



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

Dando
nuevos pasos
Contigo

Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo y Gerente General

Como cada año, es un placer presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad, en esta oportunidad, correspondiente al 2020, esperando que sea de valor para nuestros grupos de interés.

Este documento contempla el balance de nuestra gestión en lo económico, social y ambiental, cumpliendo con lo establecido en la metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI), a objeto de ceñirnos a las tres dimensiones de la sostenibilidad y de reafirmar nuestro compromiso de seguir la bitácora definida en la Agenda 2030, delineada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Hablar del 2020 es una tarea retadora, sobre todo por lo debatido de las opiniones; año de aprendizajes, año de reacomodos, de agradecimientos por cosas básicas y fundamentales que habían venido perdiendo el valor que se merecían; año que ha significado un hito en el devenir de la humanidad, porque ha tocado cada una de las aristas de nuestra vida y cotidianidad. La pandemia originada por el COVID-19, se constituyó en el huésped indeseado del planeta, impactando enormemente en la salud, lo económico y lo social; incrementando, lamentablemente, las desigualdades ya existentes.

Esta situación compleja para el mundo, nos llevó a replantearnos el rol de Banesco Panamá de cara a sus clientes y a la sociedad, y nos permitió

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



adecuamos a las nuevas necesidades del mundo. Nuestro primer paso fue robustecer nuestros sistemas para poder flexibilizar los cobros y tenderle la mano a quienes más lo necesitaban, acogiéndonos al primer periodo de aplazamiento de pagos, decretado por el Ejecutivo hasta el 30 de junio, y los posteriores decretos que extendieron los plazos de moratoria hasta junio del 2021. Asimismo, siendo coherentes con nuestros accionistas y colaboradores, redoblamos esfuerzos en diversificar las fuentes de ingresos alternos al negocio de intermediación y en reducir gastos de la operación, para compensar de alguna manera los efectos que esta coyuntura estaba teniendo en la rentabilidad a corto plazo.

Aún con este panorama retador, contemplamos todas las acciones pertinentes hacia nuestro capital humano: se propiciaron medidas inmediatas para adoptar el teletrabajo, se reacondicionaron nuestros espacios físicos para guardar el debido distanciamiento social y se hizo énfasis en las normas de prevención determinadas por el MINSA en materia de bioseguridad; así como la atención inmediata a nuestros colaboradores que se contagiaron con el COVID-19 y la adopción de las medidas necesarias para evitar la propagación del mismo en nuestro entorno laboral.

En materia de responsabilidad social, la pandemia no paró nuestro propósito como banco responsable y comprometido con Panamá; continuamos incentivando el emprendimiento con nuestros programas de formación de Emprendedores, *elearning* y presencial, apoyando la cultura con La Red y el Teatro Nacional, refrendando nuestro compromiso con la educación, a través del aporte brindado a la Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa; honrando el compromiso de buscar y mantener una cartera más sostenible, en función de las políticas y metodologías existentes para la identificación de riesgos socio ambientales durante el otorgamiento de créditos, bajo un marco general de actuación legal, responsable y ética.

Igualmente, brindamos nuestra colaboración a iniciativas como #TodoPanamá, #TodoChiriquí, #TodoColón y Héroes de Blanco, así como al INDICASAT, para la elaboración de reactivos para pruebas del COVID-19, lo mismo que aportes en gremios como la Cámara de Comercio de Chiriquí, la Cámara de Comercio de Colón y la Cámara de Empresarios Panameña Venezolana (CEPAVEN).

La pandemia trajo consigo iniciativas importantes para nuestro banco, pues nos obligó a acelerar la adopción de un ecosistema digital que habilitara la interacción entre y con los clientes, en un ambiente marcado por el distanciamiento social; es así como surgen en el 2020 nuevos canales como *VideoBanking*, los servicios de pagos P2P y P2C, además de la profundización en el uso de canales digitales y medios de pago *contactless*.

En el 2020 en Banesco Panamá nos trazamos como meta hacer de la experiencia del cliente el elemento clave de la estrategia a largo plazo, asegurando así la preferencia y fidelidad de nuestros clientes; creando un modelo de organización cada vez más eficiente, basado en la transformación digital, proceso en el que Banesco está inmerso desde hace varios años, e identificando nuevas oportunidades de acceder a una creciente base de clientes de todos los segmentos; con énfasis en personas, comercios y empresas, mediante propuestas de valor claramente orientadas a satisfacer sus necesidades.

Por eso en el año 2021, aunque las expectativas de crecimiento están lejanas de lo requerido para poner al país cerca de su potencial productivo, estamos listos para afrontar nuevos retos, para seguir trabajando en pro de Panamá, de nuestros grupos de interés y apostando siempre por lo local, con énfasis en nuestros clientes y las comunidades que atendemos, para seguir haciendo honor a nuestra promesa de valor de estar siempre “*Contigo*”, como un emblema de acompañamiento permanente.

ALFONSO PRIETO GONZÁLEZ

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



Dando nuevos pasos #Contigo

Acercas de este informe

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

Con este informe de responsabilidad social presentamos ante nuestros grupos de interés, los programas, actividades e iniciativas más relevantes en materia económica, social y ambiental, gestionadas desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2020, que corresponden a Banesco (Panamá), S. A. y las metas propuestas para los próximos años. El informe se elabora anualmente, siendo el último, el del año 2019 publicado en julio de 2020. Las cifras que aplican a los valores económicos generados y distribuidos, están disponibles en el siguiente enlace del ente regulador: www.superbancos.gob.pa.

El panorama mundial vivido durante el 2020 hizo necesario un nuevo estudio de materialidad, con el fin de establecer las prioridades sobre las que Banesco Panamá podrá orientar su gestión de sostenibilidad, frente a los aspectos relevantes de impacto económico, social y medioambiental (positivo o negativo). Como resultado del análisis realizado se identificaron doce (12) asuntos materiales que serán detallados en el capítulo 2 y se mantiene la vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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, la relación de contenidos y omisiones de este informe se encuentra relacionado en el índice de contenidos GRI. El Informe de Sostenibilidad 2020 ha sido aprobado por Alfonso Prieto, presidente ejecutivo y gerente general. La verificación externa ha sido realizada por la firma KPMG, no existiendo conflictos de interés con otros servicios. Al final del informe, se incluyen el listado de los contenidos GRI verificados y la comunicación emitida como constancia de esta comprobación.

Somos empresa firmante del Pacto Global de las Naciones Unidas desde el 2017, año en el que también nos hicimos miembro de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y estamos suscritos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) desde el 2018. Para preguntas o sugerencias, puede contactar a la gerencia de Asuntos Corporativos (lfreites@banesco.com).



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.

“Banesco para mí significa; puerta hacia oportunidades, crecimiento, experiencia, adaptabilidad; es permitirse dar un vistazo interno y ver el potencial de lo capaces y grandes que podemos ser”.

Jorge Cedeño, especialista en Cumplimiento, VP de Cumplimiento y Gobierno Corporativo. Voluntario Banesco.



Quienes somos

[GRI 102-1, 2, 3,4, 5, 6,7, 8, 9, 45, 201-1]

Banesco Panamá 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.

Para cumplir con ese propósito, Banesco Panamá cuenta con un modelo de negocios organizado por segmentos de clientes, para atender sus necesidades específicas con una oferta de productos y servicios especialmente diseñada para ellos. Es así como se cuenta con una Banca Comunitaria orientada a atender el segmentos de microempresarios y

emprendedores, una Banca de Personas orientada a atender a personas naturales residentes en Panamá, incluyendo a personas de perfil *premium* para quienes también existe una propuesta de valor específica, una Banca Pymes enfocada en atender las necesidades de la pequeña y mediana empresa, una sección de Bancas Especializadas en las que se atienden empresas y corporaciones, incluyendo una especialización en empresas agropecuarias; y una Banca Internacional enfocada en atender las necesidades de todos los segmentos naturales y jurídicos no residentes en Panamá. Para cada uno de estos segmentos contamos con productos y servicios que atienden a cuatro líneas de negocios principales: productos de pasivo, productos de crédito, productos de medios de pago y productos de banca seguros.

ARQUITECTURA ESTRATÉGICA Segmentos, modelo de atención y líneas de negocio

Segmentos de clientes	Modelos de atención	LÍNEAS DE NEGOCIO			
		Pasivo	Crédito	Medio de pago	Banca Seguros
Emprendedores	Banca Comunitaria	✓	✓		
Personas naturales residentes	Banca de personas (Incluye Banca Premium y Banca China)	✓	✓	✓	✓
Personas naturales premium					
Pymes	Banca Pymes	✓	✓	✓	✓
Empresas Agropecuarias	Bancas Especializadas (Banca de Empresas y Banca Agro)				
Empresas		✓	✓	✓	
Corporaciones					
Personas no residentes (naturales y jurídicas)	Banca Internacional	✓	✓	✓	✓



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

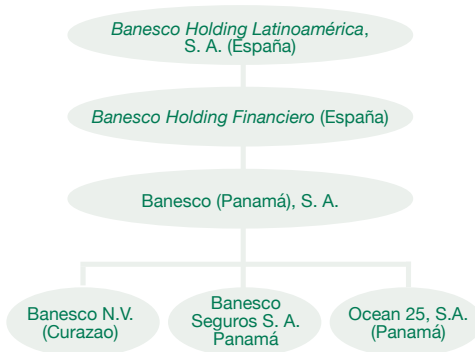
Banesco Panamá forma parte de Banesco Internacional, con presencia en 14 países: Panamá, Venezuela, Estados Unidos, República Dominicana, Puerto Rico, Curazao. **ABANCA**: España, Portugal, Reino Unido, Francia, Alemania, Suiza, Estados Unidos, México, Panamá, Brasil y Venezuela.



En Panamá contamos con 22 sucursales: Casa Matriz, Albrook Mall, Altos de Panamá, Brisas del Golf, Calle 50, Costa del Este, 12 de Octubre, El Dorado, La Doña, Los Andes, Los Pueblos, Metromall, Multiplaza, Vía España, Westland Mall, La Chorrera, Colón, Coronado, Chitré, David, Penonomé, Santiago.



Banesco (Panamá), S. A. cuenta con una estructura financiera autónoma, operativa y legalmente constituida, que compete 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.

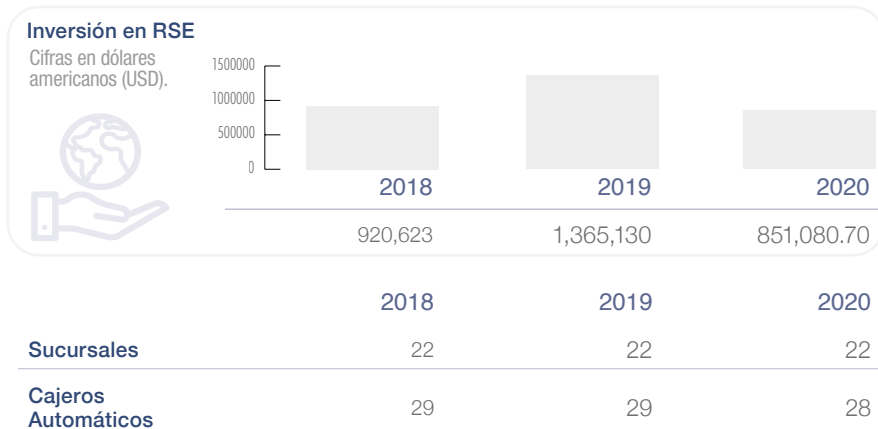


TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN*

Indicador	2018	2019	2020
Utilidad Neta	31,000,958	25,131,258	5,019,625
Activos Totales	4,195,490,515	4,254,344,680	4,286,856,023
Depósitos Totales	3,495,364,968	3,394,506,265	3,456,483,950
Patrimonio	404,086,043	434,494,930	376,386,587
Préstamos Netos	2,788,189,463	2,907,128,745	2,966,642,684

Indicador	2018	2019	2020
Valor económico directo generado (VEDG) Ingresos	248,346,612.00	252,936,930.00	235,426,581.00
Valor económico distribuido (VED)	178,850,025.00	184,644,491.00	185,698,904.00
Costos operacionales	58,016,736.00	57,096,558.00	57,324.003.00
Salarios y beneficios a empleados	53,701,006.00	50,325,621.00	45,692,273.00
Pagos a proveedores de capital	63,403,379.00	73,194,675.00	78,255,287.00
Pagos a gobierno	2,808,281.00	2,662,507.00	3,576,260.00
Inversiones ambientales y sociales	920,623.00	1,365,130.00	851,081.00
Valor económico retenido (VEDG-VED)	69,496,587.00	68,292,439.00	49,727,677.00

*Cifras de Estados Financieros Auditados, Banesco (Panamá), S. A. al 31 de diciembre de 2020. 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 2020 [consulte aquí](#). Cifras en dólares americanos (USD).



Productos y servicios



Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Minorista	Banca Comercial	Local	Internacional
Depósito a Plazo Fijo	✓		✓	✓
Cuentas de Ahorro regular & trámite simplificada	✓		✓	✓
Cuenta Corriente con Interés	✓		✓	✓
Cuenta Corriente sin Interés	✓		✓	✓
Depósito a Plazo Fijo		✓	✓	✓
Cuentas de Ahorro		✓	✓	✓
Cuenta Corriente con Interés		✓	✓	✓
Cuenta Corriente sin Interés		✓	✓	✓
Préstamos Personales	✓		✓	✓
Préstamos Prendarios	✓		✓	✓
Préstamos Hipotecarios	✓		✓	✓
Líneas de sobregiro autorizado	✓		✓	✓
Préstamo de Auto	✓		✓	
Tarjeta de Crédito	✓		✓	✓
Préstamos Prendarios		✓	✓	✓
Préstamos Hipotecarios comerciales		✓	✓	
Líneas de Crédito		✓	✓	✓
Líneas de sobregiro autorizado		✓	✓	✓
Cartas de Crédito		✓	✓	✓
Préstamo de Auto comercial		✓	✓	
Tarjeta de Crédito Empresarial		✓	✓	✓
Préstamos Comerciales		✓	✓	✓
Bolsas Nocturnas		✓	✓	

Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Minorista	Banca Comercial	Local	Internacional
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	✓	✓	✓	✓
Servicio de Pago a Proveedores - Confirming		✓	✓	✓
Fideicomisos	✓	✓	✓	✓

● Canales Electrónicos

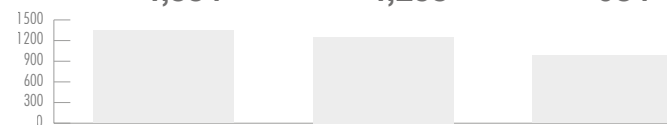


Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Minorista	Banca Comercial	Local	Internacional
Banca en Línea	✓	✓	✓	✓
Banca Móvil	✓		✓	✓
Red de ATM	✓		✓	
VideoBanking	✓		✓	
Wally	✓		✓	✓

● Información sobre empleados y otros trabajadores

Nuestra planilla está integrada de la siguiente manera:

	2018	2019	2020
Total de colaboradores fijos	1,339	1,252	983
Temporales	5	1	1
Total	1,344	1,253	984



TOTAL DE PATRIMONIO:
USD **376,386,587**



NÚMERO TOTAL DE CLIENTES:
201,324



NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS:
984



PROVEEDORES:
677




INVERSIÓN EN RSE:
USD **851,080.70**

De cara al 2020, ante la incertidumbre


[GRI 102-10,13]




HECHOS RELEVANTES

- Fitch Ratings anunció la mejora en la calificación nacional de largo plazo de Banesco Panamá a A-(pan), manteniendo la perspectiva estable. 

- Se crea la vicepresidencia de Mercadeo y Asuntos Corporativos, bajo el liderazgo de Vivian Prieto. La vicepresidencia incorpora las gerencias de Comunicaciones Corporativas; Mercadeo e Imagen Corporativa; Mercadeo Digital y Asuntos Corporativos.

-  En el mes de diciembre de 2020 se presentó a la Junta Directiva el plan estratégico 2021-2023 de Banesco Panamá y cada una de sus Vicepresidencias; se espera llevar a aprobación en el mes de febrero 2021.

- Nueva oferta de pagos P2P con la habilitación de Wally Pagos. Un servicio que ofrece una forma fácil, rápida y segura de enviar y recibir dinero entre cuentas de Banesco Panamá utilizando únicamente el número de teléfono celular. 

- Incorporación del teletrabajo como una respuesta a los riesgos asociados a la pandemia para mantener el ritmo de las operaciones, a la vez que se protegía la salud del personal.



- Se implementa la Academia Corporativa Banesco, programa de formación con duración de siete (7) meses, que beneficia a 57 colaboradores de alto potencial para el desarrollo y futuro de la organización.

- Lanzamiento de *VideoBanking* en el mes de junio. Nuevo servicio innovador, el primero en esta categoría en Panamá, 100% digital de atención virtual, a través del cual los clientes pueden agendar su cita y hablar cara a cara con los oficiales de Banca Digital, desde cualquier dispositivo móvil o computador.



- Campaña de imagen "Dando nuevos pasos contigo", presentada en el mes de julio como una reflexión para clientes y para la comunidad en general. El foco estuvo basado en el mensaje de caminar juntos a pesar de las nuevas realidades y los muchos retos durante y post pandemia.

EL DESAFÍO DEL COVID-19

Si bien, en general, el enfoque estratégico observado por la organización en el año 2020 respetaba las líneas maestras del Plan 2020 - 2022 aprobado por la Junta Directiva, la realidad impuesta por los efectos de la coyuntura creada a raíz de la irrupción del COVID-19 como pandemia a nivel mundial, no solo llevó a ajustar ese enfoque estratégico, sino que llevó a incorporar algunos frentes de acción adicionales en su ejecución.

Por ello, el foco era hacer de la experiencia del cliente el elemento clave de la estrategia a largo plazo, asegurando con ello la preferencia y fidelidad de los clientes; crear un modelo de organización cada vez más eficiente, aprovechando en ello los beneficios que supone un amplio programa de transformación digital en el que Banesco está inmerso desde hace unos años, e identificar nuevas oportunidades de acceder a una creciente base de clientes de todos los segmentos; con énfasis en personas, comercios y empresas, mediante propuestas de valor claramente orientadas a satisfacer sus necesidades. Después de la irrupción

del COVID-19 y de comprender los efectos que tendría en el contexto habitual de negocios, se tuvo que agilizar la velocidad para la adopción de un ecosistema digital que habilitara la interacción entre y con los clientes, en un ambiente marcado por el distanciamiento social (nuevos canales como *VideoBanking*, servicios de pagos P2P y P2C, además de la profundización en el uso de canales digitales y medios de pago *contactless*), robustecer capacidades para gestionar los efectos, en el primer momento del período de aplazamiento de pagos decretado por el Ejecutivo hasta el 30 de junio, y los posteriores decretos que solicitaron acogerse a plazos de moratoria hasta diciembre 2020, extendido después hasta junio 2021, a clientes con créditos que pudieran demostrar algún impacto negativo en su situación económica a raíz de la pandemia, y redoblar esfuerzos en diversificar las fuentes de ingresos alternos al negocio de intermediación y en reducir gastos de la operación, para compensar de alguna manera los efectos que esta coyuntura estaba teniendo en la rentabilidad a corto plazo.

En el ámbito interno, aún cuando la digitalización y el cambio de la fuerza laboral han venido impactando la forma tradicional de hacer negocios en el sector financiero a nivel mundial; esto se intensificó, debido a la sacudida mundial de salud, que cambió radicalmente el mundo de los negocios, así como la vida de clientes, colaboradores y asociados. Consciente de esto, Banesco se ha enfocado en la transformación digital, la experiencia del cliente y del colaborador, lo cual cobra mayor fuerza, convirtiéndose en palancas estratégicas para lograr su fidelidad e impactar en el crecimiento de una operación mucho más eficiente y rentable en el largo plazo, con un liderazgo estratégico y equipos altamente comprometidos con los valores y cultura organizacional.

Se profundizó la modalidad de teletrabajo parcial, iniciando con un promedio del 49% de la plantilla total de colaboradores, pasando de ser un beneficio a un esquema de trabajo permanente en la organización, definiendo las competencias del teletrabajador, promoviendo hábitos de teletrabajo saludable, medición

de la experiencia en la modalidad y la inclusión de algunos beneficios específicos para este grupo de colaboradores ajustados a sus necesidades.

En función de las disposiciones del MINSA, para las posiciones que requerían permanecer en operaciones para garantizar la continuidad de la gestión de Banesco; se contemplaron todas las normas de bioseguridad, protección, higiene y distanciamiento social, en un trabajo de los equipos de Seguridad, Infraestructura y Capital Humano. Se generó un Fondo Solidario para los colaboradores que estaban afectados por la reducción de sus ingresos en el entorno familiar. Es importante resaltar que no hubo reducción salarial.

En el ámbito externo, Banesco siendo fiel a su propósito social, se incorporó a las iniciativas de #TodoPanamá, Héroe de Blanco, Asociación de Esposas de Banqueros, #TodoChiriquí, #TodoColón y apoyó a INDICASAT para la elaboración de reactivos para las pruebas del COVID-19.

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

Cada reconocimiento representa la oportunidad para agradecer y la motivación perfecta para seguir trabajando.

Premio Internacional Caracol de Plata, en la categoría de “Producciones para Medios Digitales” por la campaña “Igualdad” (#Contigoenlaigualdad). El Premio Caracol de Plata tiene el objetivo de motivar a las empresas de América Latina, España, Portugal, así como los países del mundo donde habitan comunidades iberoamericanas, a tener una mayor participación en la creación, producción, patrocinio y difusión de mensajes de beneficio social. Caracol de Plata es parte del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que dirige el Centro Mexicano para la Filantropía, AC. (Cemefi).



#CONTIGOENLAIGUALDAD



Caracol de Plata

Principios, pactos, estatutos, alianzas e iniciativas desarrolladas externamente

[GRI 102-10,13]

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 nuestros programas y los que apoyamos, siempre son desarrollados de la mano de algún socio social. Así logramos cumplir con todas las iniciativas que conforman nuestros cuatro ejes de acción. Para el detalle sobre alianzas, pactos e iniciativas activas durante el 2020, clic aquí.



Así se resumen nuestras acciones de asociación e inversión en patrocinios y donaciones durante el 2020:

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	La organización participa en algún órgano de gobierno?	Sí la respuesta anterior fue sí, detalle
Cámara de Comercio de Chiriquí	Convenio de patrocinio de diferentes actividades durante el año.	Acciones de Patrocinio	10,000.00	sí	Comité de Sostenibilidad
Cámara de Comercio de Colón	"Colón combatiendo COVID-19". Iniciativa de colecta de fondos para compra de pruebas de antígenos. #TodoColón	Acciones de Patrocinio	1,000.00	No	N/A



Teatro Nacional de Panamá

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	La organización participa en algún órgano de gobierno?	Si la respuesta anterior fue sí, detalle
Fund. Cámara de Comercio de Panamá	Apoyo para la compra de insumos entregados en zonas de riesgo por COVID-19.	Acciones de Patrocinio	5,000.00	No	N/A
Asoc. de Esposas de Banqueros	Iniciativa de recolección de fondos para la compra de insumos (mascarillas, batas, gorros, guantes, etc.), para personal médico en todo el país por COVID-19.	Acciones de Patrocinio	1,000.00	No	N/A
Indicasat	Aporte para la producción de miles de tubos de Medios de Transporte Viral (MTV).	Acciones de Patrocinio	15,000.00	No	N/A
Meze	Iniciativa "Héroes de Blanco". Aporte para alimentación (10 días) de médicos, enfermeras y personal sanitario por COVID-19.	Acciones de Patrocinio	3,700.00	No	N/A
Cámara de Comercio de Chiriquí	Aporte para damnificados por ETA en Chiriquí.	Acciones de Patrocinio	1,501.20	Sí	Comité de Sostenibilidad

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	La organización participa en algún órgano de gobierno?	Si la respuesta anterior fue sí, detalle
Fundación Nuestra Señora del Camino	Proyecto "Formación, producción y la comercialización de productos artesanales de mujeres en comarca Ngäbe Buglé".	Acciones de Patrocinio	10,000.00	No	N/A
Fundación Vida Verde Integral	Proyecto "Fogón de mis Amores".	Acciones de Patrocinio	10,000.00	No	N/A
Canal de Panamá y Fund. Jóvenes Unidos por la Educación	Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana.	Acciones de Patrocinio	20,000.00	No	N/A
Patronato del Teatro Nacional	Benefactor del Teatro.	Acciones de Asociación	50,000.00	Sí	Miembro de la JD
Ministerio de Cultura y PNUD	La Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá.	Acciones de Patrocinio	50,000.00	No	N/A
Fund. por la Excelencia Educativa	Concurso Nacional por la Excelencia Educativa.	Acciones de Patrocinio	140,000.00	No	N/A

“Un buen gobierno corporativo logra alinear las decisiones tomadas dentro de la empresa con los objetivos de esta y sus propietarios; lleva a la empresa hacia su supervivencia a largo plazo y a la creación de valor para sus propietarios y a sus grupos de interés”.

Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá



Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia

(GRI 102-16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29; 205-1,2, 3; 419,1)

NUESTRA CULTURA, ÉTICA E INTEGRIDAD

Como parte de Banesco Internacional, en Panamá se continúa con el fortalecimiento en la gestión de Gobierno Corporativo, lo que equivale a la adopción de mejores prácticas, así como la incorporación de los requerimientos regulatorios, emitidos por los distintos entes reguladores.

Durante el periodo del presente informe, se trabajó en diferentes temáticas a saber:

- Actualización del Manual de Gobierno Corporativo a **Código de Buen Gobierno Corporativo**.
- Campaña comunicacional sobre el contenido y relevancia de la **Política Corporativa Anticorrupción**.
- Actualización anual de Gobierno Corporativo. Incluyó políticas de área, corporativas (entre ellas, la Política Corporativa de Transparencia), políticas de directores manejados desde el área de Gobierno, así como los reglamentos y conformaciones de las diferentes instancias de Gobierno Corporativo.
- Seguimiento a la gestión de Subsidiarias.
- Sesiones virtuales de las Instancias de Gobierno Corporativo.

El 2020 ha dejado por delante algunos retos y oportunidades en materia de gobierno corporativo, ética y transparencia, entre los que podemos mencionar:

- Implementación y adecuado uso de una herramienta de Gobierno Corporativo que permitirá agilidad en los procesos y la gestión.
- Estructura de Gobierno Corporativo capacitada en todos los niveles.
- Uso eficiente y estratégico del tiempo en instancias de Gobierno.
- ADN corporativo establecido.
- Disponer de políticas actualizadas y completas a nivel de mejores prácticas de vanguardia para toda la organización.
- Documentación de los procesos de Gobierno Corporativo.
- Garantizar el cumplimiento de estándares de gobierno.
- Mantener el Nivel de Madurez de Gobierno Corporativo "Diferenciado".
- Fortalecimiento de la Gestión de Gobierno Corporativo.

VALORES CORPORATIVOS BANESCO

RESPONSABILIDAD

- Cumplimos nuestros compromisos con los clientes, los equipos y la sociedad.
- Nos comportamos según lo que declaramos.
- Mantenemos el foco hasta confirmar que hemos superado las expectativas del cliente.
- Respetamos las ideas valiosas, aunque sean diferentes a las nuestras.

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



INNOVACIÓN

- Fomentamos el emprendimiento y la experimentación desde lo más sencillo; somos tolerantes con los fallos y aprendemos de los mismos.
- Construimos una visión de futuro y transversalidad para nuestra organización.
- Conocemos las mejores soluciones tecnológicas y no tecnológicas y las incorporamos de forma oportuna y eficiente.



CONFIABILIDAD

- Defendemos los intereses de los clientes y la organización por encima de los propios.
- Actuamos con generosidad y considerando el impacto de nuestras decisiones, primando el trabajo colaborativo.
- Hablamos abiertamente de riesgos y limitaciones; reconocemos nuestros fallos y asumimos nuestros errores.



CALIDAD

- Trabajamos con pasión en dar la mejor solución al cliente, usando de forma óptima el tiempo y los recursos.
- Nos dotamos de procesos ágiles, simples y escalables, que nos permitan hacer las cosas bien desde el principio.
- Compartimos las mejores prácticas y nos cuestionamos.



DECÁLOGO DEL LÍDER BANESCO

En el 2020 se implementó esta guía que comprende diez atributos que promueven el modelaje de comportamientos esperados por los líderes. Estos atributos son: Soy Ejemplar, Soy Generoso, Soy Eficaz y Rentable, Genero Autonomía, Me enfoco en Solucionar, Facilito *Feedback*, Aporto Dinamismo, Soy Inconformista, Sitúo al cliente primero y Me enfoco en lo estratégico.

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, reforzando el compromiso con la equidad e igualdad de género y de oportunidades; rechazando cualquier práctica de acoso laboral o sexual. Todo colaborador, al momento de su ingreso, recibe este Código y una capacitación sobre su aplicación.

Cabe destacar que durante el 2020 se realizó una revisión al Código, reforzando el artículo 38 ("Practicamos la equidad"); y con ello, un refrescamiento en el diseño e imagen y la respectiva comunicación interna. **La Visión y Misión** de Banesco, está disponible en nuestra página web: www.banesco.com.pa.

GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Estructura Accionaria

Al 31 de diciembre de 2020, Banesco Panamá participa de forma directa en las siguientes sociedades:

- Compañía Holding
- Compañía Operativa Financiera
- Sociedad no operativa



Estructura de Gobierno Corporativo

Definida y aprobada por la Junta Directiva, esta estructura integra esquemas de Comités de Control, Comités Directivos, Comité Ejecutivo y Mesas Ejecutivas.



JUNTA DIRECTIVA

Es el máximo órgano de Gobierno Corporativo con facultades y atribuciones de administración y disposición, en concordancia con lo que establece el Pacto Social del banco y el Reglamento Interno de Junta Directiva. Sin embargo, las funciones establecidas en estos documentos no son limitativas, por lo que la gestión de la Junta también abarca cualquier otra función que sea requerida por la regulación bancaria o por el giro ordinario de los negocios de la organización. El Reglamento Interno de Junta Directiva establece que la Junta es responsable de la aprobación de estrategias de los riesgos asociados. De igual manera, el **Código de Buen Gobierno Corporativo** establece que la Junta Directiva es responsable de aprobar las estrategias, conforme a los Valores Corporativos y reportar a los accionistas (mediante sus reuniones de Asamblea de Accionistas, son informados por la Junta Directiva de la gestión a nivel de Banesco Panamá). Su misión es promover el interés social, representando a la empresa y a sus accionistas en la administración del patrimonio, el control de la gestión de los negocios y la dirección de la administración empresarial.

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 criterios de selección y designación de los integrantes de Junta Directiva, están sujetos a la decisión de los accionistas (conforme al Pacto Social) y también se considera el perfil de directores establecido por la regulación bancaria, de acuerdo a sus conocimientos, solvencia moral y experiencia en aspectos financieros.

Los miembros de la Junta Directiva pueden ser seleccionados a lo interno o a lo externo de la organización, considerando los criterios establecidos en el Pacto Social y la regulación aplicable. Los Directores reciben una retribución concreta conforme a lo estipulado en su Acuerdo de Servicio, en función a las responsabilidades asignadas, sujeto a impuestos y deducciones fiscales que sean aplicables en la República de Panamá y/o en

la jurisdicción donde la organización mantiene presencia. Esta retribución puede consistir en una cantidad fija o variable y podrá ser determinada en función de su asistencia a reuniones de las diferentes Instancias de Gobierno Corporativo en las que participen. Además, participan y atienden procesos de evaluación y auto-evaluación. De igual forma conocen sobre los resultados obtenidos de los mismos.

El banco previene y gestiona posibles conflictos de interés atendiendo las disposiciones internas de la organización sobre posibles escenarios en estos aspectos. Dichas disposiciones están basadas en la normativa panameña. En este sentido, el banco ha establecido disposiciones sobre aspectos de Conflictos de Interés en su **Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco, Código de Buen Gobierno Corporativo del banco y Subsidiarias, Código Ético de Directores del banco y Subsidiarias, Política de Directores del banco y Subsidiarias** y Reglamento Interno de Junta Directiva.

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**.

Características

La Junta Directiva delega a las Instancias de Comités Directivos algunas funciones de acuerdo a lo que establece la normativa bancaria. Esto debe estar alineado a la estrategia del banco.

Los procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno sobre temas económicos, ambientales y sociales deben ser validados y revisados con las áreas de Capital Humano, Finanzas, Riesgo

y Asuntos Corporativos. Con base a lo que establece la normativa bancaria panameña, el Presidente de la Junta Directiva no ejerce ningún cargo ejecutivo en la organización.

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Desde el punto de vista formativo, anualmente se aprueba un Plan de Capacitación para la Junta Directiva, el cual contempla aspectos de Ciberseguridad, Gobierno Corporativo, Prevención, Planificación Estratégica, entre otros temas. Las capacitaciones que reciben los integrantes de la Junta pueden ser brindadas a lo interno o por expositores externos. El corporativo realiza y lidera el *end to end* del proceso de evaluación de desempeño 360 de la Junta Directiva, el mismo es anual. Es importante señalar que el proceso de evaluación de desempeño para este nivel, es diferente a la evaluación del resto de los colaboradores.

Adicional a ello, la Junta Directiva es informada de forma periódica del funcionamiento del Gobierno Corporativo y de la gestión de las diferentes áreas. Las preocupaciones críticas son informadas a la Junta Directiva a través de los Reportes de Puntos Críticos de los Comités Directivos del banco, así como a través de los reportes trimestrales de subsidiarias y los puntos que son presentados por cada área del banco según la agenda mensual.

Se mantiene un relacionamiento constante con nuestros grupos de interés. En este sentido, los comités que evalúan temas ambientales y sociales son los de Riesgo y Crédito. Además, trimestralmente se revisan los asuntos relacionados con la responsabilidad social, a través del Control Ejecutivo de Planificación Estratégica, conocido como CEPE. En cuanto a temas económicos, estos son revisados por el Comité de ALCO-Inversiones y el Comité Directivo de Crédito.

COMPOSICIÓN JUNTA DIRECTIVA DE BANESCO PANAMÁ, al 31 de diciembre de 2020

Nombre								
Independiente sí/no	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí
Empresa donde labora	BanESCO Internacional - Banca América	BanESCO America Corporation	INDESA	Alfaro, Ferrer & Ramírez (AFRA)	FC & Asociados	Independiente	BanESCO Internacional	Tecnasa
Cargo	Presidente de la Junta Directiva	CEO	Socio	Socio	Presidente	Independiente	Director	Socia
Ejecutivo / no ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutivo	No ejecutiva	No ejecutivo	No ejecutiva
Años como miembro de Junta	3	5	13	4	4	3	2	7 meses
Pertenencia a comité(s) de junta	ALCO-Inversiones Auditoría Nombramiento y Remuneración Crédito Riesgo	ALCO-Inversiones Auditoría Nombramiento y Remuneración Riesgo	ALCO-Inversiones Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética Prevención Crédito Riesgo	Auditoría Nombramiento y Remuneración Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética Prevención	ALCO-Inversiones Crédito Riesgo	ALCO-Inversiones Crédito	Auditoría Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Ética Prevención	Crédito Riesgo
Nombre de las compañías donde participa como miembro de Junta Directiva	BanESCO Banco Múltiple, S.A. BanESCO Seguros (Panamá y República Dominicana) BanESCO Banco Universal C.A. (Vnzla.)	BanESCO Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana) BanESCO Seguros, S.A. (Panamá)	Grupo Corporativo Pérez	N/A	FC & Asociados	N/A	BanESCO Banco Múltiple, S.A. (República Dominicana) BanESCO Banco Universal C.A. (Venezuela)	Presidente Steering Committee - The College of William & Mary
Competencias relacionadas con los asuntos de sostenibilidad	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No	Sí (gestión social y mecanismos de diálogos e inclusión de las comunidades)
Sexo	Maculino	Maculino	Maculino	Maculino	Maculino	Femenino	Maculino	Femenino
Grupo de Edad (+ de 30 años, entre 30 y 50 años y + de 50 años)	Mayores de 50 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Mayores de 50 años	Mayores de 50 años	Mayores de 50 años	Mayores de 50 años	Mayores de 50 años
Pertenece a algún grupo minoritario o vulnerable	No	No	No	No	No	No	No	No

DIGNATARIOS

1. Miguel Ángel Marcano - Presidente de Junta Directiva
2. Carlos A. Escotet - Tesorero de Junta Directiva
3. Amabel Vargas - Secretaria de Junta Directiva
4. Mónica De León - Sub-secretaria de Junta Directiva

PRINCIPAL EJECUTIVO

1. Alfonso Prieto González
Presidente Ejecutivo y Gerente General

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

POLÍTICAS CORPORATIVAS



- **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.



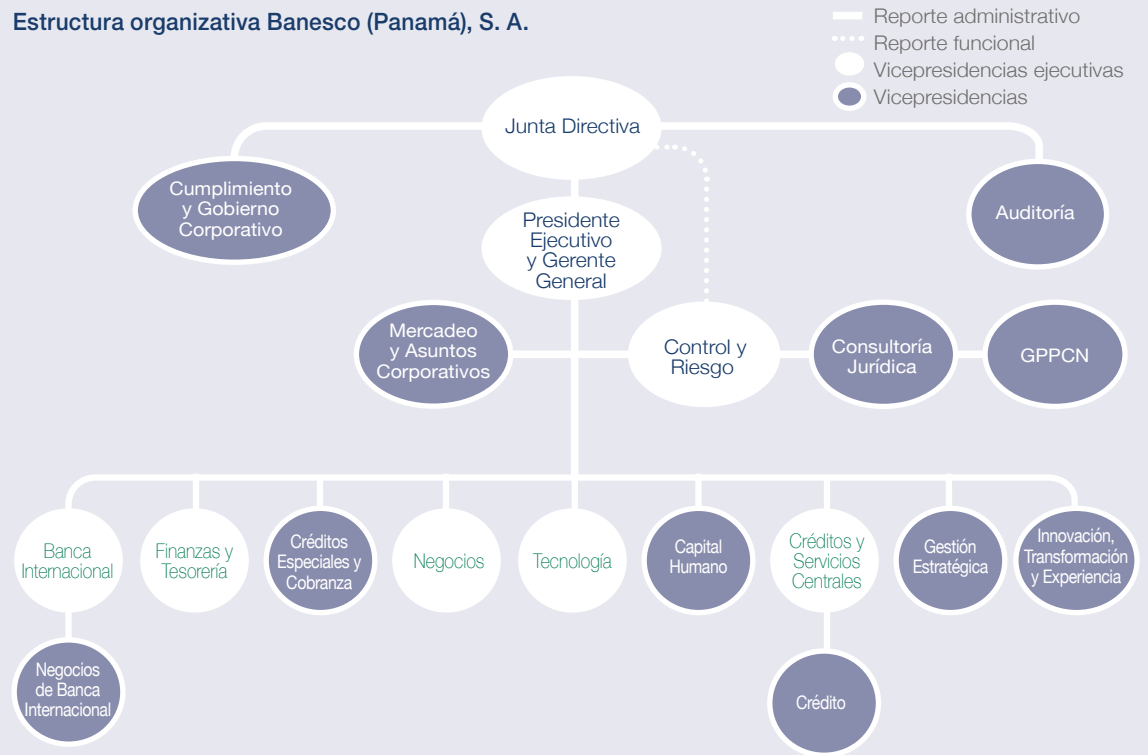
- **Gestión Reputacional:** establece lineamientos para la administración y manejo de la gestión reputacional del banco y sus subsidiarias bajo los más altos estándares, tanto a lo interno como a lo externo de la organización y en las relaciones con sus grupos de interés (*stakeholders*).



- **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.

*Para consultas sobre nuestras **Políticas Corporativas** visita www.banesco.com.pa.

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 está conformado por dieciséis vicepresidencias más el CEO. La principal responsabilidad de este comité es la de administrar y gestionar los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Cumplimiento legal y/o regulatorio

Banesco Panamá en el ejercicio del negocio de la banca desarrolla sus funciones bajo el marco regulatorio de la ley bancaria, de los acuerdos emitidos por la Superintendencia de Bancos y de toda ley aplicable. Banesco (Panamá), S. A. vigila que se dé el cumplimiento legal y regulatorio en cada servicio y producto ofrecido a los clientes, para evitar sanciones y multas, así como también para generar un grado de satisfacción en la atención recibida por cada cliente. En este año en particular, en virtud del estado de emergencia decretado como consecuencia del coronavirus, se emitieron leyes y decretos que disponían actuaciones específicas sobre el negocio del banco,

razón por la cual Banesco Panamá les dio seguimiento y realizó los análisis correspondientes, con la finalidad de cumplirlas a cabalidad, evitando un perjuicio al banco y a los clientes.

Transparencia y Responsabilidad

A fin de garantizar la transparencia de la gestión, se han formalizado 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 las operaciones y/o transacciones se lleven a cabo con fondos o sobre fondos provenientes de actividades relacionadas con los delitos de Blanqueo de Capitales (BC), Financiamiento del Terrorismo (FT) o Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM), para lo cual existen políticas de grupo, manuales y procedimientos de debida diligencia y demás requerimientos. Para el monitoreo de operaciones de los clientes se utiliza la herramienta *Financial Crime Mitigation* (FCM). Del análisis que se realiza a las operaciones de los clientes se efectúan 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.

Durante 2020 no se registraron casos relacionados a actividades de

corrupción y soborno, ni existe proceso judicial interpuesto en virtud de actos de corrupción en contra de Banesco Panamá. Asimismo, durante este período, no se registraron multas o sanciones por incumplimiento de normativas social y/o económica (administrativas).

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

En el marco de la Prevención del Blanqueo de Capitales, se cuenta 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 ética y conducta.

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.

Por otro lado, el plan anual de capacitación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva se realiza de forma anual, cumpliendo con el requisito regulatorio establecido en la Ley 23-2015 de la República de Panamá, la cual se encuentra reglamentada en el Acuerdo 10-2015 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá; donde los bancos tienen

la obligación de capacitar a sus colaboradores por lo menos una vez al año. Para definir el número anual de colaboradores a capacitar, se utiliza la cifra de FTE's al cierre del año anterior y se declara como meta el 90% de la población (no el 100% del HC del banco).

El plan y cronograma se presenta al Comité de Prevención para su correspondiente aprobación; así como el avance y cierre del mismo.

El programa divide las sesiones de capacitación en dos grupos: *Front*, que incluye a los colaboradores que conforman la primera línea de defensa (atención de clientes), y *Back* que involucra al personal operativo que no forma parte de la primera línea de defensa. Las sesiones de capacitación pueden realizarse de forma presencial y/o virtual; y se pueden convocar sesiones extraordinarias para reforzar temas puntuales o cuando se den cambios regulatorios que impacten la operativa de los colaboradores.

El plan incluye los siguientes temas establecidos en el artículo 28, del Acuerdo 10-2015:

- a. Conceptos generales de la prevención del blanqueo de capitales.
- b. Normativa vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales.

- c. Contenido del Manual de Cumplimiento.
- d. Procedimientos de debida diligencia y conocimiento del cliente.
- e. Señales de alerta.
- f. Responsabilidades y sanciones penales, administrativas e internas.
- g. Procedimientos adoptados por las entidades para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo.
- h. Análisis de la normativa vigente, incluyendo las implicaciones para el sujeto obligado y sus colaboradores.
- i. Responsabilidades de los departamentos de Auditoría, Cumplimiento, áreas de negocio.
- j. Recomendaciones de organismos internacionales.
- k. Análisis y desarrollo de casos actuales relacionados con tipología de blanqueo de capitales.

A través de los canales de comunicación corporativos, se socializó con los colaboradores una campaña de sensibilización “El Héroe eres Tú”, con la finalidad de concientizarlos sobre la importancia de su rol en la lucha contra el BC/FT/FPADM. Adicional, durante el 2020 se reforzaron acciones anticorrupción y contenido de la Política Corporativa Anticorrupción, por medio de la campaña interna.

Número total y el porcentaje de empleados a quienes se comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción, desglosados por categoría laboral.

	2018					2019					2020				
	Total de empleados	Empleados informados	% Empleados informados	Empleados capacitados	% Empleados capacitados	Total de empleados	Empleados informados	% Empleados informados	Empleados capacitados	% Empleados capacitados	Total de empleados	Empleados informados	% Empleados informados	Empleados capacitados	% Empleados capacitados
En puestos de Dirección	20	20	100%	20	100%	22	22	100%	22	100%	25	25	100%	25	100%
En puestos de Técnicos	894	894	100%	894	100%	1001	1001	100%	1001	100%	287	287	100%	287	100%
En puestos de Administrativos y otros	316	316	100%	316	100%	267	267	100%	267	100%	850	850	100%	850	100%
Total	1230	1230	100%	1230	100%	1290	1290	100%	1290	100%	1162	1162	100%	1162	100%

Para Banesco, la ruta hacia el Desarrollo Sostenible está pavimentada con educación de calidad, a través de la generación de capacidades instaladas; la cultura como herramienta para la confluencia y el crecimiento de las naciones; el emprendimiento como promotor de una economía consciente, habilitadora y solidaria, todo ello enmarcado en un ecosistema sano, en equilibrio y prolífico, que nos permita bienestar presente y futuro.



2

Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible

[GRI 102-40,42,43,44,46,47]

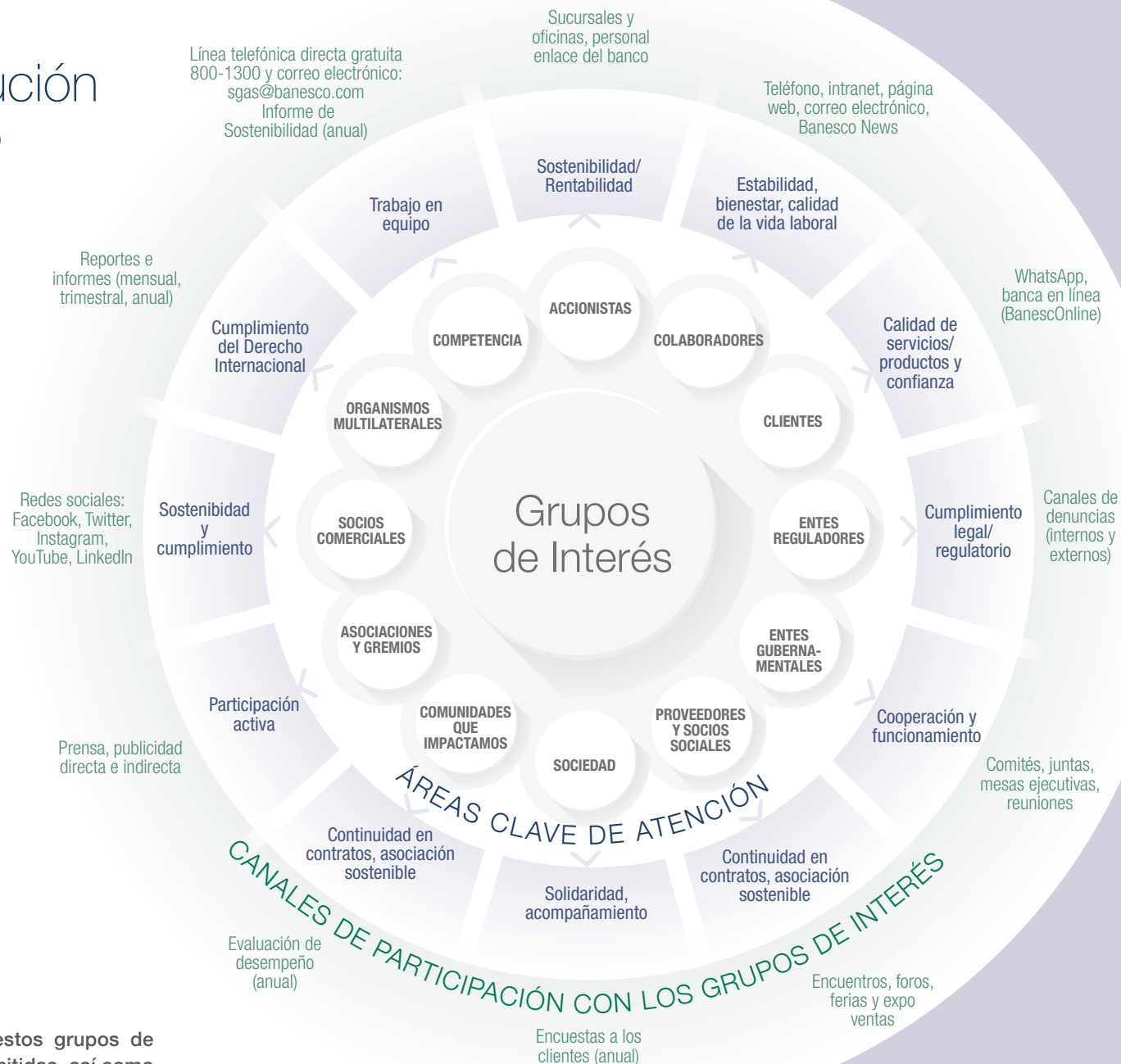


CONEXIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el 2020 y frente a la contingencia por el COVID-19, se realizó un nuevo estudio de materialidad que incluía la revisión y actualización de los grupos de interés.

- Accionistas
- Colaboradores
- Clientes
- Entes Reguladores
- Entes Gubernamentales
- Proveedores
- Sociedad
- Comunidades que impactamos
- Asociaciones y Gremios
- Socios comerciales
- Organismos Multilaterales
- Competencia

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:



Cada una de las actividades que realiza Banesco Panamá, cuenta con interlocutores válidos para cada uno de los grupos de interés con los cuales interactúa. Así con los clientes, tiene varios canales de comunicación, desde presenciales, como en las sucursales u oficinas, hasta digitales a través de banca en línea, banca móvil y el call center, cuyo funcionamiento es permanente. Con los trabajadores, aparte de la comunicación cara a cara con cada uno de sus supervisores, existen diversos canales como Banesco News (comunicados electrónicos), encuestas, proceso de evaluación de actuación y actividades diversas asociadas a bienestar y atención al personal. Con los proveedores, hay un contacto directo de parte de Procura, desde donde se les atiende y se definen las condiciones de pago de sus servicios o productos. En lo que respecta a atención a la comunidad, todo ello se ve reflejado en las relaciones que se tienen a través de Asuntos Corporativos, desde las alianzas con entes gubernamentales, ONG y empresas; hasta la atención a los beneficiarios de los programas de responsabilidad social, con iniciativas asociadas a los ejes de acción establecidos.

MATERIALIDAD

El análisis de materialidad se realiza con el fin de establecer las prioridades sobre las que Banesco Panamá podrá orientar su gestión de sostenibilidad. Según el estándar GRI-101: Fundamentos, el criterio de materialidad define los temas materiales, es decir relevantes, como aquellos que razonablemente puedan considerarse a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización o que influyan en las decisiones de los grupos de interés. En este contexto, "impacto" se refiere al efecto que una organización tiene sobre la economía, el medioambiente y/o la sociedad (positivo o negativo).

La implementación de este proceso permitió identificar aquellos aspectos que son relevantes al impacto social, ambiental, económico y de gobernanza en la estrategia del banco, al igual que aquellos que tienen influencia en



las decisiones de los grupos de interés y que por tanto se deberán gestionar y reportar. De esta forma, el ejercicio de materialidad permite alinear el enfoque de responsabilidad social y la estrategia del banco, con las expectativas de los grupos de interés, a objeto de mantener diálogos francos, transparentes y oportunos en cualquier contexto y a su vez dar respuesta a la situación actual a partir de un ejercicio analítico.

En el contexto mundial 2020, considerado como un año excepcional por la crisis sanitaria generada por el COVID-19, se realizó la actualización del estudio de materialidad, que también incluyó la revisión y actualización de los grupos de interés. Debido a las circunstancias, el proceso se llevó de forma interna, a través de un ejercicio de

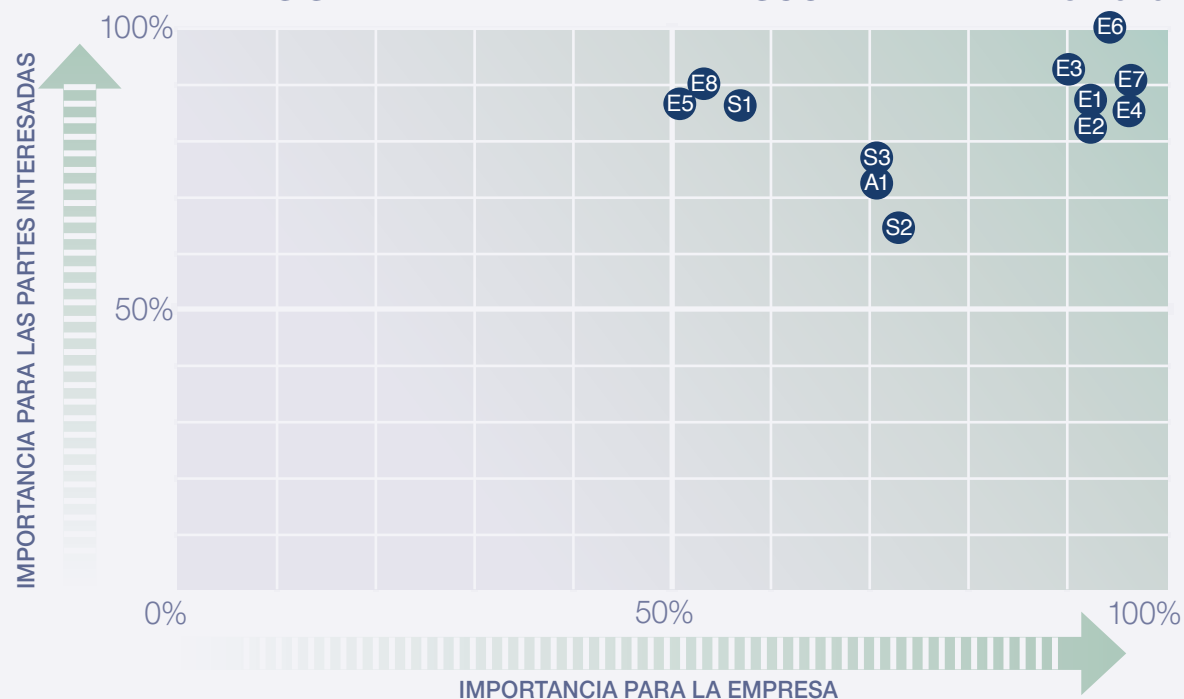
reconocimiento basado en el relacionamiento de los líderes de cada área que tienen conocimiento y contacto directo con los diferentes grupos de interés (identificados a la fecha), para determinar la relevancia, pertinencia y potenciales perspectivas de cada uno. Asimismo, se consultaron algunas otras fuentes de información de data recabada en encuestas, mediciones NPS, *focus groups*, entre otras herramientas de análisis.

Como resultado del análisis realizado se identificaron doce (12) asuntos materiales que son presentados a lo largo de este reporte, donde describimos la gestión que el banco ha realizado, el avance en cada uno de ellos y los retos y oportunidades asociados en el corto, mediano y largo plazo.

Para cada uno de los temas, se asignó un código que lo identifica con la dimensión de la sostenibilidad a la que pertenece: E: Económico; S: Social; A: Ambiental.

- **E1** - Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera
- **E2** - Gestión Integral de Riesgos
- **E3** - Gobierno Corporativo, ética y transparencia
- **E4** - Experiencia del cliente
- **E5** - Posicionamiento de marca
- **E6** - Reactivación económica
- **E7** - Cumplimiento legal y/o regulatorio
- **E8** - Procesos y tecnología
- **S1** - Talento humano
- **S2** - Gestión de la cadena de proveedores
- **S3** - Gestión socialmente responsable
- **A1** - Riesgos y oportunidades de carácter ambiental

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD BANESCO PANAMÁ - Año 2020



En la matriz de materialidad se observa la priorización de los doce (12) temas relevantes identificados y su clasificación en la matriz de calor. Todos los asuntos analizados quedaron ubicados en el cuadrante que indica que son altamente relevantes para la empresa y para los grupos de interés. Los cuatro asuntos con calificación de importancia superior al 90% son: reactivación económica, cumplimiento legal y/o regulatorio, gobierno corporativo, ética y transparencia y experiencia al cliente.

Para Banesco estos asuntos son abordados de manera transversal dentro de toda la organización, en el marco de la estrategia organizacional para asegurar la sostenibilidad en el largo plazo, el

adecuado relacionamiento con sus grupos de interés y el fortalecimiento de la rendición de cuentas.

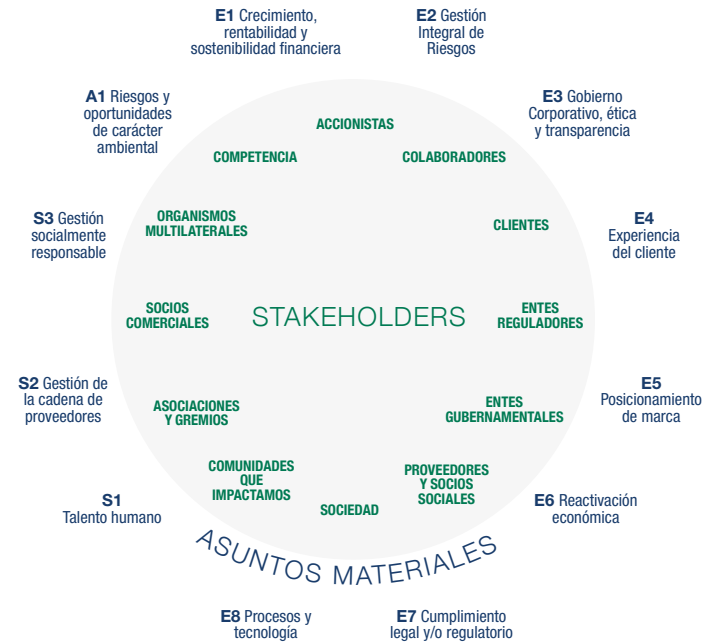
Los resultados obtenidos en este segundo análisis de materialidad se consideran de gran valor, teniendo en cuenta que se trataba de actualizar el primer ejercicio realizado en el año 2018 y se constituye en un elemento fundamental para fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas de la organización, al estar alineado a los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI), como base del Informe de Sostenibilidad y del Reporte de Estado de Información No Financiera Consolidado (EINF).

Contribución de Banesco Panamá con los ODS

Para conocer los temas que son materiales y los grupos de interés de Banesco, haz clic en cada ODS.

Identificación del significado de los asuntos materiales

- **E: Económico**
- **S: Social**
- **A: Ambiental.**



Nuestro Negocio

[GRI 102-9,10,15; 103-1,2,3; 204-1; 205-2,3; 207-1; 408-1; 409-1; 410-1; 412-3; 417-2,3; 418-1; FS-6, 7; FS-13,14, 15]

Entre las principales oportunidades que la organización puede capitalizar, se encuentran la “potenciación de las plataformas digitales y modelos de operación a distancia”, dado que los servicios de *delivery* incrementaron su penetración en el período pandemia y post-pandemia, y por lo tanto, se amplía el uso de POS y MPOS, *ECommerce* y soluciones P2P para pagos y transferencias.

En el contexto de la situación económica actual, las empresas requerirán inyecciones de liquidez para mantener sus operaciones o expandirlas, lo cual da oportunidad al banco para colocar créditos a estas empresas. La tendencia de la población hacia el ahorro durante la pandemia, resulta pertinente para ofrecer soluciones de ahorro simplificadas y digitales, e intensificar nuestra consolidación hacia el interior del país. Las industrias agroalimentaria y de bebidas pueden representar oportunidades, dado el bajo impacto que han recibido por la pandemia.

Entre las amenazas e impactos negativos a los que se enfrenta el banco, se encuentran las proyecciones de crecimiento económico entre el 2021 (7.3%) y 2023 (5.0%); luego de un año de decrecimiento por cerca de -13.6% en el 2020. Las proyecciones de crecimiento tendrán su impacto en el desempleo, que a su vez impactará las carteras de créditos de los bancos e impondrá necesidades de ajuste a la estructura de costos de estos. Otro impacto lo constituye la aprobación de la Ley 156 de 30 de junio de 2020,

por la cual se declara moratoria sobre los préstamos otorgados por los bancos, cooperativas y financieras hasta el 31 de diciembre de 2020, y posteriormente su extensión hasta el 30 de junio de 2021, con el acuerdo 13-2020 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Finalmente las tasas de desempleo proyectadas producto de la pandemia, tendrán su efecto en la capacidad de los bancos para colocar nuevos créditos, así como en la proporción de clientes que podrán honrar sus deudas con los bancos.

Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera

En el 2020, a pesar de las difíciles circunstancias marcadas por la pandemia, se redoblaron los esfuerzos para lograr una conexión perceptible entre el desempeño financiero y la ejecución de la estrategia competitiva, enfocándonos en la contención del gasto, eficientizar la operación y mantener los volúmenes de negocios, brindando una experiencia diferente a los clientes. En términos de liquidez legal, Banesco mantiene un porcentaje de 47.3%, esto representa el 17.3% por encima del 30% mínimo legal exigido por la Superintendencia de Bancos de Panamá. Bajo este entorno financiero, el banco presenta una saludable capitalización de 13.15% sobre los activos ponderados por nivel de riesgo, 5.15% por encima del 8% establecido regulatoriamente. En las previsiones futuras de Banesco, se continúa apostando por la diferenciación de servicio, con una visión humano-céntrica para lograr

una conexión efectiva y perceptible entre el desempeño financiero y la ejecución de la estrategia competitiva, ofreciendo una experiencia claramente superior.

Esta descripción sobre el desempeño económico, hace referencia a los indicadores presentados en la página 8 del presente informe, que pueden ver [aquí](#).



Fitch Ratings

Aumenta

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

Largo Plazo A- (PAN)	Perspectiva ESTABLE
-------------------------	------------------------

Calificación de Riesgo

*Fitch Ratings** realizó este proceso de mejora de calificaciones en escala nacional en varios países de Latinoamérica, como es el caso de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México y Panamá.

Las calificaciones de Banesco están influenciadas altamente por el entorno operativo, actualmente en crisis, por su perfil de compañía y por su perfil de fondeo. Las calificaciones están influenciadas moderadamente por la rentabilidad operativa que sigue presionada, así como por su capitalización y calidad de activos.

Fitch considera que la estructura de fondeo y liquidez del banco, basada en buena medida en depósitos externos, es un factor determinante para su calificación actual, y la estabilidad mostrada hasta la fecha continuará siendo probada en el entorno actual. También, las líneas de fondeo mayorista del banco son buenas, con cupo para suplir en cierta medida las necesidades de liquidez potenciales. El indicador de préstamos a depósitos se mantiene en 90.6%, considerado bueno y en línea con sus pares de la plaza. La estructura de fondeo de Banesco se basa en depósitos de clientes, principalmente depósitos a la vista de bajo costo.

Para más detalle pueden consultar los **Estados Financieros Consolidados de Banesco (Panamá), S. A. y Subsidiarias 2020**, así como el **reporte completo de Fitch Ratings**.

**La calificación expresa una opinión independiente sobre la capacidad de la entidad calificada de administrar riesgos.*

Estrategia Fiscal

El banco ha establecido una estrategia fiscal que complementa su estrategia de negocio, haciendo el mejor uso de las fuentes de ingresos locales, extranjeras y exentas al momento del reconocimiento del máximo de costos y gastos deducibles, según se establece en el Código Fiscal panameño. Con esta base, los costos son asignados a las distintas fuentes de rentas, utilizando un cálculo prorrateado, en la proporción que representan los ingresos a las distintas fuentes de renta, respecto del total de ingresos y los gastos distribuidos mediante asignación directa, de acuerdo con la clasificación de las sucursales extranjeras y los centros de costo atribuibles a fuente locales, extranjeros y no deducibles.

Otro aspecto importante en la estrategia fiscal del banco es el uso de Tratados de Doble Tributación, esto permite la reducción de la carga fiscal con países que son aliados comerciales de la República de Panamá. Adicionalmente, debido al impacto producido por la pandemia del COVID-19 sobre la economía en general y sobre la banca en particular, el banco optó por acogerse al método de Cálculo Alternativo del Impuesto sobre la Renta o CAIR. La ventaja de la aplicación de este método se basa en la posibilidad de someter el no pago de impuesto, al sustentarse una posición fiscal desventajosa para el periodo en la entidad.

Reactivación económica

El enfoque de la organización para gestionar la reactivación económica, incluye los siguientes frentes de acción:

- a. Acelerar la digitalización de las operaciones a lo interno y externo del banco: optimización/automatización de procesos internos, nuevos canales como *Videobanking*, servicios de pagos P2P y P2C, mayor adopción de canales digitales, servicios de eCommerce como “botón de pago y *link* de pago” (a 48 clientes se les habilitó el servicio de botón de pago y a 43 clientes el servicio de *link* de pago, para facilitar sus transacciones en medio de la pandemia) y medios de pago *contactless*.
- b. Diversificar las fuentes de ingresos alternos al negocio de intermediación.
- c. Reducir gastos de operación, para compensar los efectos que la coyuntura estaba teniendo en la rentabilidad a corto plazo.
- d. Masificación del teletrabajo para cuidar la seguridad de los colaboradores, a la vez que se mantienen las operaciones.
- e. Apoyar a través de créditos a aquellos sectores de la economía que se encuentran operando y requieren fondos para ampliar sus operaciones.
- f. Ofrecer a los clientes alternativas para enfrentar la situación actual, cuidando su experiencia. Al cierre del 2020, unos 38,579 clientes han recibido alivios financieros para enfrentar los efectos de la pandemia y aguardar a la debida reactivación económica.

Durante los próximos años los principales retos para la banca incluirán mejorar los niveles de eficiencia de la operación, mejorar la apreciación del cliente de su experiencia de servicio con el banco, mantener la calificación de riesgo. Además, posicionarnos como uno de los mejores lugares para trabajar; y, mantener y asegurar niveles de rentabilidad de acuerdo a las expectativas de los accionistas.

Gestión Integral de Riesgos

En Banesco Panamá se mantiene el sistema de Administración Integral de Riesgos, enfocado en el análisis integral que involucra la valoración de los riesgos financieros y no financieros, reforzando la “Cultura de

Gestión de Riesgos” dentro de la organización, la cual contempla la gestión de los distintos tipos de riesgos. La metodología de riesgo se rige bajo las disposiciones de los entes reguladores, así como las mejores prácticas internacionales del mercado. Se cuenta para ello con políticas y procedimientos 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 de 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 Riesgos.

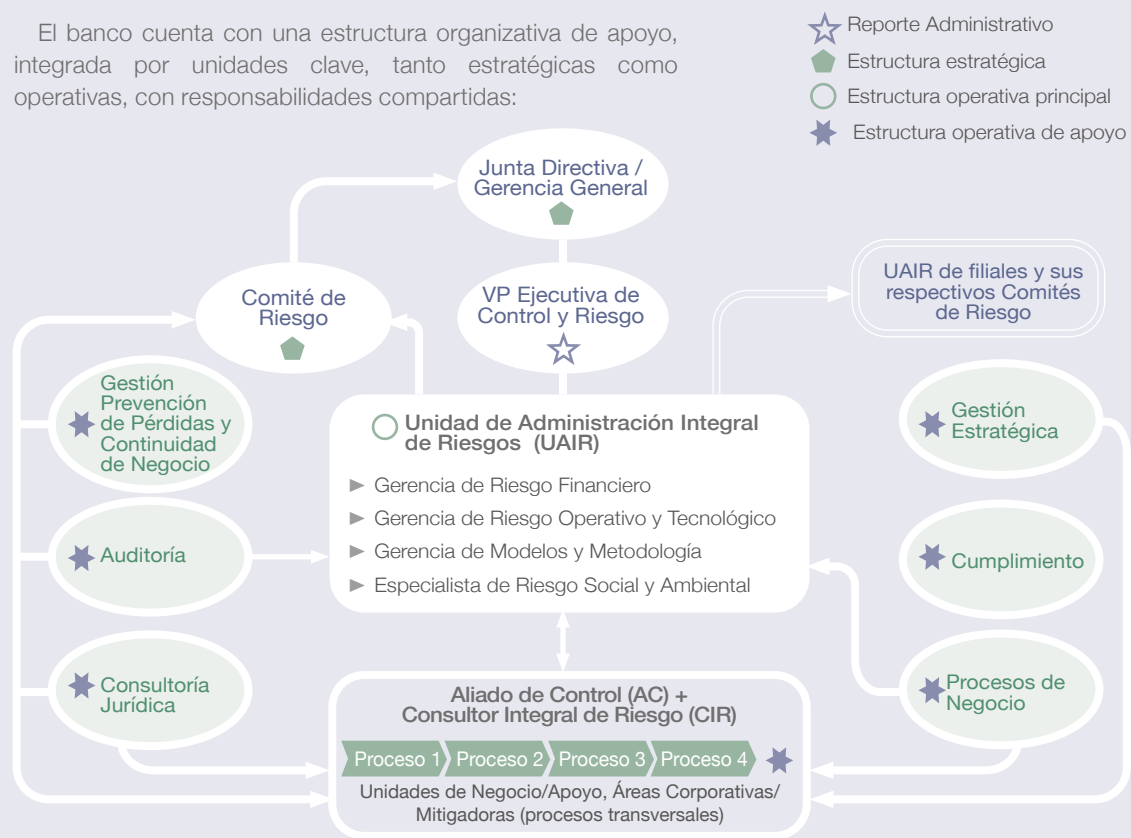


Se tienen definidos límites globales, para cada uno de los tipos de riesgos inherentes al ejercicio de la actividad financiera, los cuales son aprobados por el Comité de Riesgo y ratificados por la Junta Directiva de Casa Matriz, quien define el apetito

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.

MECANISMOS DE GOBERNANZA ESTABLECIDOS

El banco cuenta con una estructura organizativa de apoyo, integrada por unidades clave, tanto estratégicas como operativas, con responsabilidades compartidas:



Aspectos más relevantes que la situación derivada del COVID-19, ha generado sobre la gestión y estrategia de riesgos de la organización.

Conscientes del contexto económico y regulatorio de la planificación 2021 – 2023, se ha definido el rol de Riesgos Financieros y Cobros, como orquestadores de las acciones para mitigar los impactos de la

actual pandemia y ser habilitadores de crecimiento para las fuerzas comerciales:

- Administrar los portafolios bajo un contexto regulatorio en constante cambio.

- Manejo de la capacidad instalada para cubrir el requerimiento de soluciones financieras.
- Ejecución de estrategia de cobros para maximizar la rehabilitación de clientes con moratoria.
- Anticipar y calibrar la asignación del riesgo a través de la estrategia de segmentación de los portafolios.
- Exhaustivo seguimiento de la capacidad de pago de los clientes de consumo, incorporando información del buró de crédito.
- Identificar los segmentos de clientes para impulsar la colocación, maximizando la rentabilidad a través del Plan de Contingencia de Situaciones Sanitarias. Se gestionan las acciones necesarias para proteger la salud y seguridad de colaboradores, clientes y proveedores; aunado a la implementación de las estrategias de recuperación del negocio, en estrecha coordinación con las autoridades sanitarias.

En este sentido, se describen brevemente la tipificación y alcance de cada fase:

- 1. Fase de alerta:** identificación de cepa, brotes, enfermedades infectocontagiosas, declaración de alerta en medios de comunicación, alto número de infectados en el país o países vecinos, amenaza potencial de compromiso de la salud de colaboradores, clientes y proveedores de servicio.
- 2. Fase Pre – Situación Sanitaria:** se detecta propagación mínima, más allá de la fuente de la enfermedad (país de origen), razón por la cual se realiza monitoreo a las

reacciones de las autoridades nacionales, así como las medidas sanitarias promulgadas, impacto previsto para el banco, proveedores de servicio, clientes y colaboradores. A su vez se monitorean los lugares de mayor desarrollo de la enfermedad, a fin de evaluar la exposición para la organización y determinar próximos pasos.

3. Fase de declaración de estado de alerta: Formalización de estado de alerta por parte de las autoridades del país con posibilidad de que el contagio afecte a la organización, impactando las operaciones diarias; lo cual decanta en que se establezcan medidas de bioseguridad de estricto cumplimiento por parte del Estado.

4. Fase de transición o retorno a la normalidad: Se levantan progresivamente las medidas de bioseguridad previamente establecidas por el Estado, y a nivel del banco igualmente se realiza el levantamiento progresivo de las estrategias implementadas y se inicia el seguimiento post- situación sanitaria.

Principales resultados

- En el 2020, con relación al plan de cultura, se ha capacitado vía *e-learning* sobre la gestión integral de riesgo al 88% de los colaboradores(as) del banco.
- El personal ha recibido capacitaciones técnicas para continuar reforzando la gestión (auditoría basada en riesgos, plan de cultura, programa de formador de facilitadores, ciberseguridad, auditoría de seguridad de información ISO 27001, certificaciones en ciberseguridad, entre otros).
- Automatizaciones para el robustecimiento de la gestión de reportería del área.
- Implementación de mesas de seguimiento de riesgos financieros, donde se efectúa la evaluación constante de la gestión.
- Con respecto a ciberseguridad, se implantó un Centro de Operaciones de Seguridad, el cual robustecerá el monitoreo de alertas tempranas de ciberinteligencia y ciberamenazas.
- Se ha fortalecido la detección y gestión temprana de *phishing*, en función de minimizar que los clientes sean víctimas de esta modalidad de fraude.


Retos y oportunidades

Hay diversas oportunidades y retos en materia de gestión integral de riesgos, que como resultado, nos conducen a incrementar el nivel de madurez de la gestión de riesgos, automatizando procesos y metodologías. Adicionalmente, robustecer el modelo de seguridad de la organización, tomando en consideración:

- **Fortalecimiento del *Framework* de Seguridad:** a través de

acciones orientadas a revisar y actualizar el marco normativo que define los lineamientos, políticas y normas de seguridad de la organización, así como la alineación de controles que aseguren el cumplimiento de los estándares, normas y leyes bajo los que estamos sujetos.

- **Orquestación del Ecosistema de Ciberseguridad y Prevención de Fraude:** maximizar las características y capacidades de integración entre las plataformas de defensa, prevención y respuesta a eventos de seguridad. Aplicación de configuraciones, servicio de inteligencia e integrando nuevas fuentes de datos de plataformas ya existentes en la infraestructura.
- **Robustecimiento de controles para el teletrabajo y nuevos sistemas en la nube:** análisis recurrente de los riesgos y amenazas generados por estos escenarios emergentes y aplicación evolutiva de los controles más adecuados para salvaguardar la seguridad.
- **Integración con la estrategia de digitalización del banco:** adopción de factores exigentes de control y autenticación de clientes, menos complejos y eficientes que faciliten la experiencia de estos.
- **Cultura en Ciberseguridad:** mediante la formalización y ejecución de un plan de comunicación y capacitación con un alcance a colaboradores, proveedores de servicio y clientes externos.



Banesco siempre ha tenido como norte alinear los procesos, las operaciones, la cultura interna y la tecnología al servicio centrado en el cliente. Esto con el objetivo de satisfacer mejor sus necesidades y generar con estos una relación a largo plazo. Este modelo trata de vincular todas las decisiones y el desarrollo de productos y servicios, con sus necesidades, a objeto de brindarle la mejor oferta de valor.

OFERTA DE VALOR A NUESTROS CLIENTES

Los esfuerzos estratégicos del negocio que formaron parte del ejercicio 2020 se centraron en:

1. Potenciar el nuevo modelo de sucursales bajo un concepto de banca que apunta a una atención que va más allá de lo tradicional, promoviendo focos de gestión en:
 - Facilidades para la gestión por turnos y conocimiento de la situación del cliente.
 - Soluciones de ATM funcional para propiciar autogestión.
 - Optimización de documentación para tramitación del portafolio de productos.
 - Mayor seguimiento a la gestión de venta y servicio a través de plataformas de interacción.
2. Desarrollar nuevas soluciones basadas en innovación, como mecanismo para captar nuevos clientes y ampliar oferta de servicios: *VideoBanking*, *Onboarding* para aperturas de cuentas y el novedoso servicio para transferencias entre cuentas "Wally."
3. Ampliación y masificación de la oferta de servicios en medios de pagos: *ECommerce*, *Contactless*, MPOS y puntos de ventas inteligentes.
4. Apuesta a un crecimiento de las funcionalidades en Banca Móvil y Banca en Línea.
5. Facilitar resoluciones en un primer nivel de contacto, a través de un Centro de Servicio Integrado para gestionar toda la cadena de solicitudes de los clientes.

Nuestros segmentos de banca

En activos, al cierre del 2020 la cartera operante de Bancas Especializadas ascendió a 714,445,349, manteniendo una diversificación en las siguientes líneas de negocio:

Corporativo
ventas mayores a
30mm

42%
de participación

Banca de Empresas
ventas entre 5mm
y 30mm

20%
de participación

Interinos de Construcción

27%
de participación

Banca Agropecuaria

11%
de participación

La Banca Corporativa amplió relaciones con negocios, principalmente del sector alimenticio, tales como supermercados y distribuidores de alimentos; efectuando financiamientos de corto plazo para la importación y distribución de alimentos y artículos de primera necesidad. Por su parte, la Banca de Empresas incrementó su cartera a través de financiamientos al sector salud, mismo que ha jugado un papel fundamental en el contexto desarrollado. La cartera de Interinos de Construcción se mantuvo diversificada y enfocada en proyectos a precios de interés preferencial, mayormente. Además, lograron concluir con éxito los financiamientos de varios proyectos ubicados en la ciudad de Panamá y el interior del país. La Banca Agropecuaria mantuvo un constante acompañamiento con el sector de los productores, cerrando con una cartera de USD73,564,997, focalizada principalmente en la producción de carne (bovina y avícola, >75% de la misma), con incremento en la inyección de capital hacia la producción bajo invernaderos, lo cual ha permitido preservar el compromiso con la seguridad alimentaria del país.

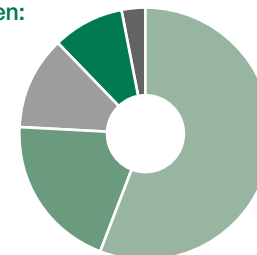
El 87% de la cartera se concentra en préstamos comerciales de corto, mediano y largo plazo, por la suma de USD431,219,158 y el sector construcción, por USD193,382,402.

En cuanto a pasivos, el 88% del total se centró en cuentas corrientes por un monto de USD126,756,336 y depósitos a plazo fijo por USD157,873,788. Se proyecta en el mercado internacional y local una disminución en la remuneración del pasivo, por lo que se vislumbra un cambio porcentual importante a la alza, en las cuentas a la vista.

Composición de líneas de negocio según oferta de producto en sucursales

Se destaca la participación por volumen en:

- Hipotecas (56%)
- Préstamo Personal (20%)
- Tarjetas de crédito (12%)
- Pequeña y Mediana Empresa (9%)
- Autos (3%)



A nivel de la distribución por segmento, tenemos más de 100,000 clientes en segmentos masivos (*Premium*, asalariados, colaboradores, emprendedores y otros), y más de 4,000 jurídicos (pequeñas o medianas empresas, incluyendo fundaciones). Durante el ejercicio comercial del 2020, el negocio de sucursales logró materializar más de USD 60 millones en desembolsos al consumo, destacando hipotecas con el 65%, Préstamo Personal con 31% y Autos con el 4%.

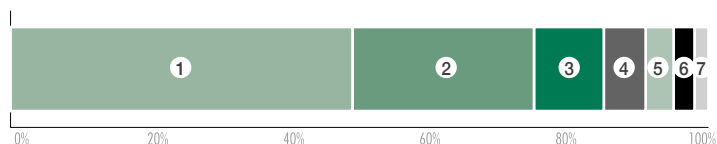
Banca Internacional

Durante el ejercicio comercial del 2020, el negocio de Banca Internacional centró los esfuerzos en el sostenimiento de financiamientos a empresas vinculadas a la producción de:

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. Ropa, calzado, accesorios o alimentos | 6. Mercancía |
| 2. Agricultura | 7. Inversiones |
| 3. Administración | 8. Tecnología de información |
| 4. Construcción | 9. Transporte aéreo o marítimo |
| 5. Electricidad o electrónica | 10. Otros grupos |

En la **composición de líneas de negocio según naturaleza jurídica** (segmento), destacamos participación por volumen de crédito en:

- | | |
|--|--|
| 1. Corporaciones con 49% (631 clientes) | 5. Pequeñas y Medianas Empresas con 4% (11,738 clientes) |
| 2. Empresas con 26% (5,469 clientes) | 6. Privada en Personas con 3% (1,447 clientes) |
| 3. Agropecuario con 10% (1,193 clientes) | 7. Masivo Personas con 2% (+ de 65,000) |
| 4. Energía con 6% (1,083 clientes) | |



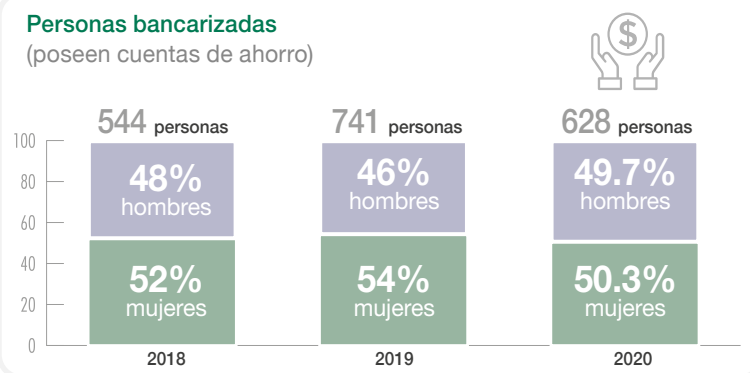
Las principales acciones de la gestión de Banca Internacional se resumen en:

1. Robustecer el modelo de operación, potenciando plataformas digitales eficientes para capturar de forma decidida una mayor participación en segmentos de personas no residentes, fuente directa para sostenimiento de flujos a bajo costo.
2. Habilitar modelos de atención costo/eficiente, apalancados en nuevos habilitadores tecnológicos que favorezcan la autogestión en mercados masivos e impulsar el relacionamiento y fidelización en segmentos de mayor valor actual y potencial.
3. Desarrollar modelos de gestión omnicanal, garantizando una experiencia de calidad al cliente y resolución en primer contacto desde cualquier punto, esto como atributo de servicio diferenciador.
4. Posicionar la oferta dentro del ecosistema de medios de pagos para clientes No Residentes, como respuesta a los cambios en conductas de pagos en el entorno actual.

Banca Comunitaria

El modelo de gestión de Banca Comunitaria apunta a fomentar la bancarización, acompañando al microempresario en su negocio en marcha, además de impulsar la formalización del mismo, a través del asesoramiento, orientación, capacitación y guía por parte de los 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.

Personas bancarizadas (poseen cuentas de ahorro)



Monto de créditos recibidos (USD)



70,755
Mujeres



56,651
Hombres

Monto Total USD 127,406

Monto de créditos activos

916,874
Mujeres

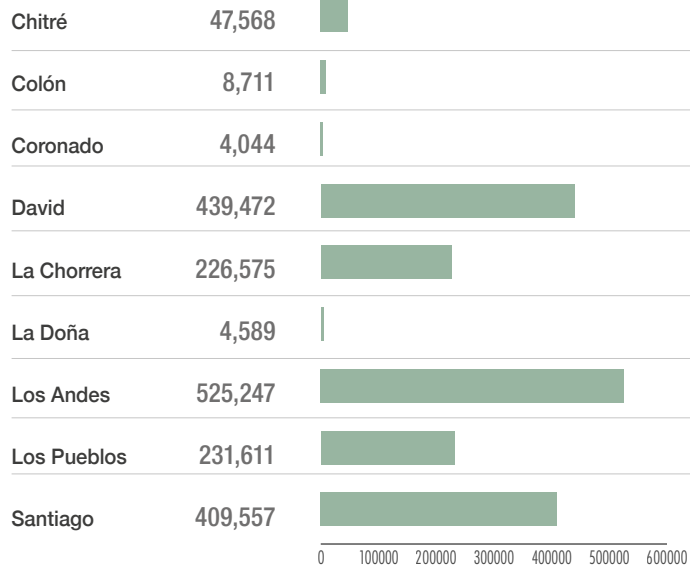


980,503
Hombres

Monto Total USD 1,897,377

Saldo de crédito activo

Composición de créditos otorgados por sucursal USD 1,897,374



Facilidades para adquisición de vivienda con interés preferencial

Se otorgaron facilidades para la adquisición de la vivienda principal, con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV).

Monto de créditos recibidos

En el 2020, los beneficiarios suman 164 clientes por un monto de USD16,061,456, desglosado como sigue:

USD 7,931,506
82 Mujeres



USD 8,129,950
82 Hombres



De estos, 16 son colaboradores que recibieron este beneficio por la suma de USD1,561,744.00



USD 752,640
8 Mujeres



USD 809,104
8 Hombres

Inversiones en infraestructura [RS-GRI FS-6]

Proyecto	Estado del proyecto
Banesco Los Pueblos	FINALIZADO ✓
Banesco Coronado	FINALIZADO ✓
Banesco La Doña (Nuevo Tocumen)	EJECUCIÓN
Banesco Chitré	EJECUCIÓN
Banesco Punta Pacífica	EJECUCIÓN

Estas inversiones representan una contribución de manera general a la economía, toda vez que para las remodelaciones se contrata personal para diferentes procesos (mano de obra, compra local, entre otros), y los permisos tienen costos asociados que inciden en la gestión de los municipios donde se realiza la remodelación. Estos son los principales procesos:

- Construcción (compañía constructora).
- Mobiliario (compra de muebles e instalación de los mismos).
- Diseño, construcción e instalación de visual *merchandising* (letreros y señalización).
- Configuración e instalación de los equipos de seguridad (contratación de empresas de seguridad).
- Otros (compra de extintores, letreros de emergencias y seguridad, etc.).

Las sucursales de Los Pueblos y Coronado corresponden a reubicación a un nuevo sitio estratégico. Banesco La Doña y Chitré son sucursales existentes, pero se han comprado locales nuevos. Banesco Punta Pacífica es una nueva sucursal que estará lista para el periodo 2021.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE, POSICIONAMIENTO DE MARCA Y PROCESOS

"*Experiencia del cliente*" ha sido un pilar fundamental durante el periodo del presente informe, ya que se trabajó en crear una cultura enfocada en el cliente, en todas las capas de la organización. Para las áreas de atención al cliente (sucursales, *contact center* y *VideoBanking*), se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Capacitaciones e inducción de "Despertando el Servir".
- Levantamiento y ejecución de protocolos de atención y reclamos para todos los integrantes del front (*sucursales, contact center* y *VideoBanking*).
- Auditorias de calidad para garantizar la ejecución de los protocolos de atención. Adicional, se rediseñaron las plantillas de gestión de calidad del Centro de Atención al Cliente.
- Reactivación y fortalecimiento de evaluaciones de calidad de los servicios gestionados, a través de la herramienta de SARA.
- Aplicación y recolección de voz del cliente, a través

de encuestas de satisfacción y NPS de todos los canales. Se rediseñaron todas las encuestas que disponibilizamos al cliente para garantizar la recolección unificada de la información.

- *Feedback* a las áreas *front* y monitoreo continuo de la experiencia de los clientes en sucursal.
- Seguimiento a la gestión de recuperación de experiencia, en caso de clientes insatisfechos.

En las áreas operativas y administrativas, se dio un acompañamiento a través de diferentes iniciativas a nivel organizacional, con la finalidad de crear soluciones, servicios y productos enfocados en las necesidades de los clientes. Algunos de los proyectos e iniciativas fueron:

- "Despertando el Servir", para áreas que brindan servicio interno.
- Acompañamiento en el proyecto "Nuevo modelo de sucursales".
- Cruce de Arquetipos cualitativos con data cuantitativa.
- Nueva banca en línea y banca móvil.
- Nuevo modelo de atención *contact center*.

En cuanto al "*posicionamiento de marca*", se elaboró un nuevo "Manual de Marca" para mercadeo digital, con el objetivo de refrescar la marca, que incluía la incorporación de nuevos colores a las gráficas. Se lanzaron 2 videos temáticos al distanciamiento, uno bajo el concepto **#the200challenge** y otro bajo el concepto "Competencia", enfocado en el agradecimiento al resto de la industria y al trabajo en equipo. Se enmarcó toda la comunicación corporativa bajo el *hashtag* **#contigoencasa**.

En el mes de junio se realizó el lanzamiento de la campaña de imagen "**Dando nuevos pasos contigo**", con el objetivo de mantener presencia en el TOM (*top of mind*), de los panameños y mostrando la cara humana y el acompañamiento de Banesco en tiempos de COVID-19.

En materia de "*procesos*", el enfoque estuvo centrado en lograr la eficiencia de los mismos, estableciendo un cronograma de intervención de procesos, tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Procesos estratégicos para la organización.
- Procesos con mayor número de reclamos y solicitudes de clientes.
- Procesos con mayor frecuencia de recomendaciones de auditorías.
- Procesos más costosos para la organización.

Los resultados de estas intervenciones, generan una promesa de valor asociadas a cambios en el modelo de organización y mejoras en el modelo de operación, a los cuales se les hace un seguimiento periódico para rendir cuentas de su ejecución. Los resultados de la implementación de mejoras se reportan mensualmente a la Alta Gerencia, a través de los siguientes indicadores:

1. Cumplimiento del cronograma de intervención de procesos,
2. Horas-hombre reducidas por mejoras de procesos.

Respecto a las políticas de la organización para el correcto diseño y oferta de servicios/productos financieros, y haciendo uso de las mejores prácticas, tomamos como base del proceso de desarrollo de nuevos productos, modelos de entrevistas con clientes, necesidades recabadas de las encuestas de contratación de productos, retroalimentación de mediciones de NPS e investigación de mercado. Un aspecto importante es el análisis de la viabilidad legal, regulatoria y fiscal que se realiza en el proceso creativo para asegurar el debido cumplimiento de las normativas locales e internacionales. Un equipo multidisciplinario de áreas de Negocios, Control y Operaciones de Soporte, participan en esta gestión para asegurar una vista holística del producto o servicio a implementar.

Atención de solicitudes y resolución de reclamos

BanESCO Panamá 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. Se cuenta con una Política de “Gestión de 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.

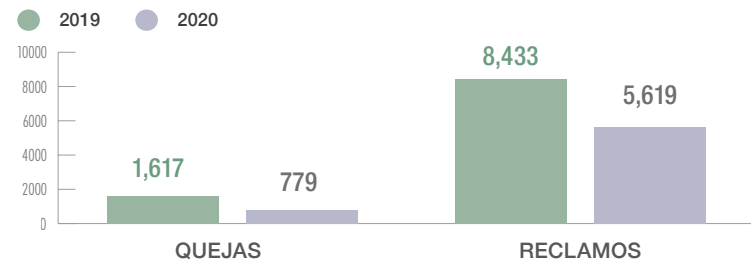
La habilitación del modelo se realiza a través de la herramienta de gestión de casos, que permite el ingreso y registro de cada interacción del

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 en cualquier canal de contacto, desde la solicitud hasta la respuesta.

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

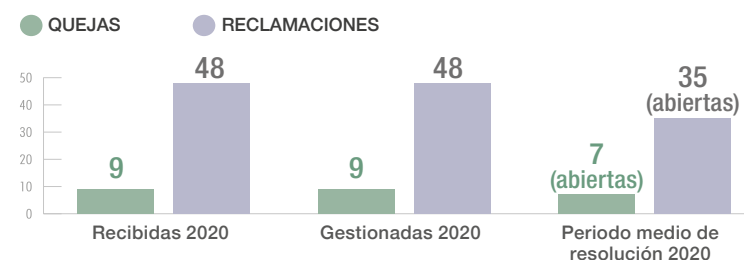


Durante el 2020, BanESCO Panamá recibió 779 quejas y 5,619 reclamaciones, donde el 90% corresponde a tarjetas de crédito, tarjetas de débito y cuentas de ahorro. El mayor porcentaje de los reclamos está relacionado por desacuerdos con cargo de anualidad/membresía, investigación de transacciones de tarjetas fraudulentas en tránsito, transferencias no reconocidas, y desacuerdos en cargos aplicados. Con relación al 2019, las quejas se redujeron en un 52%. En el caso de los reclamos la reducción fue del 33%.



Quejas y Reclamaciones	Recibidas 2020	Gestionadas 2020	Periodo medio de resolución 2020 (Días)
Quejas	779	779	0,92
Tarjeta de Crédito	301	100%	0,95
Cuenta de Ahorros	190	100%	0,05
Tarjeta de débito	61	100%	0,16
Banca en Línea	38	100%	1,02
Información General	38	100%	3,84
Préstamo de Auto	28	100%	0,25
Transferencias Internacionales	27	100%	0,22
Préstamo Personal	26	100%	3,11
Hipotecas	23	100%	1,13
Cuenta Corriente	22	100%	0,36
Prestacard	14	100%	2,74
Depósito a Plazo Fijo	4	100%	0,00
Transferencias Locales	4	100%	0,00
Préstamo Prendario	2	100%	0,00
IVR	1	100%	0,00
Reclamaciones	5.619	5.535	12,31
Tarjeta de débito	2.646	98%	29,20
Tarjeta de Crédito	1.891	99%	13,41
Cuenta de Ahorros	456	98%	8,20
Préstamo Personal	165	98%	10,12
Prestacard	106	98%	6,86
Cuenta Corriente	100	99%	5,05
Banca en Línea	75	100%	3,90
Hipotecas	74	93%	10,02
Puntos de Venta (POS)	45	98%	7,56
MóvilPay	28	100%	6,78
Préstamo de Auto	18	94%	8,58
Depósito a Plazo Fijo	10	90%	3,40
Préstamo Comercial	5	80%	47,00

Al cierre del 2020 no se presentaron casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos/servicios, así como tampoco se dieron casos por incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de *marketing* (publicidad engañosa). Sin embargo, se recibieron quejas ante la ACODECO (Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia), que guardan relación con los reportes que hace el banco a la APC (Asociación Panameña de Crédito), y los reclamos ante la Superintendencia de Bancos de Panamá, que en su mayoría están relacionados con fraudes a través de la banca en línea o por cargos aplicados a las TDC.



Seguridad de la información y confidencialidad

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 que contemplan 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 2020 contamos con el Centro de Operaciones de Ciberseguridad, cuyo objetivo principal es el de

detectar y responder tempranamente a posibles eventos que se presenten en materia de ciberseguridad. La **Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019**, sobre Protección de datos personales, regirá a partir del año 2021 y se está en proceso de ejecución para el cumplimiento de dicha Ley, la cual tiene como objetivo regular el uso de los datos personales de ciudadanos panameños.

Se puede mencionar también que durante el 2020, se llevaron a cabo acciones que permitieron robustecer los controles de seguridad de la información y ciberseguridad, entre los que se pueden mencionar:

- Cumplimiento con el ciclo completo de pruebas de seguridad internas y externas.
- Culminación de la segmentación de las redes de comunicación de áreas críticas.
- Incorporación a la gestión operativa de todo el proceso para la certificación *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS).

En el periodo en cuestión, no se ha presentado proceso judicial o administrativo contra Banesco Panamá fundamentado en el incumplimiento del Principio de Confidencialidad Bancaria, así como tampoco reclamaciones relativas a la privacidad del cliente y/o pérdida de datos del cliente.

Retos y oportunidades

Experiencia

Desarrollar experiencias sin fricciones como elemento diferenciador, basados en la simplicidad y consistencia como atributos guías de nuestras iniciativas.

Posicionamiento de marca

Nuevos pilares de posicionamiento de marca proyectados para el 2021.

Procesos

Construir y probar modelos *end-to-end* escalables, rentables y eficientes, garantizando que los procesos internos están pensados para ofrecer experiencias simples y consistentes a los clientes, basados en la autogestión desde la contratación hasta la postventa y con sistemas robustos que eliminan la manualidad y errores operativos.

Tecnología

El entorno global demandó el planteamiento de una nueva forma de operación que permitiera mantener a la organización trabajando, a fin de que los clientes pudieran servirse, independientemente de las restricciones de movilidad, accesos, tecnologías, etc., que la pandemia impuso. Esto supuso una adecuación de las plataformas de acceso, de las medidas de ciberseguridad, de los computadores personales; aspectos que se lograron de forma casi inmediata:

1. Al menos el 50% de la plantilla pudo teletrabajar.
2. Se ajustaron las diversas plataformas para poder soportar esta nueva demanda de recursos.
3. Cambio inmediato del estándar de equipo de escritorio, por la preferencia a equipos portátiles.

Dichas adaptaciones no solo buscaban mantener la operación del banco, sino también abordar las iniciativas de continuidad, nuevas iniciativas de la organización y en especial de tecnología, esenciales para mantener los estándares de innovación y mejora continua.

El principal reto de Tecnología ha sido adaptar los procesos, organización y plataformas para poder habilitar la visión del banco de convertirse en una entidad financiera 100% digital. La estrategia en materia de proyectos tecnológicos estará apalancando su accionar en tres ejes:

1. Implementación del *Journey to Cloud*
2. Implementación de la arquitectura de *Open Banking*
3. Consolidación del Gobierno de Datos

Gestión de la cadena de proveedores

El año 2020 fue un año lleno de grandes retos para la organización, producto del COVID-19, incluyendo la cadena de suministros. Fue importante diligenciar de forma efectiva el relacionamiento con los proveedores.

Se tomaron algunas medidas que permitieran contar con un abastecimiento seguro, en función de la nueva situación. Algunas de estas acciones incluyeron:

- Nuevos protocolos y comunicaciones en torno a la bioseguridad para la entrega de mercancías y facturas.
- Ajuste en el proceso interno para la recepción de bienes y servicios, para evitar afectaciones en la operativa de la organización.

- Relación estrecha con los proveedores a través de una comunicación efectiva con el uso de diferentes canales.
- Identificación oportuna del cierre inminente de algunos proveedores y selección alterna para mantener activos los servicios necesarios (se cuenta con proveedores que se consideran socios estratégicos del negocio, por lo que no se registraron impactos por desabastecimiento o incumplimiento de los servicios).
- No hubo iniciativa de anticipo de pagos, pero se honraron los compromisos adquiridos y el pago oportuno de los servicios o materiales entregados.

La gestión de la cadena de proveedores estuvo concentrada en tres grandes pilares:

1. Garantizar el abastecimiento oportuno y sostenible de los bienes y servicios críticos, sin interrupciones que impactaran la operación, lo que garantizara a su vez los servicios ofrecidos a nuestra cartera de clientes.
2. Revisar la cartera de algunos servicios recibidos para determinar si se requería la continuidad de los mismos; evaluar la situación de cierre o cese de producción de ciertos rubros para desestimar los contratos (dependiendo del impacto en la operativa).
3. Captación de ahorros en términos de negociaciones, dado el fenómeno económico mundial, lo cual permitió que la oferta de costos mejorara en muchos de los servicios, a fin de mantener competitividad en el mercado.

Gracias a estos enfoques se logró con éxito la no interrupción de los servicios y se superaron las metas de ahorros y beneficios establecidas para el año. Estos resultados, aún en un año atípico como lo fue el 2020, demuestran que la cadena de abastecimiento de proveedores en Banesco Panamá es robusta y efectiva, como resultado de un ejercicio por la mejora continua en procesos de selección de proveedores, que pasan por una evaluación rigurosa y por el desarrollo de una relación de negocio duradera con acompañamiento y comunicaciones oportunas que sean sostenibles para la operación.

Los proveedores son el vehículo para implementar muchas de las actividades que tocan los intereses, tanto de clientes, como de nuestro personal y de la operación del banco; 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 nuestra Misión y Visión.

El catálogo de proveedores está compuesto por 421 proveedores locales, a los que se les honró su pago en el 2020. Se han desarrollado planes sólidos de apoyo para contar con los bienes y servicios de la mejor calidad a precios competitivos en torno al mercado, con proveedores sólidos que cumplen con todas las regulaciones, políticas fiscales, respetando los principios del Pacto Global, a los que está adherido Banesco Panamá.

Tipo de Proveedores	2018	2019	2020
No. Proveedores de Servicios	864	659	677
No. Proveedores de Bienes			
Total	864	659	677
Compras a proveedores locales (\$)	2018	2019	2020
Valor de compras de bienes y servicios	50,653,884	62,173,563	69,672,651
Valor de compras a proveedores locales	39,088,107	49,096,647	49,738,560
Total	77%	79%	71%

El histórico del 2018 y 2019 de la cadena de suministros, estuvo compuesto por un promedio de 78% de proveedores locales, siguiendo la estrategia de un abastecimiento con menor riesgo al contar con fuentes de aprovisionamiento cercanas a nuestra operación; y un 22% de proveedores internacionales, compuesto principalmente por proveedores de servicios tecnológicos que son fuentes de monopolio. En el año 2020 el 71% del abastecimiento se realizó con proveedores locales. De los proveedores utilizados con recurrencia en más de 3 ocasiones, en el 2019 representaron un total de 398 proveedores y en 2020 un total de 295 proveedores.

Los desafíos más importantes a corto plazo en términos de gestión de proveedores son:

1. Continuar con la estrategia de consolidación de proveedores para algunas carteras de bienes y servicios, con negociaciones a escala más eficaces.

2. Seguir con la línea de automatización de los procesos, a través de la implementación de la herramienta “Ariba”, que permitirá entre otros aspectos: analizar nuevas oportunidades de ahorros y prácticas del mercado. Contar con evaluaciones de riesgo de proveedores y estrategias de mercado que permitan mejorar el desempeño de la gestión de compras. Administración completa del proveedor (se encontrarán temas estratégicos como todo lo relacionado al proceso de contratación y la documentación de la debida diligencia). Implementación de un módulo dedicado a la administración de contratos de proveedores, para mejorar la gestión con controles efectivos como alertas tempranas, así como sus historiales de condiciones, cláusulas y estructuras de costos.

3. Implementación del proceso de evaluación de proveedores “Top 10” por categoría.

En el mediano plazo, se estima:

1. Garantizar el nivel más estratégico de categorías y evaluación de proveedores para contar con una cadena más confiable y desarrollarlos como socios estratégicos.
2. Conducción de proyectos para lograr la eficacia de los proveedores que contribuyan a llevarnos a un modelo de rentabilidad óptimo para la operación.
3. Garantizar un modelo sostenible en el abastecimiento con proveedores que cumplan en materia de políticas gubernamentales, fiscales, sociales y de medio ambiente.

Por la naturaleza del negocio, nuestra cartera de proveedores no presenta riesgos y casos de trabajo infantil o trabajo forzoso. En el período 2020 no se ha presentado ningún reporte o denuncia relacionada con este tema.

Políticas y procedimientos anticorrupción en la cadena de suministro

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 de responsabilidad civil y pago del seguro social a sus colaboradores. La Política de Compras del Grupo, obliga explícitamente a los proveedores a cumplir con criterios ambientales, sociales y de derechos humanos.

Los proveedores deben tener el conocimiento y cumplimiento de los valores, principios y comportamientos establecidos en el Código de Ética y Conducta. En las relaciones con ellos, se estima profundizar en la promoción de una cultura de la sostenibilidad que considere la responsabilidad social en los procesos de contratación y compra. De allí que, como parte de los criterios para seleccionar y evaluar a los proveedores, están los relativos a los derechos humanos fundamentales, el desarrollo de buenas prácticas ambientales y derechos del trabajador, con énfasis en la erradicación del trabajo infantil, la no discriminación, el respeto a la negociación colectiva y el rechazo al trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Actualmente Banesco Panamá no cuenta con un sistema de supervisión de proveedores, adicional al análisis inicial de riesgos sociales y ambientales, aunque se espera su inclusión dentro de la estrategia y política de compras, y que se utilizará como marco de actuación para el resto de sociedades del Grupo.

Sobre Derechos Humanos

En los contratos suscritos por el banco con proveedores externos, se procura incluir una cláusula en la que se garantiza, por parte del proveedor, el respeto a los derechos humanos, a las normas ambientales y a la preservación de la seguridad y la salud ocupacional.

En relación con el servicio de seguridad, el mismo es tercerizado; el 100% del personal recibió formación formal sobre políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. La formación, con duración de una hora, se dio en el mes de noviembre, con la participación de 24 agentes. Entre las temáticas abordadas figuraron:

1. Los principios voluntarios sobre seguridad y DDHH.
2. Políticas y procedimientos de Banesco pertinentes a los DDHH y a una Conducta Ética.
3. Relación de la seguridad privada en el marco de la normativa interna de Banesco y el marco legal.
4. Identificación de las principales áreas de conflicto de la seguridad privada con los DDHH.
5. Aprender a distinguir y resolver conflictos que pueden plantearse en la actividad de la seguridad y los DDHH.

“Hoy más que nunca el trabajo es una bendición. Trabajar en Banesco ha representado para mí un cambio constante. Banesco es un lugar que te permite crecer cada día, a nivel personal, intelectual y profesional. Cada reto que he enfrentado me ha permitido dar mi conocimiento, trabajar en equipo y me ha demostrado que siempre que se quiere, se puede”.

Kathia Padilla, gerente de Documentación Legal Consumo, VP de Crédito. Voluntaria Banesco.

4

Nuestra Gente

[GRI 103-1,2,3; 102-8; 202-1,2; 401-1; 401-2,3; 403-2; 404-1, 2,3; 405-1,2]

La digitalización y el cambio de la fuerza laboral han venido impactando la forma tradicional de hacer negocios en el sector financiero a nivel mundial. Esto se intensifica debido a la mayor sacudida mundial de salud, que cambió radicalmente el mundo de los negocios, la vida de los clientes, colaboradores y asociados. Banesco Panamá está enfocado para los próximos años en la transformación digital, la experiencia del cliente y del colaborador, lo cual cobra mayor fuerza, convirtiéndose en palancas estratégicas para lograr su fidelidad e impactar en el crecimiento de una operación mucho más eficiente y rentable en el largo plazo, con un liderazgo inspirador para las nuevas generaciones, con equipos altamente comprometidos y conectados con los valores y cultura organizacional.

La tendencia es adoptar herramientas digitales y disruptivas para acompañar al negocio en su proceso de transformación, de forma eficiente e incorporar iniciativas que permitan asegurar una adecuada gestión del talento, robustecer, desarrollar y fidelizar al mejor talento, potenciar la experiencia del colaborador y del servicio del cliente interno, a fin de fortalecer la cultura organizacional y posicionar la marca empleadora.

Aspectos relevantes del 2020

Se dio inicio al proyecto de desarrollo y

autodesarrollo más importante e integral de la organización, “La Academia Banesco”, en alianza con la escuela de gerencia IESA. Este programa permitió a 57 colaboradores culminar con éxito esta oportunidad de desarrollo, robusteciendo sus habilidades de liderazgo, pensamiento estratégico, toma de decisión, trabajo colaborativo, conocimientos técnicos relacionados al negocio, comportamientos esperados de un líder Banesco y sobre todo afianzar en ellos la cultura organizacional.

Se realizó, además, la revisión del modelo de competencias, dando como resultado la incorporación de nuevos conceptos que buscan fortalecer el catálogo de dichas competencias, enfocado en las nuevas necesidades y retos en materia de talento. Como cada año, se contó con el plan de capacitación anual, que tiene el propósito de mantener actualizados a los diferentes equipos de trabajo dentro de la organización, en temas tales como: herramientas tecnológicas, estratégicas,

de nuevas tendencias, así como también aspectos regulatorios y conceptos legales. Esta detección de necesidades (DNC), es levantada entre Capacitación de Capital Humano y el área solicitante, a fin de identificar y establecer las acciones de desarrollo que se trabajarán a lo largo del año.

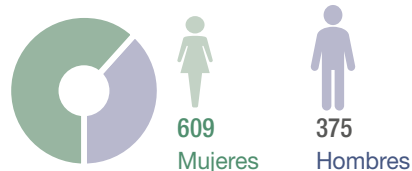
Como parte de las estrategias de desarrollo de talento, se implementaron programas de formación que permiten mejorar la experiencia del cliente, enfocados en la atención virtual a distancia.

Se implementó, además, la modalidad de **teletrabajo parcial**, iniciando con un promedio del 49% de la plantilla total de colaboradores, pasando de ser un beneficio, a un esquema de trabajo permanente. Esto conllevó la definición de las competencias del teletrabajador, promover hábitos de teletrabajo saludable, medición de la experiencia en esa modalidad y la inclusión de algunos beneficios específicos para este grupo de colaboradores (de acuerdo a sus necesidades).

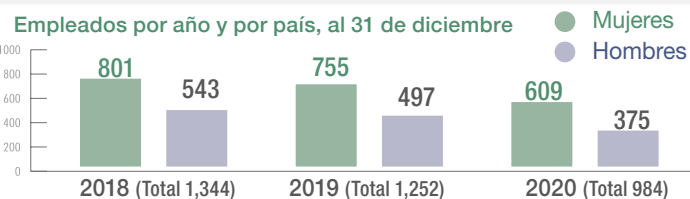


ASUNTOS LABORALES

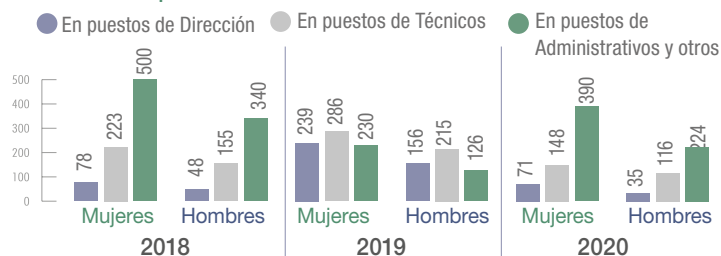
Al cierre del 31 de diciembre de 2020 el número de colaboradores es de 984.



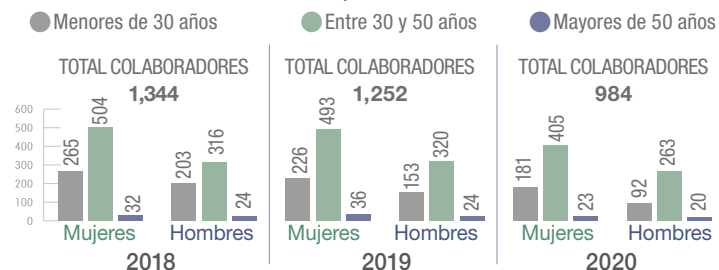
Distribución de empleados por sexo, país, edad y clasificación profesional



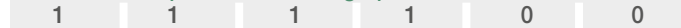
Distribución por Clasificación Profesional



Distribución de colaboradores por edad



Colaboradores pertenecientes a grupos minoritarios o vulnerables



Número total de colaboradores por tipo de contrato y región donde tiene operaciones la organización.

	Panamá	Panamá Oeste (Incluye Coronado)	Colón	Coclé (Penonomé)	Herrera (Chitré)	Veraguas (Santiago)	Chiriquí (David)
Temporal T. Completo	0	0	0	0	1	0	0
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0
Indefinido T. Completo	904	25	10	9	9	11	15
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0	0	0

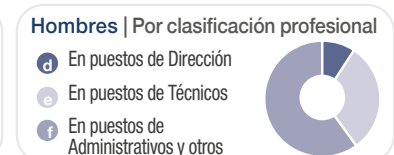
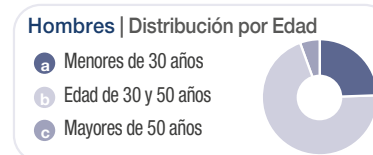
Rotación y contratación

El equipo de Capital Humano busca atraer el mejor talento, asegurando que cumplan con las competencias y fit cultural de Banesco. Para la atracción de talentos, se utilizan fuentes externas como Konzerta, LinkedIn o el programa interno de referidos. Sin embargo, para la cobertura de vacantes, el principal objetivo es que sean cubiertas por los propios colaboradores, para esto, se generan continuamente concursos internos, que promueven así el crecimiento de los colaboradores, respaldado por una "Política de Promociones, Cambio de Posiciones y Sucesión de Colaboradores".

En el 2020 se vincularon 227 colaboradores, que en su mayoría fueron para reemplazo de vacantes. Dada la pandemia, su impacto y las nuevas regulaciones, se implementaron iniciativas organizacionales para hacer frente a estos cambios y en las cuales hubo 100% de involucramiento de la gestión de atracción, tales como: robustecimiento del equipo de Cobranzas, cambio y evaluación de perfiles para el proyecto de Banca Digital (cubierto al 100% con personal interno). En cuanto a la rotación, se recibieron 84 renuncias (salidas voluntarias), dando como resultado un 8.48% quedando por debajo del cierre estimado a diciembre 2020 (9.96%). No se cuenta con programas de ayuda a la transición para empleados que se jubilan o son despedidos.

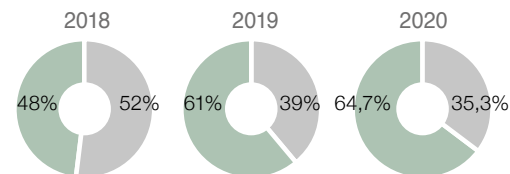
Número total de empleados y distribución por rangos de edad y categoría profesional, género y modalidades de contrato de trabajo

PROMEDIO ANUAL	MUJERES					HOMBRES				
	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL	Temporal T. Completo	Temporal T. Parcial	Indefinido T. Completo	Indefinido T. Parcial	TOTAL
Distribución por Edad	0.00	0.00	609.00	0.00	609.00	1.00	0.00	374.00	0.00	375.00
Menores de 30 años	0.00	0.00	181.00	0.00	^a 181.00	0.00	0.00	92.00	0.00	^a 92.00
Entre 30 y 50 años	0.00	0.00	405.00	0.00	^b 405.00	1.00	0.00	262.00	0.00	^b 263.00
Mayores de 50 años	0.00	0.00	23.00	0.00	^c 23.00	0.00	0.00	20.00	0.00	^c 20.00
Distribución por Clasificación Profesional	0.00	0.00	609.00	0.00	609.00	1.00	0.00	374.00	0.00	375.00
En puestos de Dirección	0.00	0.00	71.00	0.00	^d 71.00	0.00	0.00	35.00	0.00	^d 35.00
En puestos de Técnicos	0.00	0.00	148.00	0.00	^e 148.00	1.00	0.00	115.00	0.00	^e 116.00
En puestos de Administrativos y otros	0.00	0.00	390.00	0.00	^f 390.00	0.00	0.00	224.00	0.00	^f 224.00



Proporción de altos ejecutivos* contratados de la comunidad local

- Ejecutivos Procedencia Local
- Ejecutivos Procedencia Internacional

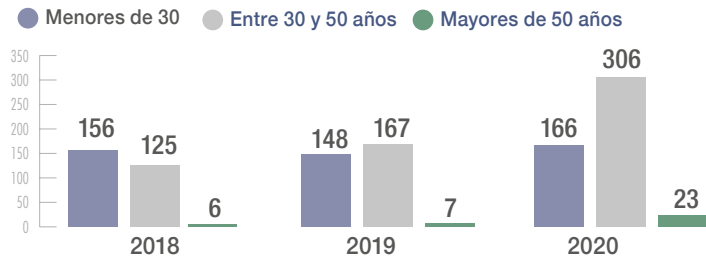


*Altos ejecutivos se refiere a los miembros del Comité Ejecutivo: CEO, vicepresidentes ejecutivos y vicepresidentes.

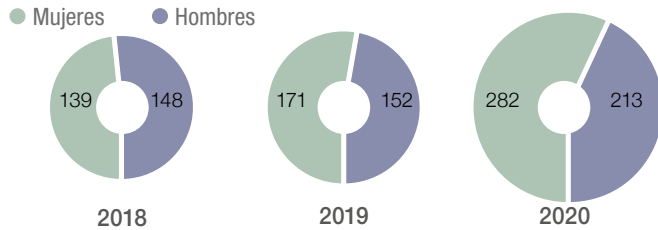
Contrataciones de empleados y rotación de personal

Rotación	2018	2019	2020	Rotación	2018	2019	2020
Tasa de rotación del personal	21.35	25.79%	50.3%	Número de colaboradores retirados por renuncia voluntaria	110	124	84
Tasa de rotación de personal por renuncia voluntaria	8.18	9.89%	8.54%	Número de colaboradores despedidos	172	197	407
Número de colaboradores fallecidos	0	1	2	Porcentaje de retiros voluntarios/ total de retiros	38.32%	38.39%	16.96%
Número de colaboradores retirados por pensión o vencimiento de contrato	5	1	2				

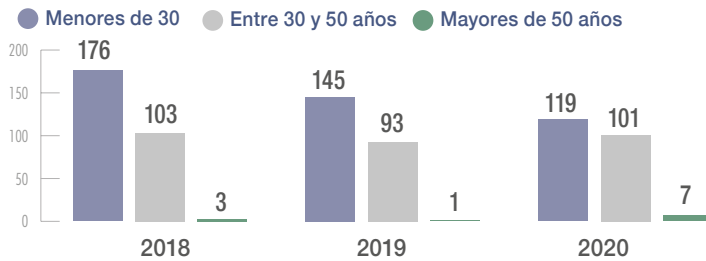
Tasa de rotación de personal, distribuida por edad



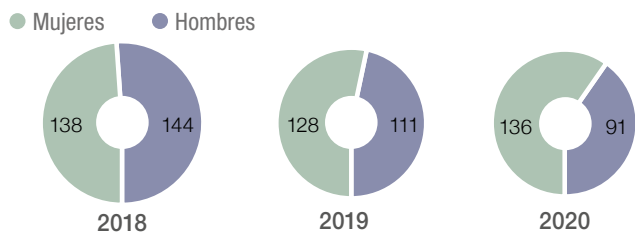
Tasa de rotación de personal, distribuida por género



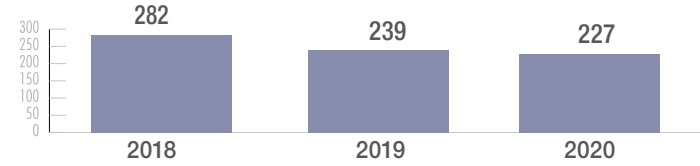
Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad



Tasa de contrataciones de personal, distribuida por género



Número total de nuevas contrataciones de empleados

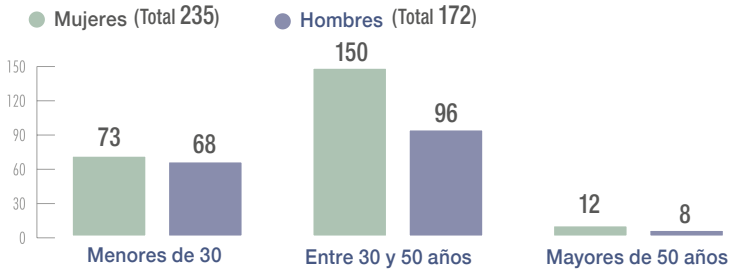


Tasa de nuevas contrataciones de empleados

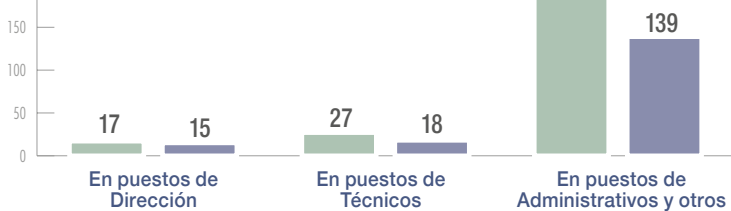


Número de despidos por edad, clasificación profesional y sexo

Distribución por Edad



Distribución por Clasificación Profesional



Las políticas de Reclutamiento y Selección de Grupo Banesco son generales, no especifican la meta de locales y extranjeros, la selección está basada en igualdad de oportunidades, así como también por la evaluación de competencias y fit cultural con la organización. Lo mismo aplica para la contratación de proveedores.

Contratación local - Banesco Panamá (banca)		2020
Empleados		869
Proveedores		505

Remuneración

En Banesco existe la política "Recompensar y Retener al Capital Humano", la cual describe la equidad salarial basada en los siguientes criterios:

F. Determinación inicial de salario y cambios en el salario anual de los colaboradores

a. Salario Anual

Para todo propósito de planeación y administración salarial, el concepto de "COMP2" es utilizado para definir el monto de pago garantizado que el colaborador recibe de forma anual. Típicamente está compuesto de 13 meses de salario base más montos fijos o pagos garantizados, ya sean legales o extralegales (por ejemplo el "Aguinaldo", "XIII mes" u otro bono contractual). En Banesco Panamá el "COMP2" es calculado multiplicando el salario base mensual del colaborador, por el número de meses correspondientes al paquete salarial.

b. Determinación del salario al momento de realizar una nueva contratación

El salario inicial de un colaborador está basado en la posición (Mapa Descriptivo), grado IPE y mediana del mercado, siguiendo los siguientes lineamientos:

- La oferta salarial de los nuevos ingresos será fijada por el Oficial de Compensación y/o Gerente de Compensación, Planilla y Presupuesto y es presentada por el Oficial de Atracción de Talentos y Servicios al área solicitante.
- Salarios iniciales serán posicionados al mínimo -20% del rango de la estructura salarial de la posición y no al último salario dejado por el ocupante anterior. Esto podrá contar con excepciones, aprobadas por el Oficial de Compensación (hasta la mediana), Gerente de Compensación, Planilla y Presupuesto

(hasta el máximo de la banda para Base, Profesional y Gerentes de Tercera Línea), Vicepresidente de Capital Humano (hasta el máximo de la banda para Gerentes de Segunda Línea y Vicepresidentes) y Presidente Ejecutivo (por encima del máximo de la banda) dependiendo del *seniority* o trayectoria profesional del nuevo ocupante.

- Como práctica general, los individuos son traídos a una nueva posición cerca al -20% del rango (el rango manejado es -20% a +20%) para la posición, dando oportunidad para que las personas demuestren sus habilidades y crezcan dentro del puesto; sin embargo, se podrían manejar rangos iniciales mayores siempre que las circunstancias así lo determinen (disponibilidad de talento y demanda, habilidades especiales, etc.) y con la aprobación del Oficial de Compensación (hasta la mediana), Gerente de Compensación, Planilla y Presupuesto (hasta el máximo de la banda para Base, Profesional y Gerentes de Tercera Línea), Vicepresidente de Capital Humano (hasta el máximo de la banda para Gerentes de Segunda Línea y Vicepresidentes) y Presidente Ejecutivo (por encima del máximo de la banda).
- Para determinar el salario inicial de una contratación, no serán contempladas las siguientes variables: género, raza, edad, nacionalidad, preferencia sexual y religión, lo cual garantiza igual remuneración por igual trabajo.

Relación de salario mínimo desglosado por sexo

	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Salario mínimo pagado en Banesco Panamá	660.00	660.00	681.00	681.00
Salario mínimo pagado en Panamá en el sector financiero	659.36	659.36	680.16	680.16
% pagado por encima del salario mínimo en Panamá	100.10%	100.10%	100.12%	100.12%

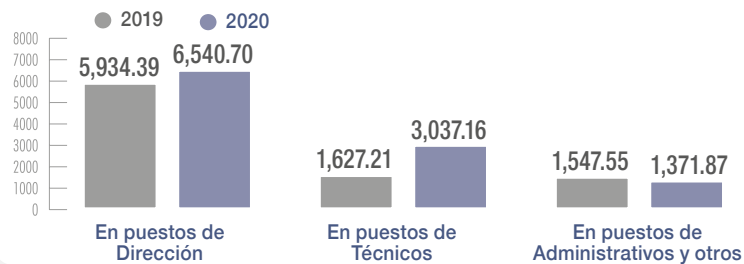
Remuneraciones medias por género, rango de edad y categoría profesional

	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Por Sexo	2,000.97	2,266.80	2,206.67	2,551.93

Remuneraciones medias por edad



Remuneraciones medias por Clasificación Profesional



Brecha salarial, remuneraciones medias y su evolución, desglosadas por sexo y clasificación profesional

Diferencia salarial (USD)



	Mujeres		Hombres		RATIO	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Dirección	a 5,399.94	b 5,647.18	c 6,744.96	d 8,353.27	80%	68%
Técnicos	e 1,562.82	f 3,064.56	g 1,712.87	h 3,002.21	91%	102%
Administrativos y otros	i 1,514.20	j 1,348.66	k 1,604.33	l 1,412.28	94%	95%

Con el fin de estandarizar los parámetros de *segmentación de posiciones* de cara a la rendición de cuentas, se estableció un ajuste en los puestos de "dirección", diferente a lo presentado en el reporte 2019. Este será el formato utilizado en adelante, quedando de la siguiente manera:

Segmentación de posiciones



Puestos de "Dirección"

- CEO
- VPE
- VP
- Gerentes



Puestos "Técnicos"

- Especialistas
- Gerencial Bancas (según nuestra distribución en sistema)



Puestos "Administrativos"

- Supervisores
- Profesionales y técnicos
- Base
- Nivel de Apoyo

A nivel del Grupo se está trabajando en la creación de políticas de desconexión laboral que se implementarán progresivamente los próximos años. Para el siguiente período, se tiene prevista una campaña para promover la desconexión digital en pro del bienestar y mayor productividad de los colaboradores.

Igualdad de género, inclusión y no discriminación

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.

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. El ciudadano Banesco no empleará en su lenguaje expresiones sexistas o racistas, ni aplicará o permitirá ningún tipo de trato discriminatorio o intimidatorio.

Sin lugar a dudas, un logro que nos llenó de satisfacción durante el 2019 fue la obtención del Sello de Igualdad de Género, categoría "Oro", que aún sigue vigente y 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, promoción de un buen ambiente laboral y de salud ocupacional, y comunicaciones empresariales no sexistas.

Durante el 2020 reiteramos nuestro compromiso con la igualdad de género, tolerancia cero al acoso laboral y sexual, selección de personal libre de sesgo de género y respeto por los derechos humanos, es por eso que se realizaron jornadas de sensibilización y formación a los líderes y colaboradores en temas relacionados a la igualdad y no discriminación. Se trabajó en el cierre de brechas identificadas para cumplir con los "Lineamientos para la prevención, atención y resolución de actos discriminatorios" y con el "Protocolo para identificar, prevenir y atender la violación de género en el ámbito empresarial". En el 2021 se tiene prevista una segunda auditoría para el mantenimiento del Sello de Igualdad.

En cuanto a los temas relacionados con accesibilidad, se cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión Laboral. Algunos espacios se han adaptado para la accesibilidad a personas con discapacidad, alineados con la Ley 42 de 1999. Los procesos de reclutamiento son abiertos para hombres y mujeres con discapacidad y la selección se basa en las competencias técnicas y blandas que se requiere por posición. De seleccionar personas con discapacidad el Especialista de Bienestar y SSO velará porque el puesto físico cumpla con todos los requerimientos y adaptaciones necesarias para el colaborador. Al cierre del 2020, laboran en Banesco Panamá dos (2) colaboradores(as) con discapacidad física que están en proceso de su certificación.

Durante el periodo objeto de este informe no se presentaron casos de discriminación.

Formación y desarrollo

Como política del Grupo, la formación de los(as) colaboradores(as) representa una de las palancas estratégicas que refuerzan y desarrollan el talento, por lo

que se ha venido haciendo esfuerzos como organización para identificar, desarrollar y formar a los(as) colaboradores(as) con el propósito de contar y fidelizar al mejor talento. De allí que se generen programas de desarrollo, de acuerdo a las necesidades de cada área del negocio que permitan hacerle frente a los desafíos y nuevos retos organizacionales. Se cuenta con una Política de Capacitación.



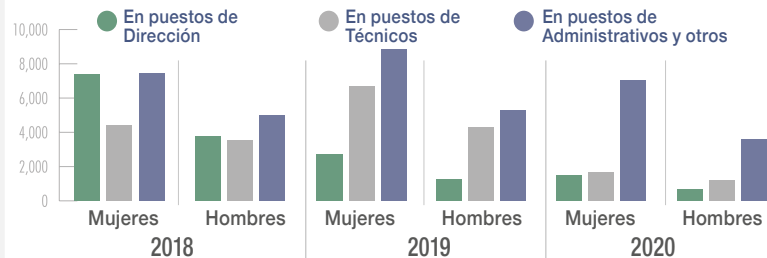
Como parte de los programas de formación que se desarrollaron, se pueden mencionar:

- **La Academia Banesco:** enfocada en la formación de talentos de alto desempeño y potencial para fortalecer competencias de liderazgo, estratégicas, ADN Banesco y de gestión integral del negocio.
- **Asesor de Cobranzas:** fortalecimiento del nuevo perfil de cobros, evolucionando del rol de gestor a ser un "Asesor de cobros", con habilidades técnicas y blandas enfocadas en la nueva realidad de cobranza.
- **VideoBanking:** formación de ejecutivos con rol de atención a distancia, desarrollando al talento en competencias digitales.
- **Nuevo Modelo de Sucursal:** fortalecimiento del nuevo perfil de los ejecutivos de sucursal y de *call center*, pasar de ser agente a "Ejecutivo Integral de Servicio al Cliente", desarrollando habilidades y conocimiento integral de productos y servicios del banco.



Academia Corporativa Banesco

Número total de horas de formación por categoría profesional



Horas de Formación	2018		2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Dirección	7,402.50	3,793.50	2,691.50	1,282.00	1,494.00	668.50
Técnicos	4,420.50	3,534.50	6,666.00	4,276.50	1,658.00	1,203.00
Admin. y otros	7,430.50	4,965.50	8,831.00	5,268.00	7,055.50	3,610.50
TOTAL	19,253.50	12,293.50	18,188.50	10,826.50	10,207.50	5,482.00



Media de horas de formación

	2018	2019	2020
Media de horas de formación por empleado.	23.47	24.84	15.94
Media de horas de formación por mujer.	24.04	25.22	16.76
Media de horas de formación por hombre.	22.64	24.22	14.62
Media de horas de formación por Directivos.	199.02	58.80	20.40
Media de horas de formación por Técnicos.	38.27	32.51	10.84
Media de horas de formación por Administrativos y otros.	39.96	27.19	17.37

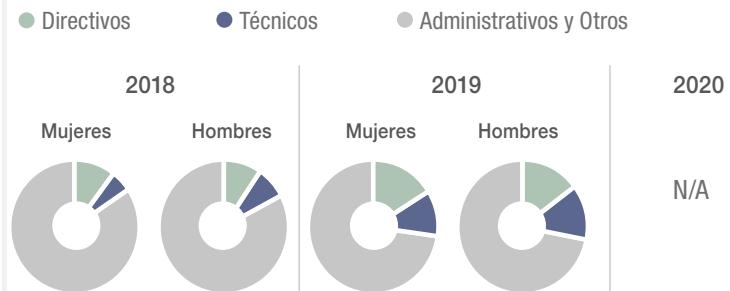
Se cuenta con un plan anual de capacitación que responde a las necesidades de formación identificadas en las áreas, las cuales se enfocan en acompañar a la estrategia del banco y al desarrollo de los(as) colaboradores(as).

El programa de capacitación anual comprende temas de formación en:

- Capacitación Estratégica
- Capacitación Legal y Regulatoria
- Capacitación Operativa y Técnica
- Proyectos Transformacionales

Se reforzaron las competencias de liderazgo como palanca estratégica del talento y se identificaron acciones de desarrollo en materia de cultura organizacional, trabajo colaborativo, agilidad, experiencia del cliente interno y externo, entre otras competencias.

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



	2018		2019	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	10.46%	9.64%	16.25%	14.75%
Técnicos	5.30%	7.70%	11.08%	13.36%
Administrativos y Otros	84.24%	82.66%	72.67%	71.89%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Se realizó la evaluación anual de desempeño por competencias del periodo 2019 a 1,111 colaboradores. La misma se aplica a colaboradores activos con antigüedad en la organización de tres (3) meses en adelante. Esta evaluación no incluye a colaboradores con niveles ejecutivos (Presidente, VPE y VP).

La evaluación de desempeño correspondiente al año 2020 se aplicará en el primer bimestre del año 2021, por lo que los resultados se incluirán en el próximo informe.

Bienestar y medidas para facilitar la conciliación

En cada una de las empresas del Grupo, se trabaja y promueve la implantación de medidas para facilitar el disfrute de la conciliación. Entre los principales beneficios que aplican para los colaboradores se pueden mencionar:

- **Beneficios de conciliación familiar:** horario flexible, día libre por cumpleaños, hasta tres (3) días por antigüedad, *early summer friday* (2 horas libres los viernes de verano), licencia por paternidad/ maternidad (nacimiento o adopción).
- **Beneficios de salud:** seguro de vida y salud para colaboradores.
- **Beneficios especiales:** se beneficiaron 9 colaboradores con bonos de apoyo económico en concepto de adelanto por urgencia; 50 bonos por nacimiento; 7 bonos por matrimonio y apoyo económico por defunción para 9 colaboradores.
- **Beneficios de aprendizaje y crecimiento:** se otorgan becas escolares y universitarias. Sin embargo, durante el 2020 se suspendió el concurso por temas inherentes a la pandemia (suspensión de clases y no se contaba con el registro de las notas académicas).
- **Beneficios de ahorro:** luego de cumplidos los 6 meses en el banco, todos los colaboradores pueden aplicar a tasas bajas en productos del banco. Adicionalmente, se cuenta con un portafolio de convenios con diversos comercios para descuento en productos o servicios.
- **Teletrabajo:** es aplicable bajo criterios definidos tales como buen desempeño y productividad, al corte de diciembre, se contaba con 477 colaboradores en esta modalidad.

Adicionalmente, se apoya y promueve el emprendimiento a través del “Mercadito Banesco”, un espacio dedicado para dar a conocer los emprendimientos de los colaboradores con el objetivo de generar oportunidades de ingresos extras. En esta actividad se inscribieron 28 colaboradores.



En cuanto a la baja por maternidad y paternidad, estos fueron los resultados, tal y como lo establece la legislación panameña:

Permiso Parental	2018		2019*		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados con derecho a permiso parental	538	806	755	497	375	609
Número de empleados que se han acogido al permiso parental		40	11	44	7	35
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe		40	11	44	7	35
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe y que continuaron siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	N/A (se estaba implementando en este año)	33	11	19	7	29
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso		100%	100%	100%	100%	100%

* El número de empleados que se acogieron al permiso parental correspondiente al año 2019, ha sido corregido y actualizado.

Como cada año se realizan actividades de salud, deportivas y de recreación para colaboradores y sus familiares.

Categoría	Nombre de la Actividad	No. Participantes por sede
Bienestar	Día Familiar - Veranito Banesco	128
	Feria Escolar	56
	Día del Niño (virtual) - Obra de teatro	66
	Día del Niño - Concurso de fotos	6
	Venta de patio (sillas ergonómicas - teletrabajo)	70
	Venta de patio (laptops - teletrabajo)	82
	Mercadito Banesco Virtual	28
	Banco de Sangre (donación)	7
Salud y seguridad en el trabajo	Simulacros y manejo de emergencias	10
	Curso de uso correcto de extintores	10
	Atención de Clínica Empresarial	1469
	Pausas activas presencial y virtual	44
	Jornada de Vacunación (influenza)	135
	Cuidado de la piel ("Prevención de salud en el verano")	15
	COVID-19 (acompañamiento en salud y bienestar)	8
Bienestar	Jornada de PSA (octubre)	36
	Programa de Apoyo Emocional	6
	Concurso de Halloween	9
	Webinar de Salud con María E. Espino - Keto Coach	64



Día Familiar - Veranito Banesco



Día del Niño - Concurso de Fotos



COVID-19 (acompañamiento en salud y bienestar)



Jornada de PSA (octubre)

Salud y seguridad en el trabajo

Para preservar la salud, seguridad e higiene laboral de todos los grupos de interés, se cuenta con una política que orienta a los colaboradores en la materia y los procesos que establece la gestión para identificar, controlar y mitigar todos los riesgos y crear una cultura de trabajo seguro. Se ha creado un buzón de SSO que permite a los colaboradores reportar cualquier riesgo asociado, mismo que es canalizado por la especialista en Bienestar y SSO. La especialista realiza recorridos por todas las áreas para revisar los espacios físicos de trabajo y así garantizar que las condiciones sean seguras.

Para incidentes o accidentes existe un formulario para reportar los mismos, a fin de que, con las partes involucradas se pueda mitigar o eliminar condiciones inseguras/riesgos. Se realiza un análisis de causa raíz para ver que originó el evento que incluye una inspección física, con el apoyo de equipos de soporte (Seguridad Física e Infraestructura). En la revisión anual de riesgo se determina entonces, si hay algo adicional que deba colocarse en la matriz.

Dentro de los beneficios otorgados a los colaboradores, se encuentra el seguro de vida y salud, el cual cubre a 984 empleados. Adicional, se ofrece una plataforma virtual de ejercicios con *Power Club*, Clínica Empresarial, Sala de Lactancia, ferias de salud y bienestar, charlas y talleres asociados a la prevención de la salud, así como acceso al Banco de Sangre.



Sala de lactancia



Siniestralidad y enfermedades profesionales por sexo

Accidentabilidad	Mujeres	Hombres	TOTAL
Accidentes de trabajo sin baja			
Nº total de accidentes	2	1	3
Accidentes de trabajo con baja			
Nº total de accidentes	0	1	1
Nº de accidentes de trabajo in itinere	1	0	1
Nº de accidentes de trabajo en el puesto de trabajo	1	1	2
Nº total de jornadas perdidas por accidente	0	0	0
Nº de jornadas perdidas accidente in itinere	0	0	0
Nº de jornadas perdidas accidente en el puesto de trabajo	0	0	0
Índices de accidentabilidad			
Índice de frecuencia (Nº de accidentes de trabajo con baja / Nº de horas trabajadas * 1,000,000)	0.9163148018	1.49	1.13
Índice de gravedad (Nº de jornadas perdidas / Nº de horas trabajadas * 1,000)	0,00	0,00	0,00
Enfermedades profesionales			
Nº total de casos	0	0	0

Número de horas de absentismo

Absentismo (horas)	2020
Contingencias profesionales	104
Accidentes de trabajo	104
Enfermedades profesionales	0
Contingencias comunes	10,442
Enfermedad común	10,442
Accidente no laboral	0
TOTAL	10,546



Algunas de las medidas implementadas relativas a la mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, que se pueden mencionar:

- Atención por telemedicina por medio de la clínica (con motivo de la pandemia).
 - En alianza con Palig, se gestionó la entrega domiciliaria de un kit con medicamentos para colaboradores con COVID-19.
 - En alianza con la cadena de gimnasios *Power Club*, se socializó el uso de una plataforma virtual de ejercicios funcionales.
 - Durante el mes de octubre (Mes de la Salud), se organizaron diferentes actividades como la jornada de vacunación contra la influenza para colaboradores y familiares, jornada de PSA, pausas activas presenciales y virtuales.

En la República de Panamá no hay sindicatos en bancos. No hay empleados cubiertos bajo convenios colectivos, por lo que tampoco existe un balance de los mismos, especialmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo. La organización del diálogo con los trabajadores se gestiona de manera local en cada una de las sociedades del Grupo.




Acciones implementadas para colaboradores y clientes en atención a la emergencia sanitaria ocasionada por COVID-19



- Implementación y comunicación del protocolo de bioseguridad.
 - Adecuaciones físicas de las sucursales y oficinas (100 barreras de protección y 200 señalizaciones en sucursales y oficinas).
 - Creación del “Comité de Salud e Higiene”, en el que se designó a dos (2) colaboradores por sucursal y seis (6) de áreas administrativas.
 - Entrega de termómetros para la toma de temperatura y mascarillas en torre y sucursales.
 - Entrega de insumos para el cuidado de la higiene a los colaboradores en modalidad presencial (gel desinfectante, alcohol y mascarillas).
 - Activación de la modalidad de teletrabajo para un promedio de 500 colaboradores y vacaciones para un promedio de 200 colaboradores.
 - Atención prioritaria desde la Clínica Empresarial para colaboradores con síntomas COVID-19 y el seguimiento de los casos positivos.
 - Campaña “Contigo en casa”, a través de la cual se facilitaron *tips* para prevenir el contagio por COVID-19, así como también buenas prácticas en materia de salud y bienestar en el teletrabajo.

- Creación en conjunto con la gerencia de Asuntos Corporativos de un “Fondo Solidario” para asistir a los colaboradores en estado de vulnerabilidad, afectados directa e indirectamente por la crisis producto del COVID-19; fueron identificados 92 compañeros(as) que recibieron este apoyo. Adicionalmente, los colaboradores que de una u otra forma se vieron afectados económicamente, pudieron acogerse a la moratoria que le permitía prórrogas en el pago de sus compromisos financieros.
 - En alianza con Palig se implementó un “Programa de Apoyo Emocional” con un psicólogo (atención anónima), para aquellos colaboradores que así lo necesitaran, principalmente para el manejo del estrés ocasionado por la pandemia, entre otros aspectos.
 - Diseño de estrategia para el retorno progresivo a las oficinas, la cual contemplaba:
 - » La implementación del “custodio de la salud” por área funcional, para garantizar y monitorear el cumplimiento de las medidas de bioseguridad.
 - » Ajustes en los horarios del personal que acudía físicamente a oficinas (horario flexible).
 - » Uso de las cafeterías por turnos, para evitar la aglomeración de personal en almuerzos y descansos intermitentes.
 - » Señalización de los puestos de trabajo contemplando el distanciamiento físico en oficinas.





“ El propósito de la RSE de Banesco es ser impulsores de una ciudadanía responsable, habilitar talentos que tengan como resultado capacidades instaladas en emprendimiento y que sean transversales en cultura y educación. Todas competencias necesarias para el siglo XXI”.

Lucía Freites, gerente de Asuntos Corporativos, VP de Mercadeo y Asuntos Corporativos.

Nuestra Responsabilidad Social

[GRI 103-1,2,3; 203-1; 413-1,2; FS-16]

Desde hace cinco años Banesco Panamá ha definido cuatro ejes de acción: “emprendimiento, educación, cultura y ambiente”, para acometer los desafíos que en materia de construcción de país, innovación social y compromiso con la transparencia, pretendemos lograr con nuestra responsabilidad social. Todas las actividades que forman parte de estos ejes, han sido modificadas para poder cumplir con las metas propuestas para el 2020 y poder responder a las demandas de un entorno afectado por completo con la pandemia.

En ese sentido, hemos contribuido con patrocinios y donaciones a la atención de emergencias tanto por la pandemia, como por los embates de la naturaleza. En materia de “emprendimiento”, se diversificó la capacitación, con énfasis en el *elearning* de Emprendedores Banesco, por las medidas de bioseguridad y distanciamiento físico. Atendimos a 4,829 participantes, de una meta de 3000. El programa presencial de Emprendedores Banesco inició en el último cuatrimestre del año, apoyando al Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), en su programa de inclusión productiva, atendiendo a 1,355 beneficiarios en Veraguas, Herrera, Bocas del Toro y Panamá Oeste.

En lo que respecta al eje “cultura”, continuamos con el apoyo a La Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá (La Red), cuyas clases continuaron *online*. Igualmente, como parte de la Junta Directiva del Patronato del Teatro Nacional, apoyamos la programación del mismo y los retos administrativos de este año en el que estuvo prácticamente cerrado por el confinamiento. En “educación”, apoyamos a la Fundación para la Excelencia Educativa en la reorientación de la estrategia de su aporte a la calidad educativa, ya que no se realizó el Concurso Nacional por la Excelencia.

Una actividad que se reforzó durante el 2020, fue la presencia en gremios y asociaciones. Tuvimos presencia activa en la Cámara de Comercio de Chiriquí (dirección de la Comisión de RSE), la Cámara de Empresarios Panameña Venezolana (vicepresidencia en la Junta Directiva) y en la Fundación ActiVADOS (vicepresidencia) y la Cámara de Comercio de Colón (capacitación en materia de metodologías ágiles); todas estas actividades se han realizado *Ad Honorem* y han permitido el posicionamiento de la marca Banesco.



Retos y oportunidades

Los retos que se nos plantean para el corto y mediano plazo, en su mayoría van a derivar de la crisis que ha generado el COVID-19; la resiliencia y reinención se están convirtiendo en cualidades permanentes. Los programas de RSE que son, en su mayoría presenciales, están siendo modificados por la bioseguridad y la aceleración de herramientas tecnológicas que facilitan la relación a distancia.

Cada uno de los ejes que manejamos en nuestra gestión de responsabilidad social ha sufrido cambios en su desempeño. El impacto económico del confinamiento va a permanecer en el mediano plazo, ello demandará que se reacomode el presupuesto que cada empresa tiene destinado a sus programas de RSE, propiciará más alianzas y focos de atención más precisos. Habrá más énfasis en el voluntariado corporativo, como un gran canal de apoyo para compensar los márgenes de aportes económicos. Se seguirá imponiendo la necesidad de realizar evaluaciones de impacto a la inversión social, con la finalidad de validar la pertinencia de las mismas.

Durante el periodo de este informe, no se han reportado impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales. Banesco (Panamá), S. A. dentro de su **Política de Gestión Ambiental y Social**, publica también una "**Lista de exclusión**", que contiene la lista de actividades en las que no participa por su efecto nocivo al medio ambiente y/o comunidades donde opera.

INVERSIONES EN LA COMUNIDAD

La definición de las estrategias del banco se realiza mediante el "Proceso Integral de Planificación Estratégica", conocido como PIPE. Este constituye un proceso cíclico, de frecuencia anual, que varía de intensidad dependiendo de si se trata de un ejercicio de actualización de la estrategia existente o si se trata de la redefinición de una nueva estrategia para la organización. De allí que, la planificación estratégica en materia de sostenibilidad y RSE, también pase por este ciclo.

La inversión en RSE incluye contribuciones a asociaciones benéficas y ONG, fondos para apoyar infraestructuras comunitarias y costos directos de programas sociales, como acontecimientos culturales y formativos; todo esto se evalúa anualmente a través del PIPE.

La ejecución de la planificación 2020 se vio afectada por el COVID-19 que obligó a priorizar y reorientar las estrategias previstas en los cuatro ejes de acción. Es por ello que el presupuesto de RSE se reorientó para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y a su vez replanificar la inversión debido a la nueva realidad. Esto incluyó el aporte a iniciativas científicas y de carácter social, que ayudaron a hacerle frente a los temas sanitarios que se han dado en torno a la pandemia. La inversión en RSE fue de USD 851,080.70.

Como siempre, 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.



En la sección sobre "**Principios, pactos, estatutos, alianzas e iniciativas desarrolladas externamente**", se hace mención detallada de la inversión realizada.

PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

El programa Presupuesto Participativo Banesco está constituido por 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.

Presupuesto Participativo

Por tercer año consecutivo se realizó el programa, en esta oportunidad en alianza con el Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC), organizado por Jóvenes Unidos por la Educación y el Canal de Panamá. Debido a las restricciones de movilidad y bioseguridad, esta edición se desarrolló de manera virtual con la participación de nueve proyectos del LLAC 2.0. El objetivo del LLAC es el de formar jóvenes líderes entre 15 y 24 años de todo el país, en el desarrollo e impulso de proyectos y de experiencias comunicacionales de incidencia y acción ciudadana, para contribuir al progreso y sostenibilidad de Panamá. Los mismos recibieron



72 horas de formación virtual en materia de planes de negocio y su implementación; elaboración de escenarios, medición de efectividad de intervenciones, modelos estratégicos para la escalabilidad, replicabilidad y sostenibilidad de proyectos de impacto ambiental-socioeconómico, considerando el escenario mundial frente a la contingencia sanitaria.

Resultaron favorecidos cinco proyectos ganadores de un fondo de USD 40,000.00. Cabe 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 deben estar culminados al 30 de marzo de 2021.

Programa/ Iniciativa	Estado del proyecto	Monto asignado	Impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales
1° lugar: Dame un chance	En ejecución	13,395.00	"Dame un Chance", primer programa de Centroamérica en brindar de manera virtual sesiones de bienestar emocional y conducta a jóvenes en conflicto con la ley de 15 a 22 años. Veinticinco beneficiarios directos y 4 grupos (centros, custodios, sociedad, estado) como beneficiarios indirectos.
2° lugar: Ayudinga	Culminado	10,000.00	Diseño y Ejecución de Planificación Estratégica de la Fundación Ayudinga para brindar productos y servicios digitales que permitan a los estudiantes hispanohablantes entre 13 y 25 años tener una mejor experiencia de aprendizaje en matemáticas, física y química. Más de un millón de beneficiarios directos desde el canal de <i>YouTube</i> de la fundación.
3° lugar: Nan Gana	En ejecución	7,198.20	"Programa de Madres Mentoras". Capacitación a madres vulnerables de la República de Panamá para ser mentoras en el proceso de aprendizaje de sus hijos, a través de 8 sesiones (en 4 semanas) de clases teórico-prácticas en habilidades blandas, metodologías de estudio, plataformas y herramientas virtuales. Beneficiarios directos: 15 madres panameñas, acudientes o cuidadoras, mayores de 18 años. Indirectos: 73 personas que viven con la participante o personas que dependen económica y/o domésticamente.

Programa/ Iniciativa	Estado del proyecto	Monto asignado	Impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales
4° lugar: Actívate	Culminado	5,000.00	Proyecto "Actívate", para ayudar a los niños y niñas entre 11 y 12 años a reconocer correctamente las emociones básicas (inteligencia emocional). Beneficiarios directos: 24 niños y niñas que viven en zonas rojas, expuestos a la delincuencia y violencia. Indirectos: +45 padres, cuidadores y docentes que están en contacto directo o indirecto con los estudiantes.
5° lugar: Kasanga	Culminado	4,406.80	"Kasanga" es un proyecto orientado en brindar, con la ayuda de voluntarios, tutorías didácticas, gratuitas y virtuales a estudiantes de tercero a sexto grado, en estado de vulnerabilidad y/o de deserción escolar, equiparación de oportunidades educativas en las materias de matemáticas y español. Beneficiarios directos: 129 estudiantes. Indirectos: 273 personas de la comunidad donde viven los niños y sus familiares, las instituciones donde trabajan o estudian los tutores voluntarios.

EMPRENDEDORES BANESCO

Se mantiene como el programa insigne de la gestión de responsabilidad social de Banesco. Bajo la situación sanitaria vivida durante el 2020, por primera vez, el programa **Emprendedores Banesco** no alcanzó la meta máxima de participantes certificados, planificada para 1,800 personas. Esto debido a las restricciones producidas por el COVID-19 y el obligado distanciamiento social. Sin embargo, en un año irregular, fue todo un logro certificar a 1,355 participantes que recibieron la capacitación bajo





estrictas normas de bioseguridad en las provincias de Veraguas, Bocas del Toro y Herrera, además del área de Veracruz. Desde el 2015 hasta el cierre del 2020, suman un total de 13,277 mujeres y hombres certificados en las 10 provincias del país, representando más de 470,000 mil horas de capacitación y una inversión de USD 2,655,400.00 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.

Emprendedores Banesco 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 corporativo ha sido parte integral de estas jornadas educativas, ofreciendo sus competencias y profundizando la identificación de nuestros colaboradores con este eje de acción.

Emprendedores Banesco E-learning

Muy pertinente y eficaz resultó nuestra plataforma *online* durante el 2020, ya que permitió que en medio de las circunstancias vividas, aquellos emprendedores con interés en capacitarse contaran con esta útil herramienta para aprender desde cualquier lugar, horario y dispositivo electrónico. Al cierre del 2020 tuvimos la participación de 4,829 y 1,560 certificados.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Si de retos se trata, hacer voluntariado supuso uno muy grande en este año atípico, que precisó de una reinención para materializar algunos logros, dadas las condiciones restrictivas. Es así como cerramos el 2020 con 144 voluntarios, 48 de estos activos y un total de 168 horas de voluntariado corporativo, en cinco actividades a saber:

1. Conversatorios: “Voluntarios que generan impacto y transforman entornos” en el mes de agosto, con el apoyo de Sinergia 507 y una magistral ponencia de Juan Carlos Córdoba. Y el segundo encuentro virtual, titulado “La importancia de aprender y enseñar competencias ciudadanas”, dictado en el mes de octubre, en alianza con FundaMorgan y la Asociación Panameña de Debate (ASPADÉ).
2. Presupuesto Participativo, que contó con el voluntariado profesional de los equipos de Auditoría, Negocios y Consultoría Jurídica.
3. LLAC 1.0 y 2.0, que también contó con el voluntariado profesional para la preselección de los aspirantes a participar de este programa y también el apoyo como facilitadores en la formación de los chicos(as) en temáticas como finanzas, elaboración de presupuestos y proyectos.
4. “Una letra amiga” en alianza con FundaMorgan para dar cariño y una palabra escrita de aliento (cartas), a todas las personas afectadas por el COVID-19 que se encontraban en hoteles y hospitales.

Finalmente, y por segundo año consecutivo, en el marco del Día Internacional del Voluntario, el 4 de diciembre se celebró la Asamblea General del Voluntariado Corporativo, con el fin de presentar un recuento de los logros alcanzados, las metas para el nuevo periodo y ofrecer un merecido reconocimiento a los voluntarios activos.



Nuestro Desempeño Ambiental

[GRI 103-1, 2, 3; 102-11; 301-1; 302-1,4; 303-5; 304-2; 305-1,2; 306-2; 307-1; 408-1; 409-1; 412-1; FS-1,2,4,9]

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DE CARÁCTER AMBIENTAL

Las operaciones globales del Grupo se rigen por leyes relativas a la protección del medioambiente. Todas las empresas aseguran en su gestión el cumplimiento de las mismas en materia medioambiental.

De manera generalizada, los principales aspectos ambientales teniendo en cuenta la actividad del negocio 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. Banesco Panamá no dispone de certificaciones de carácter medioambiental (por ejemplo, ISO 14001), así como provisiones o garantías para riesgos ambientales. Sin embargo, cabe destacar que somos firmantes de los “Principios de Banca Responsable”, a través de la iniciativa Financiera del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Estos principios están diseñados como guías para alinear estratégicamente el negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Acuerdo de París y los marcos nacionales pertinentes. Durante el 2020, se participó en mesas de trabajo virtuales con los miembros de América Latina, cuyo propósito era el de orientar acerca del alcance e impacto de cada principio, con medidas sugeridas que los bancos pueden emplear para aplicarlos. Se tiene previsto para el 2021, presentar el primer informe de autoevaluación sobre la implementación de los “Principios de Banca Responsable”.



El Principio o Enfoque de Precaución está integrado en el Sistema de Gestión Ambiental y Social de Banesco Panamá. Es por ello que, 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, no se contempla ningún efecto previsible o actual de las actividades de la empresa en el medio ambiente.

La gestión y los recursos en este respecto se han enfocado en 3 elementos clave:

- **Sistema de Gestión Ambiental y Social SGAS:** aplicado a nuestra cartera de clientes con financiamientos que estén contemplados dentro del perfil de impacto ambiental y social. El SGAS aplica para todas las líneas de negocio en Panamá. Eventualmente, se tiene contemplada la aplicación en los países donde el banco lleva a cabo sus operaciones de crédito a través del segmento de la Banca Internacional.

- **Gestión interna de los recursos ambientales (energía, agua, gestión de residuos):** por la naturaleza de las actividades, esta gestión aplica a todas las empresas incluidas en el alcance.
- **Proveedores:** procuramos seleccionar y mantener proveedores que estén alineados con nuestro compromiso de no generar impactos ambientales significativos. Se les exige a los proveedores el conocimiento y cumplimiento de los valores, principios y comportamientos establecidos en su Código de Ética y Conducta, que incluye cuestiones relacionadas con impactos ambientales.

La **Política Corporativa de Gestión Ambiental y Social**, es el marco regulatorio de la organización, cuyo propósito es transmitir el compromiso con el desarrollo sostenible, garantizando la incorporación de los aspectos ambientales y sociales en las operaciones del banco. A raíz de esto, ponen en ejecución los siguientes aspectos:

- a. Se estableció una “**Lista de Exclusión**”, que detalla las actividades o proyectos que no serán financiadas por el banco, entre estas podemos mencionar por ejemplo actividades que atenten contra la biodiversidad, pueblos indígenas, conservación de áreas de alto valor, como trabajo infantil.
- b. Aplicación de un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), que integra la identificación, evaluación y manejo de riesgos ambientales y sociales en el proceso crediticio de las operaciones del banco. Este sistema identifica aquellas operaciones que puedan generar impactos ambientales y sociales, a fin de prevenirlos y/o mitigarlos considerando las regulaciones y estándares internacionales.
- c. Se incluye una cláusula en los contratos de proveedores, donde se comprometen al manejo y ejecución de buenas prácticas en materia de derechos humanos, laborales, medio ambiente y anticorrupción (en concordancia con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas).
- d. Se informa a la Junta Directiva de forma periódica, el desempeño ambiental y social en sus actividades.
- e. Se implementa tecnología amigable con el medio ambiente dentro de las áreas de trabajo (sucursales), en busca de eficiencia en ahorro energético, consumo de agua, papel y artículos de oficina.

Durante el periodo 2020, no se registraron multas o sanciones por incumplimiento de normativas ambientales o sociales.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL (SGAS)

Si bien sobre el eje mismo del negocio se facilitan recursos para el desarrollo de actividades donde pueden derivarse impactos ambientales y sociales causados por una inadecuada gestión, se tiene el compromiso de buscar y mantener una cartera más sostenible, en función de las políticas y metodologías existentes para la identificación de riesgos socio ambientales durante el otorgamiento de créditos, bajo un marco general de actuación legal, responsable y ético.

Para el año 2020 se realizó la revisión de la **Política Corporativa de Gestión Ambiental y Social**, pero no se le aplicaron modificaciones. Igualmente, como documento guía se mantiene el “Máster de Procedimiento” para la evaluación de riesgos A&S en el otorgamiento de un crédito; en el cual se presenta el recorrido fundamental para la implementación del SGAS, detallando los alcances, responsables, flujograma y herramientas para llevar a cabo la materialización de riesgos A&S en los proyectos de inversión, con el objetivo de cumplir con la legislación nacional y la alineación con los estándares ambientales y sociales internacionales, que incorporan las normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la Corporación Internacional Financiera (*IFC*, por sus siglas en inglés).

Con el debido seguimiento durante el 2020, se trabajó con la consultora externa *ERM (Environmental Resources Management)*, en las últimas dos fases de la puesta en funcionamiento del SGAS, que incluía el apoyo continuo, evaluación de análisis de créditos para determinar los criterios de evaluación y una capacitación. Se levantaron dos reportes de esta gestión que son presentados a DEG Alemania (*Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft*). El proceso culminó de manera satisfactoria con la implementación de la evaluación de riesgo ambiental y social en las operaciones de créditos que le apliquen. Si bien se tiene previsto un proceso de auditoría interna anual para el SGAS, dado que el sistema estuvo en su primer año de implementación y que el mismo fue atípico por el contexto sanitario, solo se contó con el acompañamiento de ERM para la puesta en marcha de las fases antes mencionadas, el esquema de auditoría se proyecta a partir 2021.

En cuanto a los principales resultados para lograr las metas establecidas, se puede mencionar:

1. La integración de los aspectos A&S en la capacitación reglamentaria de riesgo integral de la organización.
2. Clasificación de riesgo A&S según su sector, subsector y actividad económica dentro de la herramienta del CRM. A partir de septiembre del 2020.
3. Inclusión de formularios de aspectos A&S, debida diligencia y herramienta de categorización en el CRM, en el formato de informe de visita. A partir de septiembre del 2020.
4. Registro de clientes segmentados según su clasificación de riesgo A&S. A partir de septiembre del 2020.

Para la Banca Especializada Local y Pyme, se estableció la implementación del SGAS a los créditos nuevos y las revisiones de operaciones que estén contemplados dentro del perfil de impacto ambiental y social, con la finalidad de iniciar con la clasificación de la cartera de crédito del banco, según su sector y actividad económica. Para la Banca Internacional, se había estimado la implementación del SGAS de forma progresiva, pero con la coyuntura biosanitaria del 2020, no hizo efectiva la misma. Se espera para el periodo 2021, hacer una valoración para una futura ejecución. Dentro de lo evaluado en la Banca Local podemos mencionar:

Tipos de riesgo	Número de casos	Análisis
Riesgo Alto Cat. A	0	De los clientes evaluados, no se ha determinado dentro de sus actividades un impacto ambiental y/o social negativo significativo e irreversible.
Riesgo Medio Alto Cat. B+	17	De los evaluados se clasifican en: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades agroindustriales y agronegocios: 10 créditos • Actividades relacionadas a obras de construcción: 5 créditos • Actividades relacionadas con la actividad minera: 1 crédito • Actividades relacionadas a derivados de petróleo: 1 crédito

Tipos de riesgo	Número de casos	Análisis
Riesgo Medio Cat. B	15	De los evaluados se clasifican en: <ul style="list-style-type: none"> • Actividades agropecuarias: 10 créditos • Comercio al por menor: 3 créditos • Derivados de construcción: 1 crédito • Venta al por mayor y por menor: 1 crédito
Riesgo Bajo Cat. C	56	Actividades económicas de clientes evaluados, donde no posee riesgos ambientales y sociales o los mismos son mínimos e inexistentes.

Durante el 2020 y a raíz de la pandemia COVID-19, la diligencia en llevar a cabo los aspectos ambientales y sociales dentro de las evaluaciones de crédito, también fueron afectadas. Debido a que las visitas de campo fueron limitadas, las consultas se levantaron mediante correo electrónico o llamadas con el cliente. La información cualitativa captada por el oficial de negocio fue fundamental para el levantamiento de los análisis.

Las revisiones relacionadas por aspecto COVID-19 no clasificaban dentro de las evaluaciones de riesgo ambiental y social. De allí que se convirtieran en un gran obstáculo para el primer año de implementación del SGAS, por todas las circunstancias de salud pública, económica y laboral.

El banco ha establecido la **Política Corporativa de Gestión Ambiental y Social**, que define los objetivos y principios ambientales y sociales, para alcanzar un desempeño sostenido que permita impactar positivamente en la operación de la organización. Se compromete a su vez, con el cumplimiento de los derechos humanos y en hacer viable el SGAS, cumpliendo con la **Lista de Exclusión**, en alineación con estándares internacionales, incluyendo las ocho normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la IFC, teniendo este último, cinco normas relacionadas con los derechos humanos:

1. Trabajo y condiciones laborales
2. Salud y seguridad de la comunidad
3. Adquisición de tierras y reasentamientos involuntarios
4. Pueblos indígenas
5. Patrimonio Cultural

Por el cual se puede indicar que el SGAS vela dentro de todas (100%), sus evaluaciones de riesgo ambiental y social, el respeto a los derechos humanos y el impacto que las actividades puedan aportar a la sociedad.

Por otro lado, se llevaron a cabo dos periodos de capacitaciones, en las que participaron las áreas de Banca de Negocios y Crédito. Dichas sesiones tenían la finalidad de reforzar la implementación del SGAS, explicando en detalle el flujo del proceso y formularios digitalizados en la herramienta del CRM. La primera jornada fue realizada en marzo de manera presencial y la segunda en octubre, en formato virtual. Resultado de esto, se capacitaron un total de 101 colaboradores.

Recursos dedicados para la prevención de riesgos ambientales

Recursos	Unidad	2020
Gastos e inversiones ambientales <i>(por sustitución de luminarias y gestión de residuos - reciclaje)</i>	Moneda local	22,043.61
Número de empleados dedicados a la gestión ambiental	Unidades	1
Horas de formación ambiental impartidas a empleados	Horas	909
Otros recursos materiales*	Moneda local	4,240.00

*Membresía de UNEP FI. El gasto corresponde al 2020, pero el pago se realizó en el 2021.

Con relación a las provisiones o garantías para riesgos ambientales

Dada la actividad desarrollada en Banesco Panamá, no se han constituido provisiones o garantías en materia de riesgos medioambientales. Sin embargo, la organización posee un conjunto de herramientas para atender las necesidades de los clientes frente a posibles o efectivos deterioros de su capacidad de pago derivados de situaciones adversas (tomando en cuenta riesgos ambientales), que conllevan a un aumento del riesgo de crédito; dichos instrumentos están documentados, en el caso de consumo en el "Manual de Reestructuraciones de Créditos de Consumo", y para Corporativo en las "Políticas de Reestructuración y Refinanciamiento".

GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos se vio impactada frente a la contingencia mundial producida por el COVID-19, debido a la cuarentena que paralizó, entre otros aspectos, la dinámica de recolección de residuos para reciclaje; de allí el decrecimiento o disminución del material compilado. Una vez restablecidos los permisos correspondientes, retomamos el proceso a través del proveedor Energías Renovables de Centroamérica, S. A. (ERC), que garantizan un menor impacto ambiental. Es así como se mantuvo la clasificación de materiales en las actividades como papel (el que no se pueda reducir), cartón, aluminio, vidrio, tetrabrik y plástico. En el 2020 se dio inicio con el reciclaje de baterías (alcalinas).

Durante el 2020 se generaron y reciclaron 5,640.4 kilos de materiales entre los que podemos mencionar: papel, cartón, tetrabrik, vidrio, plástico, entre otros. Adicional, 13.2 kilos de baterías (alcalinas).

Residuos no peligrosos generados (Torres Ocean Business Plaza y PH Forum)

	Papel y Cartón (Kg)		Plásticos y metales (Kg)	
	2019	2020	2019	2020
▶ Blanco	3,250.6	2,389.5	▶ Tetrabrik	75.1 35.4
▶ Cartón	2,100.6	1,960.9	▶ Plásticos y metales	697.6 675.9
Total	5,351.2	4,350.4	▶ Vidrio	174 135.9
			▶ Hierro	39.4 23.2
			▶ Aluminio	325.7 301
			Total	1,311.8 1,171.4

	Residuos peligrosos generados (Kg)		No reciclables (Kg)	
	2019	2020	2019	2020
▶ Baterías (AA)	N/A	13.2	▶ No reciclables	333.2 91.3
Total		13.2	▶ Tóner	13.6 27.3
			Total	346.8 118.6

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 2020 se entregaron 22 equipos, distribuidos de la siguiente forma:

- 20 equipos (*desktop* completos) Ministerio de Desarrollo Social (MIDES).
- 2 equipos (*desktop* completos) proyecto "Panamá sin Límites".

Equipo tecnológico descartado:

- 5 monitores
- 186 CPU
- 4 impresoras *Lexmark*
- 10 lectoras de cheques LS100

Del rubro mobiliario y por la contingencia producida por el COVID-19 (que obligó la implementación del teletrabajo), se dio una venta de patio de 68 sillas para uso de los colaboradores. Las mismas fueron vendidas al costo registrado en libros.

Por último, actualmente no se llevan a cabo acciones para combatir el desperdicio de alimentos.



USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

En el entorno laboral, el uso sostenible de los recursos está orientado a los siguientes elementos:

- **Consumo de agua:** el consumo de agua en 2020, fue de 10,570.35 m3. Este registro no incluye 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. El consumo del agua es regulado por el gobierno y mantiene tarifas estándares por las zonas y dimensiones del edificio; la facturación se mantiene constante en los últimos años.

Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua

Consumo de agua (m3)	2020	2019	2018
Aguas superficiales: humedales, ríos, lagos y océanos	N/A	N/A	N/A
Aguas subterráneas	N/A	N/A	N/A
Aguas pluviales captadas y almacenadas por la organización	N/A	N/A	N/A
Consumo de aguas residuales (ej: aguas de proceso empleadas para riego)	N/A	N/A	N/A
Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua	10,570.35	14,057.21	15,214.00
TOTAL	10,570.35	14,057.21	15,214.00



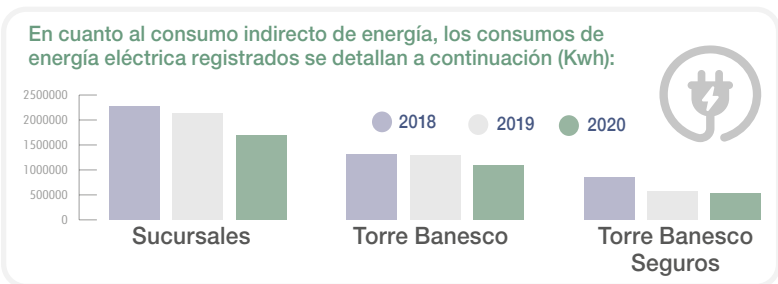
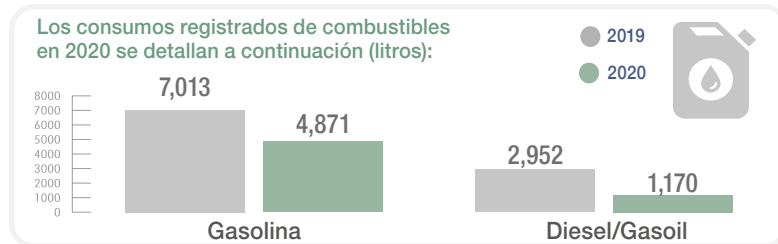
- **Consumo de materiales y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso:** tal y como se indicaba en el apartado sobre gestión de residuos, se ha iniciado progresivamente desde el 2019 el proceso de identificación de algunos materiales utilizados en las actividades como papel, cartón, vidrio y plástico y se ha empezado a utilizar gestores locales de reciclaje que garantizan un menor impacto ambiental.

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. El consumo de papel fue de 3,027 resmas de papel, a razón de 500 páginas por resma. 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 de materiales	Unidad	2020	2019
Material de envase y embalaje			
Papel Bond (resmas de 500 hojas)	Unidad	3,027.00	6,371.00
Material preimpreso	Unidad	59,590.00	464,700.00
Material de oficina			
Útiles de oficina	Unidad	42,262.00	70,639.00

Para el próximo periodo se tiene contemplado la implementación del análisis de data, para el manejo eficiente de los inventarios que están en cada sucursal y sede, para el abastecimiento estratégico de cada material solicitado.

- **Consumo directo e indirecto de energía:** el principal consumo de combustible corresponde a los vehículos propios (gasoil y 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 se consumen otros tipos de combustibles y el tamaño de la flota de vehículos propios es muy limitada.



Consumo de electricidad (Kwh) adquirida de terceros

	Origen	País	2020	2019	2018
Banesco Panamá (sucursales)			1,690,246.00	2,133,092.00	2,272,890.00
Banesco Panamá (Torre Banesco)	No renovable	Panamá	1,097,831.00	1,288,552.00	1,316,826.00
Banesco Panamá (Torre Banesco Seguros)			523,008.00	567,871.00	848,765.00
Total			3,311,085	3,989,525.00	4,438,481.00

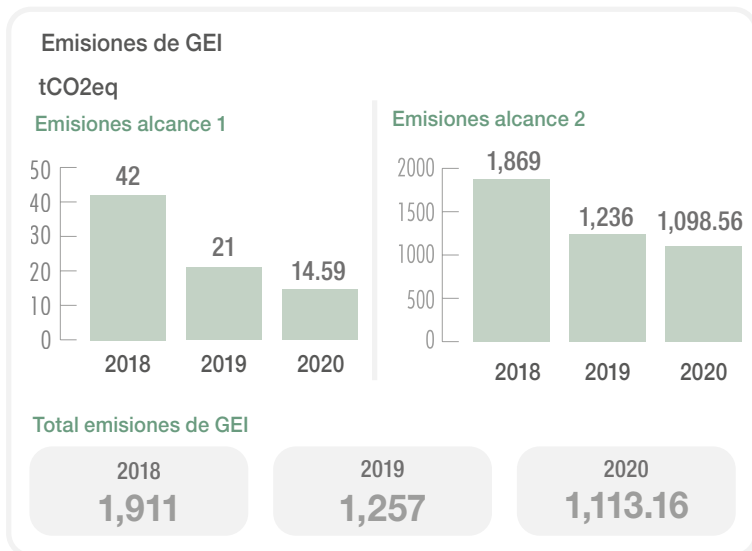
De manera particular, en el 2020 el consumo de energía disminuyó en un 17% con respecto al 2019, esto debido en gran parte a la contingencia por el COVID-19. Algunas de las medidas aplicadas incluían el teletrabajo y paralelamente se implementaron nuevos horarios de encendido y apagado de los aires acondicionados (jornadas más cortas). Cabe destacar que se realizó el cambio de 430 focos fluorescentes a luces LED, en las áreas de las cajas de todas las sucursales, de esta forma, se finiquitó con el proceso de sustitución, por lo que la organización está libre de luces fluorescentes.

A fin de mejorar la eficiencia energética, la organización ha establecido en las licitaciones para las nuevas sucursales, una mejor distribución de las áreas, con espacios más pequeños y eficientes, instalación de equipos de alto rendimiento, con ahorro de agua y de energía. El uso de luces LED, grifos de mono mando para regular el caudal y tiempo de uso (como fluxómetros en inodoros para la utilización de menos agua), así como un horario adecuado para el encendido y apagado de los aires acondicionados. De igual forma, se mantuvo vigente la campaña 5R para dar seguimiento a las iniciativas de ahorro energético, agua y reciclaje. Actualmente no utiliza energías renovables. No obstante, se está en proceso de negociación con distintos proveedores de electricidad para proveer de energía eléctrica de origen renovable.

CAMBIO CLIMÁTICO

Por el tipo de actividad que desarrollamos, las principales iniciativas en materia de cambio climático 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.

Con relación a las emisiones de CO₂, teniendo en cuenta los consumos energéticos indicados en el apartado anterior y el alcance delimitado en las tablas, las emisiones de CO₂ de Alcances 1 y 2 se reflejan en la siguiente tabla:



Para el cálculo de emisiones de GEI para se han utilizado los factores de emisión de combustibles actualizados a 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.

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

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Por el tipo de actividad que desarrolla el negocio, el impacto en la biodiversidad no se considera significativo. No obstante, el Sistema de Gestión Ambiental y Social contempla la identificación de aspectos ambientales aplicables en los financiamientos, incluyendo con especial énfasis la conservación de la biodiversidad y recursos naturales.

Retos en materia de gestión de riesgos y oportunidades de carácter ambiental

Los retos en la gestión A&S van orientados a la medición temprana y prioritaria de estos riesgos. A corto plazo el planteamiento va encaminado a:

- Establecer un plan de cultura ambiental y social a través de la formación de todas las áreas dentro de la organización.
- Crear un comité de sostenibilidad que permita involucrar a diferentes áreas con roles preponderantes en estos temas, con el fin de formar una mesa de trabajo donde se puedan gestionar y promover iniciativas socio ambientales a nivel interno, pero también se puedan evaluar y discutir las temáticas actuales que se suscitan en Panamá.
- Identificar los sectores económicos y clientes que presenten mayores impactos ambientales y sociales dentro de la cartera de crédito, para trabajar con ellos en llevar a cabo buenas prácticas A&S dentro de sus actividades.
- Considerar aspectos relacionados al cambio climático dentro del SGAS.

A mediano plazo, crear un modelo de “negocio sostenible” que genere beneficios socio ambientales conocidos, como créditos verdes (que brinde condiciones favorables de tasas de intereses, período de gracia y/o amortización, flexibilidad en el tipo de garantías, etc.). Y a largo plazo, establecer colaboración en el sector bancario, basado en el apoyo y compromiso de los bancos para desarrollar normas voluntarias a nivel nacional, aunar esfuerzos para promover el desarrollo sostenible del país y trabajar por la preservación ambiental y el uso sostenible de los recursos.

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 contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2020

[GRI 102-55]

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Fundamentos			
101	Fundamentos	Acerca de este informe	5
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Quienes Somos	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Quienes Somos	9-10
102-3	Ubicación de la sede	Quienes somos	7
102-4	Ubicación de las operaciones	Quienes somos	8
102-5	Propiedad y forma jurídica	Quienes somos	8
102-6	Mercados servidos	Quienes somos	8
102-7	Tamaño de la organización	Quienes somos	8-9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Quienes somos Nuestra Gente- Asuntos Laborales	10, 46
102-9	Describe la cadena de suministro de la organización	Quienes somos Nuestro Negocio - Gestión de la cadena de proveedores	10, 41
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	De cara al 2020, ante la incertidumbre Nuestro Negocio- Gestión de la Cadena de Proveedores	11, 41

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución	Nuestro Desempeño Ambiental- Riesgos y oportunidades de carácter ambiental	62
102-12	Iniciativas externas	Acerca de este informe	5
102-13	Elabore una lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	De cara al 2020, ante la incertidumbre	11, 75-79
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo y Gerente General	2
102-15	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades	Nuestro Negocio - Gestión Integral de Riesgos	30-33
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	16
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	17

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	17
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-25	Conflictos de intereses	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	18-20
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe	5

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible	25
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No aplica para la empresa.	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible	25
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible	25
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible	25
PRÁCTICAS DE ELABORACIÓN DEL INFORME			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidado	Quiénes somos	5, 9
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible	25-26
102-47	Lista de temas materiales	Nuestra Contribución con el Desarrollo Sostenible	25-26
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este informe	5
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe	5
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	5
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este informe	5

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe	5
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe	5
102-54	Indique qué opción “de conformidad” con la guía ha elegido la organización	Acerca de este informe	5
102-55	Índice de contenidos	Acerca de este informe	4
102-56	Aseguramiento del Informe	Acerca de este informe	5
ENFOQUE DE GESTIÓN			
103	E1 Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera	Nuestro Negocio Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera	29
103	E2 Gestión Integral de Riesgos	Nuestro Negocio Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera	30
103	E3 Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	16
103	E4 Experiencia del cliente	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	38

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
103	E5 Posicionamiento de marca	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	38
103	E6 Reactivación económica	Nuestro Negocio Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera	29
103	E7 Cumplimiento legal y/o regulatorio	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	38
103	E8 Procesos y tecnología	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos Tecnología	41
103	S1 Talento humano	Nuestra Gente	45
103	S2 Gestión de la cadena de proveedores	Nuestro Negocio Gestión de la cadena de proveedores	41-43
103	S3 Gestión socialmente responsable	Nuestra Responsabilidad Social	58
103	A1 Riesgos y oportunidades de carácter ambiental	Nuestro Desempeño Ambiental	62
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestro Negocio Nuestra Gente Nuestra Responsabilidad Social Nuestro Desempeño Ambiental	29, 45, 58, 62

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro Negocio Nuestra Gente Nuestra Responsabilidad Social Nuestro Desempeño Ambiental	29, 45, 58, 62
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestro Negocio Nuestra Gente Nuestra Responsabilidad Social Nuestro Desempeño Ambiental	29, 45, 58, 62
ESTÁNDARES ECONÓMICOS			
Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Quienes somos	9
Presencia en el Mercado			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Nuestra Gente - Remuneración	49
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Nuestra Gente-Contratación y Rotación	49
Impactos económicos indirectos			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Nuestra Responsabilidad Social	59
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Nuestra Responsabilidad Social	59
Prácticas de adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Nuestro Negocio Gestión de la cadena de proveedores	41-43

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno Corporativo, ética y transparencia	22
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno Corporativo, ética y transparencia Nuestro Negocio	23
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Gobierno Corporativo, ética y transparencia Nuestro Negocio	22
Fiscalidad			
207-1	Enfoque Fiscal	Nuestro Negocio	30
ESTÁNDARES AMBIENTALES			
Materiales			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Nuestro Desempeño Ambiental -Uso sostenible de los recursos	65-67
Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Nuestro Desempeño Ambiental -Uso sostenible de los recursos	67
302-4	Reducción del consumo energético	Nuestro Desempeño Ambiental -Uso sostenible de los recursos	67
Agua y efluentes			
303-5	Consumo de agua	Nuestro Desempeño Ambiental -Uso sostenible de los recursos	66
Biodiversidad			

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Nuestro Desempeño Ambiental - Protección de la biodiversidad	68
Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Nuestro Desempeño Ambiental -Cambio climático	68
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Nuestro Desempeño Ambiental -Cambio climático	68
Efluentes y residuos			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Nuestro Desempeño Ambiental- Gestión de residuos	65
Cumplimiento ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nuestro Desempeño Ambiental	63
ESTÁNDARES SOCIALES			
Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestra Gente-Asuntos Laborales	46-48
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestra Gente-Bienestar y medidas para facilitar la conciliación	53
401-3	Permiso parental	Nuestra Gente-Bienestar y medidas para facilitar la conciliación	53

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
Salud y seguridad en el trabajo			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgo e investigación de incidentes	Nuestra Gente - Salud y seguridad en el trabajo	54
403-9	Lesiones por accidente laboral	Nuestra Gente - Salud y seguridad en el trabajo	55
Formación y enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Nuestra Gente-Formación y desarrollo	51
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Nuestra Gente-Formación y desarrollo	51-52
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Nuestra Gente-Formación y desarrollo	52
Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Nuestra Gente-Asuntos Laborales	46
405-2	Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	Nuestra Gente-Remuneración	49-50
No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nuestra Gente-Igualdad de género, inclusión y no discriminación	50-51
Trabajo infantil			

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nuestro Negocio- Gestión de la Cadena de Proveedores Nuestro Desempeño Ambiental- Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)	43, 63
Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nuestro Negocio- Gestión de la Cadena de Proveedores Nuestro Desempeño Ambiental- Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)	43, 63
Prácticas en materia de seguridad			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Nuestro Negocio- Gestión de la Cadena de Proveedores	43
Evaluación de derechos humanos			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Nuestro Desempeño Ambiental- Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)	63-64
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Nuestro Negocio- Gestión de la Cadena de Proveedores	43
Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra Responsabilidad Social	58-61

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales– en las comunidades locales	Nuestra Responsabilidad Social	59
Marketing y etiquetado			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	40
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	40
Privacidad del cliente			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	40-41
Cumplimiento socioeconómico			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Transparencia y Responsabilidad Nuestro Desempeño Ambiental	22, 63
COMPLEMENTO SECTORIAL			
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Nuestro Desempeño Ambiental- Riesgos y oportunidades de carácter ambiental	62
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Nuestro Desempeño Ambiental- Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)	63

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
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	Nuestro Desempeño Ambiental- Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)	65
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	Nuestro Negocio Nuestros segmentos de banca	35-37
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Nuestro Negocio Facilidades para adquisición de vivienda con interés preferencial	37
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorias para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Nuestro Desempeño Ambiental- Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS)	63

GRI Standards	Indicador	Referencia	Pág.
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Nuestro Negocio Banca Comunitaria	36
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Nuestro Negocio Banca Comunitaria	36
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Nuestro Negocio Experiencia del Cliente, Posicionamiento de Marca y Procesos	38
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Nuestra Responsabilidad Social - Emprendedores Banesco	60-61



Informe de Aseguramiento



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

Teléfono: (507) 208-0700
Fax: (507) 263-9852
Internet: kpmg.com.pa

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

A la Administración de Banesco (Panamá), S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de Banesco (Panamá), S.A. (en lo sucesivo "Banesco") para reportar sobre información no financiera relacionada con los Contenidos de los Estándares del Global Reporting Initiative (en adelante "GRI"), preparados y presentados por la Gerencia de Asuntos Corporativos de Banesco, incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2020 de Banesco por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020 (en adelante "El Informe"), que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe (los "Contenidos"), en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, con base en nuestro trabajo realizado y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los estándares del GRI.

Responsabilidades de la Administración

La Gerencia de Asuntos Corporativos de Banesco es responsable de la preparación y presentación de la información sujeta a nuestra revisión y la información y aseveraciones contenidas dentro de ésta.

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

La Administración de Banesco, también es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación y presentación de los Contenidos se encuentra adecuadamente capacitado, los sistemas de información están debidamente actualizados y que cualquier cambio en la presentación de datos y/o en la forma de reportar, incluya todas las unidades de reporte significativas.

Nuestras responsabilidades

Nuestra responsabilidad es revisar la información concerniente a los contenidos incluidos en El Informe y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo con base en la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, "Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad o fiabilidad limitada respecto a si, con base en nuestro trabajo y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos lleve a creer que los Contenidos incluidos en el Informe Sostenibilidad de 2020 de Banesco por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los estándares del GRI.

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



(Continúa)

Pág. 2

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

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

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

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

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

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

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la preparación y presentación de los Contenidos se refieren a los requerimientos establecidos y de conformidad con los estándares del GRI que se detallan en el Anexo A.

Limitaciones inherentes

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



(Continúa)

Pág. 3

Conclusión

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

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

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Indicadores que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Gerencia de Asuntos Corporativos de Banesco incluidos en El Informe por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los estándares del GRI.

Restricción de uso de nuestro informe

Este informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos de la Gerencia de Asuntos Corporativos de Banesco para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta a la Gerencia de Asuntos Corporativos de Banesco que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Banesco por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

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

Panamá, República de Panamá

18 de mayo de 2021



Anexo A

Descripción de los Indicadores objeto del trabajo de aseguramiento de seguridad limitada:

GRI Standard	Contenido	Descripción
Contenidos Generales	102-1	Nombre de la organización
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios
	102-3	Ubicación de la sede
	102-4	Ubicación de las operaciones
	102-5	Propiedad y forma jurídica
	102-6	Mercados servidos
	102-7	Tamaño de la organización
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores
	102-9	Cadena de suministro
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro
	102-11	Principio o enfoque de precaución
	102-12	Iniciativas externas
	102-13	Afiliación a asociaciones
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-18	Estructura de gobernanza
	102-19	Delegación de autoridad
	102-21	Consulta a grupo de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
	102-25	Conflictos de Intereses
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad
	102-40	Lista de grupos de interés
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
	102-47	Lista de temas materiales
	102-48	Reexpresión de la información

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



(Continúa)

Pág. 5

Contenidos Generales	102-49	Cambios en la elaboración de informes
	102-50	Periodo objeto del informe
	102-51	Fecha del último informe
	102-52	Ciclo de elaboración de informes
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
	102-55	Índice de contenidos GRI
	102-56	Verificación externa

Asuntos Materiales		
Desempeño Económico		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 201 Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido
Presencia de Mercado		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local
Impactos Económicos Indirectos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos
Prácticas de Adquisición		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 204 Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Proporción de gastos en proveedores locales
Corrupción		
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

GRI 103 Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
Materiales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen
Energía		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización
	302-4	Reducción del consumo energético
Agua		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 303 Agua 2018	303-5	Consumo de agua
Biodiversidad		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
Emisiones		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)
Efluentes y Residuos		
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura

GRI 103 Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 306 Efluentes y Residuos 2016	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación
Cumplimiento Ambiental		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 307 Cumplimiento Ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental
Cumplimiento Ambiental de Proveedores		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
Empleo		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
	401-3	Permiso parental
Salud y Seguridad en el Trabajo		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-9	Lesiones por accidente laboral
Formación y Desarrollo		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 404 Formación y Enseñanza	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



(Continúa)

Pág. 8

2016	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
Diversidad e Igualdad de Oportunidades		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados
	405-2	Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres

No discriminación		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 406 No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Libertad de Asociación y Negociación Colectiva		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
Evaluación de Derechos Humanos		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación
Comunidades Locales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



(Continúa)

Pág. 9

GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos-reales o potenciales-en las comunidades locales
Privacidad del Cliente		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 418 Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 419 Cumplimiento Socio-económico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
Cartera de Producto		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
Suplemento Sectorial para Servicios Financieros 2013	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
	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
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito
Auditoría		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



(Continúa)

Pág. 10

Suplemento Sectorial para Servicios Financieros 2013	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.
Comunidad		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
Suplemento Sectorial para Servicios Financieros 2013	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
Etiquetado de Productos y Servicios		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing
Suplemento Sectorial para Servicios Financieros 2013	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta y productos financieros
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario
Fiscalidad		
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque Fiscal
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
Trabajo Forzados		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
Prácticas en materia de seguridad		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.



(Continúa)

Pág. 11

	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

© 2021 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

ALIANZAS, PACTOS E INICIATIVAS ACTIVAS DURANTE EL 2020:

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Asociación Bancaria de Panamá	Protocolo de Finanzas Sostenibles.	Pacto	N/A	2018	Establecer mecanismos para construir y potenciar una estrategia de finanzas sostenibles.	Firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles que consta de cinco componentes: Gobernanza, Riesgos Ambientales y Sociales, Productos Verdes, Ecoeficiencia y Divulgación.	Voluntario
Asociación Nacional para la Conservación (ANCON)	Socios. Con la finalidad de contribuir a mitigar los efectos del cambio climático.	Alianzas	3,000.00	2018	Organización no gubernamental dedicada a la promoción de proyectos para la conservación de áreas protegidas en Panamá.	Socios activos.	Voluntario
Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)	Fondo de Fomento Empresarial. Programa de Capital Semilla y programa Emprendedores Banesco. Consejo Nacional de Emprendimiento de Panamá.	Alianzas	N/A	2016	Empoderar a los pequeños empresarios como parte esencial del ecosistema emprendedor panameño.	Alianza de cooperación. Signatario del Pacto Nacional por el Emprendimiento. Aliados en el Proyecto de la Política Nacional del Emprendimiento.	Voluntario
Autoridad del Canal de Panamá (ACP)	Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC).	Alianzas	20,000.00	2019	Organizado por la ACP y Jóvenes 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 preselección y formación de los jóvenes de todo el país que fueron elegidos para vivir esta experiencia.	Voluntario
Avent	Sala de lactancia.	Convenio	N/A	2016	Empresa/marca reconocida en productos para bebés desde el nacimiento hasta los primeros años de la infancia.	Se mantiene el convenio con AVENT, quien apoya con insumos para la sala de lactancia Banesco, lo que permite armonizar la vida laboral y familiar de las colaboradoras.	Voluntario

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM)	Participación en las diversas actividades de AMCHAM.	Membresía	1,600.00	2015	Promover prácticas de negocio sostenibles entre y con empresas miembros de AmCham.	Miembro de AMCHAM. En el periodo 2019, se participó como parte de la JD y liderando el Comité de Sostenibilidad.	Voluntario
Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)	Participación en la Asamblea General y en diversas iniciativas de la Federación.	Membresía	N/A	2010	Agrupar a más de 623 bancos y entidades financieras de América Latina para fomentar y facilitar el contacto, el entendimiento.	Miembro activo de la Federación.	Voluntario
Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa	Concurso Nacional para la Excelencia Educativa.	Convenio	140,000.00	2017	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.	Aliados buscando con ello crear condiciones para el mejoramiento continuo de la educación pública.	Voluntario
Mitradel/PNUD	SÍ Género Panamá.	Iniciativa	N/A	2018	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 brechas de género, en las empresas e instituciones.	Certificación con el Sello categoría Oro, reconocimiento que se recibió en junio 2019 y que se mantiene vigente.	Voluntario
ONU Mujeres/Pacto Mundial	Principios de Empoderamiento de la Mujer WEP's.	Pacto	N/A	2018	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.	Miembro activo.	Voluntario

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Naciones Unidas, ONU	Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Pacto	N/A	2017	Iniciativa que busca la implementación de 10 principios en materia de DDHH, prácticas laborales, medio ambiente y anticorrupción, derivados de declaraciones de Naciones Unidas, que gozan de consenso universal.	Se incorporaron los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y se informa anualmente el progreso a través del Informe de Sostenibilidad.	Voluntario
Patronato del Teatro Nacional	Benefactores del Teatro Nacional.	Convenio	50,000.00	2019	Administra, custodia, protege y conserva el Teatro Nacional.	Miembro activo de la Junta Directiva.	Voluntario
PNUD/Ministerio de Cultura	Red de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Panamá (La Red)	Convenio	50,000.00	2017	Iniciativa está liderada por el Ministerio de Cultura, con el apoyo del Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), cuyo fin es el de propiciar oportunidades de aprendizaje musical clásico, para aquellos niños y jóvenes que están en barrios populares; procurando el trabajo en equipo y generando una cultura de paz.	Se promueven acciones para fortalecer y brindar estrategias de sostenibilidad.	Voluntario
SumarSE	Miembros activos.	Membresía	5,000.00	2014	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.	Se suman esfuerzos para lograr un impacto colectivo que haga más sostenible el desarrollo de Panamá.	Voluntario

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI)	Iniciativa financiera de ONU Medio Ambiente.	Pacto	% anual sobre utilidades	2018	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.	Adheridos a la red UNEP FI, el 8 de agosto de 2018. Se ratifica el compromiso con la sostenibilidad para ampliar y compartir conocimientos y experiencias entre los distintos actores, segmentos e instituciones del sector. Firmantes de los Principios de la Banca Responsable (2019).	Voluntario
Fundación para el Desarrollo Integral de la Mujer y la Familia (FUNDADER)	Socios sociales del Programa Emprendedores Banesco.	Convenio	30.000,00	2016	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.	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.	Voluntario
Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá (FUSODEP)	Socios sociales del Programa Emprendedores Banesco.	Convenio	30,000.00	2016	Trabaja para llevar oportunidades y soluciones humanas y solidarias a poblaciones vulnerables de la provincia de Veraguas y la comarca Ngábe-Buglé.	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.	Voluntario

Aliado	Iniciativas	Concepto	Valor Monetario 2020	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología (IUGT)	Socios sociales del Programa Emprendedores Banesco.	Convenio	300,000.00	2015	Centro de adiestramiento de educación de extensión con programas de actualización y capacitación para empresas y comunidades.	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.	Voluntario
Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)	Formación para familias y personas de los programas de asistencia social.	Convenio	N/A	2019	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 el 2019 se firmó convenio de cooperación a tres años con el MIDES, que permitirá el apoyo a mil personas (anualmente), que serán formadas a través del programa Emprendedores Banesco.	Voluntario
Deutsche Investitions und Entwicklung gesellschaft (DEG)	Implementación del SGAS.	Iniciativa	N/A	2018	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 relación comercial se crea el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS), cuya implementación se dio a partir del 2019.	Voluntario



Informe de Sostenibilidad

Banesco (Panamá), S.A.



Este Informe de Sostenibilidad 2020 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