



Banesco

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

El presente **Informe de Sostenibilidad** comprende el progreso de nuestro desempeño en la gestión de los criterios ASG, compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y el aporte a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, tomando en cuenta 95 contenidos GRI.

Desde la gestión ética y transparente y el principio de rendición de cuentas ponemos este documento a disposición de todos nuestros grupos de interés.

Los datos recopilados corresponden al periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Para preguntas o sugerencias, puede contactar a **asuntoscorporativos_pa@banesco.com**



Informe de Sostenibilidad Banesco (Panamá), S.A. 2021
Edición de textos: Komunika Latam
Fotografías: Las fotografías que aparecen en este informe son propiedad de Banesco (Panamá), S.A.



Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo y Gerente General

Tengo el honor de presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad 2021, en el cual como todos los años, ratificamos nuestro compromiso con la gestión económica, social y ambiental, reforzando nuestra misión y visión como organización líder en sostenibilidad en el sector bancario de Panamá y la región.

Como parte de nuestra gestión 2021, garantizamos que esta contribución está alineada con los estándares establecidos en la Metodología del *Global Reporting Initiative* (GRI), enfocada en la sostenibilidad y alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para Banesco, el 2021 marcó un antes y un después. Luego de un año tan retador como lo fue el 2020, iniciamos el año acompañando a nuestros clientes en dificultades económicas, en la búsqueda de soluciones para sus obligaciones financieras, y contactándolos a través de la Campaña “**Están Pasando Cosas Buenas**” con la cual pudimos atenderlos, oírlos y gestionar en tiempo record soluciones a la medida.

Así mismo, estamos orgullosos de contarles, que obtuvimos por parte de la calificadora de riesgo Fitch Ratings la **calificación nacional de largo plazo A-(pan), con perspectiva estable**, a pesar de lo complejo de las condiciones de nuestro país y del sector, resultantes de la pandemia.

Promulgamos con más fuerza el objetivo de mantener nuestra **cartera sostenible**, en función de garantizar el otorgamiento de créditos a proyectos que cumplan las políticas y metodologías para la mitigación de los riesgos socio ambientales, bajo el marco legal, responsable y ético de nuestra organización, y los lineamientos de Los Principios de una Banca Responsable por parte de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas, (UNEP FI) de la cual hacemos parte; En esa misma línea, seguimos desarrollando todas las



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

bases de lo que será la creación de la banca verde, con foco en energía renovable, y proyectada para lanzarse en el 2022.

Como Banco responsable con la Sostenibilidad de Panamá, seguimos impulsando el desarrollo a través de todos nuestros proyectos sociales, promoviendo siempre un ecosistema sostenible que involucra los pilares de cultura, ambiente, desarrollo social y educación. En materia de desarrollo social se llevó a cabo la IV versión de **Presupuesto Participativo**, iniciativa que apoya y fondea la ejecución de proyectos tangibles desarrollados por la misma comunidad, que tengan como objetivo demostrable, mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

En materia de educación, continuamos con nuestro proyecto Estrella **"Emprendedores Banesco"** que a la fecha ha logrado capacitar en el sector a más de 15 mil nuevos emprendedores y que además nos

permitió ser galardonados por el **BID-Lab** como uno de los bancos socios, y el único en Panamá, para desarrollar el programa mundial **BetterTogetherChallenge** que busca adaptar y expandir el programa de emprendimiento a la población migrante y refugiada de Panamá, así como a población panameña en condición de vulnerabilidad. El programa "Emprendedores Banesco" seguirá siendo insignia del Banco para impulsar la reactivación económica.

Para el año 2022, continuaremos reforzando nuestro compromiso con la sociedad, propiciando las medidas necesarias para continuar apoyando el desarrollo del país, enfocados siempre en la generación y articulación de buenas prácticas y acciones, aportando con apoyo social, con energía renovable y banca verde para hacer un Panamá cada vez más sostenible.

Cordialmente,

ALFONSO PRIETO GONZÁLEZ

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



II | Acerca de este informe

[GRI 101, 102-12, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56]

Mediante 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 2021 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 2020 publicado en julio de 2021. Las cifras que aplican a los valores económicos generados y distribuidos están disponibles en el siguiente enlace del ente regulador: <https://www.superbancos.gob.pa/>

Puesto que en el panorama mundial aún nos enfrentamos a la pandemia por COVID-19, los resultados del informe se mantienen vigentes. Los aspectos relevantes de impacto social, económico y medioambiental (positivos o negativos) para Banesco Panamá, identificados en el análisis de materialidad que realizamos en 2020 se mantienen vigentes por tal motivo, este año le brindamos atención a los mismos 12 asuntos materiales que el año pasado.

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 2021 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.

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

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 N.V. (Curazao) y Ocean 25, S.A.
- “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.






Quienes somos

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


En Banesco (Panamá), S. A. contamos con una licencia general que nos 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.




TOTAL DE PATRIMONIO:
USD **377,922,363.00**



NÚMERO TOTAL DE CLIENTES:
83,304



NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS:
967



PROVEEDORES:
508



INVERSIÓN EN RSE:
USD **783,988.82**

Para cumplir con ese propósito, nuestro modelo de negocios está organizado por segmentos de clientes, con una oferta de productos y servicios especialmente diseñada para ellos. Es así como ofrecemos una Banca Local orientada a atender a personas naturales residentes en Panamá, incluyendo a personas de perfil premium para quienes también existe una propuesta de valor específica, un segmento Pyme enfocado 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	✓	✓	✓	✓

Ubicación de la sede. Ubicación de las operaciones

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

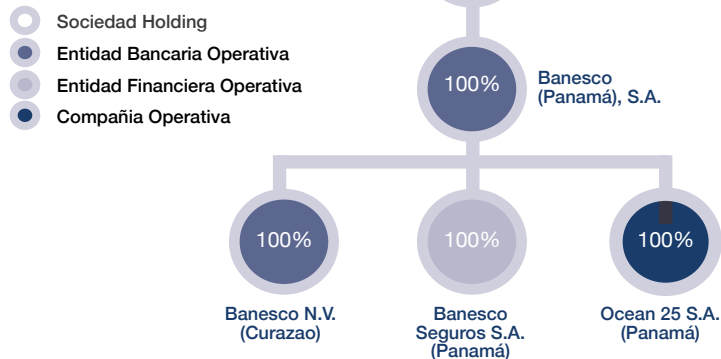
Formamos parte de Banesco Internacional que cuenta con presencia en Estados Unidos, República Dominicana, Panamá y Venezuela. En Panamá, **contamos con 23 sucursales.**

Estructura accionaria de la organización

Nuestra estructura financiera es autónoma, operativa y legalmente constituida, forma parte de Banesco Holding Financiero, S.L., establecido y conformado en España y cuyo capital accionario en su totalidad es propiedad de Banesco Holding Latinoamérica, S. A., Somos una marca de servicios financieros que compite en el mercado panameño, tiene presencia internacional y una trayectoria de más de 34 años en el negocio de banca, seguros y métodos de pago.

Estructura Accionaria

Al 31 de diciembre de 2021, Banesco Panamá, participa de forma directa en las siguientes sociedades:



- Sociedad Holding
- Entidad Bancaria Operativa
- Entidad Financiera Operativa
- Compañía Operativa

PRODUCTOS Y SERVICIOS



Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Minorista	Especializada (Comerciales)
Depósito a Plazo Fijo	✓	✓	✓	✓
Cuentas de Ahorro regular	✓	✓	✓	✓
Cuentas de Ahorro - trámite simplificada	✓	✓	✓	
Cuenta Corriente con Interés	✓	✓	✓	✓
Cuenta Corriente sin Interés	✓	✓	✓	✓
Préstamos Personales	✓	✓	✓	
Préstamos Prendario	✓	✓	✓	
Préstamos Hipotecarios	✓	✓	✓	
Líneas de sobregiro autorizado	✓	✓	✓	
Préstamo de Auto	✓		✓	

Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Minorista	Especializada (Comerciales)
Tarjeta de Crédito	✓	✓	✓	
Préstamos Prendario	✓	✓		✓
Préstamos Hipotecarios comerciales	✓	✓		✓
Líneas de Crédito	✓	✓		✓
Líneas de sobregiro autorizado	✓	✓		✓
Cartas de Crédito	✓	✓		✓
Préstamo de Auto comercial	✓	✓		✓
Tarjeta de Crédito Empresarial	✓	✓		✓
Préstamos Comerciales	✓	✓	✓	✓
Préstamos Agropecuarios	✓	✓	✓	
Bolsas Nocturnas	✓			✓
Planilla Empresarial	✓	✓		✓
Cheques Certificados	✓	✓		Pago y Liquidación
Cheques de Gerencia	✓	✓		
Cobranzas	✓	✓		
Giros	✓	✓		
Transferencias Internacionales	✓	✓		
Adquirencia (Puntos de Venta)	✓		✓	
Tarjetas de Débito	✓	✓	✓	
Tarjetas prepagadas	✓	✓	✓	✓
Bandita Contactless (accesorio contactless)	✓		✓	
Operaciones de Tesorería, compra y venta de monedas	✓	✓	✓	✓
Servicio de Pago a Proveedores - Confirming	✓	✓		✓
Servicios Estados de Cuenta SWIFT-MT940	✓	✓		✓
Servicios de Seguimiento de Transferencias GPI-Swift (Estándar internacional)	✓	✓	✓	✓
Cofres inteligentes	✓		✓	✓

CANALES ELECTRÓNICOS



Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Minorista	Especializada (Comerciales)
Banca en línea	✓	✓	✓	✓
Onboarding Digital Banca Local e Internacional	✓	✓	✓	
Banca Móvil & Wally	✓	✓	✓	
Wally Comercios	✓	✓	✓	✓
Red de ATMs	✓		✓	

BANCA SEGUROS



Producto/Servicio	Línea de Negocio		Banca	
	Banca Local	Banca Internacional	Minorista	Especializada (Comerciales)
Seguro de Vida Integral	✓		✓	
Seguro de Accidentes Personales	✓		✓	
Seguro Combinado Residencial	✓		✓	
Seguro de Gastos Funerarios	✓		✓	

CAJEROS ELECTRÓNICOS



2020
30

2021
31

SUCURSALES



2020
22

2021
23

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN



Indicador	2020	2021
Utilidad Neta	5,019,625	9,141,729
Activos Totales	4,286,856,023	4,446,132,941
Depósitos Totales	3,456,483,950	3,588,060,617
Patrimonio	376,386,587	377,922,363
Préstamos Netos	2,966,642,684	3,114,751,246

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador	2020	2021
Valor económico directo generado (VEDG) Ingresos	235,426,581,00	240,134,755,00
Valor económico distribuido (VED)	185,698,904,00	184.376.892,000
Costos operacionales	57,324,003,00	63.533.471
Salarios y beneficios a empleados	45,692,273,00	44,867,699,00
Pagos a proveedores de capital	78,255,287,00	75,191,733,00
Pagos a gobierno	3,576,260,00	
Inversiones ambientales y sociales	851,081,00	783,988,82
Valor económico retenido (VEDG-VED)	49,727,677,00	55.758.863,00

INVERSIÓN EN RSE



INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES



	2020	2021
Total de colaboradores fijos	983	965
Temporales	1	2
Total	984	967



Hechos relevantes de nuestra gestión en el 2021

1. *Fitch Ratings* afirmó nuestra calificación nacional de largo plazo a Banesco (Panamá), S.A. en A-(pan), con perspectiva estable. Retornamos al esquema de trabajo mixto (presencial y teletrabajo) organizado por áreas preservando las medidas de bioseguridad.
2. Actualización de la Política de Gestión Ambiental y Social convirtiéndola en la **Política Corporativa de Sostenibilidad**, lo que brindó el marco para la creación de la **Mesa Corporativa de Sostenibilidad**.
3. Modificaciones en la **estructura organizacional** que se presentan en el capítulo de Gobierno Corporativo de este informe.
4. Implementación de un nuevo modelo de servicio "Tú me importas", para que cada colaborador coloque al cliente interno y externo en primer lugar dando lo mejor en cada contacto.
5. Se inauguró el primer modelo de servicio Banesco Xperience en Pacific Center Panamá y replicamos este nuevo modelo de servicio en la sucursal de *Mall Multiplaza Pacific*.
6. Se implementó la "Ley Cero", iniciativa creada para escuchar la voz del colaborador, promoviendo la desconexión digital, reglamentación de las reuniones y mejora del balance vida-trabajo de los colaboradores.

Desafío de COVID-19

La coyuntura por el COVID-19 y la necesidad imperante de la adecuación a "la nueva normalidad", ha supuesto la irrupción y consolidación de algunas tendencias

como: aceleración en la adopción de canales digitales para el delivery de productos y servicios; la profundización del uso de medios de pago electrónicos, especialmente contactless; el posicionamiento del teletrabajo como modalidad viable; imponiendo una aceleración de la transformación digital que veníamos experimentando en la banca, todo ello en un contexto en el que la personalización, cercanía, agilidad, conveniencia y seguridad, son cada vez más valorados y demandados por clientes internos y externos.

En este marco, para el período 2022 – 2024, continuaremos los esfuerzos por transformarnos digitalmente "hacia afuera y hacia adentro", en pro de crecer de forma sostenible a largo plazo, lo cual representa un reto al controlar la exposición a riesgos y minimizar la materialización de pérdidas sobre la cartera de crédito, en un contexto de ralentización económica, hacer cada vez más eficiente el modelo de operación para optimizar la estructura de costos y ganar en agilidad y efectividad de cara al cliente externo, y con ello alcanzar la preferencia y fidelidad de clientes actuales y potenciales. Para ello, nuestros esfuerzos del 2022 se enfocarán en:

- Profundizar y consolidar la sistemática comercial para abordar los segmentos y nichos de mercado clave identificados.
- Asegurar una sólida gestión del riesgo de crédito, reforzando las capacidades propias y sinergias entre las áreas.
- Desplegar una potente oferta de canales digitales, para hacer de la cercanía, conveniencia y seguridad, atributos evidentes de la propuesta de valor.
- Ejecutar el plan de digitalización de los procesos front y back en toda la organización.
- Desarrollar una oferta completa e innovadora del "ecosistema de medios de pago".
- Transformar el modelo de organización en todos los ámbitos, para hacerlo cada vez más flexible, ágil e innovador.

Certificaciones y Reconocimientos 2021

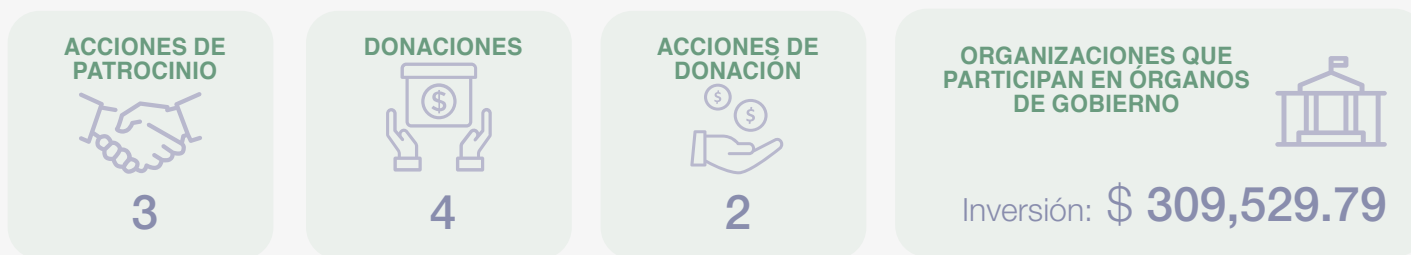
- Segunda recertificación del Sello de Igualdad de Género - Categoría Oro

Principios, pactos, estatutos, alianzas e iniciativas desarrolladas externamente

La sostenibilidad es construida entre todos (empresas, gobiernos, sociedad civil, ONG, gremios), esta es una máxima que no escapa de la actuación de Banesco, por lo que todos nuestros programas e iniciativas son desarrollados de la mano de la figura de los socios sociales, ampliando el alcance dentro cada uno de los ejes de acción.

La información sobre principios, pactos, estatutos, alianzas e iniciativas desarrolladas externamente al cierre del 31 de diciembre de 2021, aparecen en la tabla a continuación:

| DURANTE EL 2021 PARTICIPAMOS DE LAS SIGUIENTES ACCIONES DE ASOCIACIÓN E INVERSIÓN EN PATROCINIOS Y DONACIONES:



Alianzas

[GRI 102-55]

Aliado	Proyecto o iniciativa	Concepto	Valor Monetario 2021	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Asociación Nacional para la conservación (ANCÓN)	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 del Canal de Panamá (ACP)	Laboratorio Latinoamericano de Acción Ciudadana (LLAC).	Alianzas	15.000,00	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
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
Fundación para la Promoción de la Excelencia Educativa	Concurso Nacional para la Excelencia Educativa.	Convenio	80.000,00	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
Patronato del Teatro Nacional	Benefactores del Teatro Nacional.	Convenio	50.000,00	2019	Administra, custodia, protege conserva el Teatro Nacional.	Miembro activo de la Junta Directiva.	Voluntario

Aliado	Proyecto o iniciativa	Concepto	Valor Monetario 2021	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
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
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 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
Fundación Nacional para el Desarrollo de las STEAM (FUNDESTEAM), Comedor Claret, Fundación para el Desarrollo SENSHI (FUNDESEN) y Fundación Luces Panamá	Presupuesto Participativo.	Donación	50.000,79	2021	Fundación Nacional para el Desarrollo de las STEAM (FUNDESTEAM): brindan educación de las STEAM a niños y jóvenes a nivel nacional. Comedor Claret: manejan un programa de seguridad alimentaria para niños y jóvenes de bajos recursos de la provincia de Colón. Fundación para el Desarrollo SENSHI (FUNDESEN): manejan un centro de karate inclusivo y de metodología de inclusión social para niños. Fundación Luces Panamá: ofrece apoyo a pacientes de epilepsia y a sus familias	Estas organizaciones fueron ganadoras de Presupuesto Participativo 2021, en donde obtuvieron financiamiento para seguir gestionando su impacto positivo en Panamá.	Voluntario
Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Chiriquí (CAMCHI)	Miembros activos.	Membresía	10.000,00	2021	Promover prácticas de negocio sostenibles entre y con empresas miembros de la Cámara.	En 2021 se nos invitó a formar parte de la JD.	Voluntario
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

Aliado	Proyecto o iniciativa	Concepto	Valor Monetario 2021	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
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
Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)	Participación en la Asamblea General y en diversas iniciativas de la Federación.	Membresía	N/A	2010	Agrupa 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
Mitradel/PNUD	SÍGénero 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
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
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 Entwicklungsgesellschaft (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
Club Kiwanis Metropolitan	Campaña "La Bota".	Iniciativa	1.200,00	2021	Gestión de proyectos sociales que cumplan las necesidades de las comunidades impactadas.	Compra de zapatos para la campaña "La Bota".	Voluntario
Fundación Nacional para el Desarrollo de las STEAM (FUNDESTEAM):	Fondo Editorial Banesco	Iniciativa	1.729,00	2018	Proyectos de enseñanzas de las STEAM a niños, niñas y jóvenes de todo el país, para incentivar la ingeniería y robótica en Panamá.	Evento realizado con el Fondo Editorial Banesco	Voluntario
Sector Privado para la Asistencia Educativa (COSPAE)	Concurso "Panamá, Unidos en Canción"	Iniciativa	2.500,00	2018	Concurso con el objetivo de resaltar nuestra historia y cultura, mediante la investigación y presentación de canciones de nuestras raíces panameñas por los participantes.	Gestionar un concurso a nivel nacional de la creación de una pieza musical como memoria cultural de Panamá.	Voluntario

Aliado	Proyecto o iniciativa	Concepto	Valor Monetario 2021	Inicio	¿Qué hacen?	¿Qué hacemos juntos?	Carácter
Sociedad de Esposas de Banqueros de Panamá	Programa "Hogar del Buen Pastor"	Iniciativa	1.000,00		Gestión de proyectos sociales para familias de escasos recursos o en situación de vulnerabilidad.	Entrega de donación para seguimiento de programas "Hogar del Buen Pastor" y el programa de becas a hijos de empleados bancarios de bajos ingresos.	Voluntario
Cámara de Comercio de Colón	Miembros activos.	Membresía	4.500,00	2019	Promover prácticas de negocio sostenibles entre y con empresas miembros de la Cámara.	Miembro activo.	Voluntario
Cámara de Empresarios Panameña Venezolana (CEPAVEN)	Miembros activos.	Membresía	4.000,00	2020	Promover prácticas de negocio sostenibles entre y con empresas miembros de la Cámara.	Miembro activo y formamos parte de la JD.	Voluntario

IV | Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia:

[GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29; 103-1, 103-2, 103-3; 205-1, 205-2, 205-3; 307-1; 419-1]

Nuestra cultura, ética e integridad

En Banesco estamos comprometidos con fomentar la gestión del Buen Gobierno Corporativo, trabajando en la mejora continua y cumpliendo con los requerimientos regulatorios para garantizar el correcto funcionamiento de las instancias correspondientes.

Llevamos a cabo toda nuestra operación bajo el marco regulatorio de la ley bancaria, cumpliendo además con los acuerdos emitidos por la Superintendencia de Bancos y demás leyes aplicables al negocio de la banca.

Con el fin de generar confianza y seguridad en nuestros clientes, todos nuestros productos y servicios son revisados y actualizados asegurándonos que todos se encuentran en cumplimiento de la ley.

Este año asumimos un compromiso con la ética, transparencia y gobierno corporativo, estableciendo cambios que robustecen la integridad de nuestro banco:

- Revisamos y actualizamos la **Política Corporativa de Transparencia**, **Política Corporativa Anticorrupción** y el **Código de Buen Gobierno**. Todas las Políticas Corporativas del Banco se encuentran disponibles en el sitio web.
- Incorporamos procesos de debida diligencia, nuevos ingresos y validación de listas de vigilancia y otras fuentes a los integrantes de la Junta Directiva,

en el proceso de revisión y actualización de la **Política de Directores**.

- Realizamos ajustes en la estructura organizacional del banco y subsidiarias, y se incorporaron nuevas instancias de gobierno entre ellas la **Mesa Ejecutiva de Sostenibilidad**.
- Llevamos a cabo la revisión y actualización anual de la estructura de gobierno corporativo tanto de banco como de subsidiarias.
- En marzo del año 2021, entró en vigor la Ley 81 del 26 de marzo de 2019, que establece el Régimen de Protección de Datos, lo que nos llevó a crear la **Política de Privacidad de Datos**.

Con relación a los retos y oportunidades en materia de gobierno corporativo y transparencia se tiene contemplado:

- Implementación de una nueva herramienta de gobierno corporativo que permitirá agilidad en los procesos y la gestión de las instancias de gobierno.
- Eficiencia en la implementación de esta herramienta y en su uso con el objetivo de reducir el tiempo en las reuniones y disponibilidad de la información.
- Uso de los espacios de las instancias de gobierno con las reuniones presenciales, semipresenciales y/o virtuales.

Medios y canales para solicitud de información

En pro de mantener comunicaciones transparentes y atender dudas o denuncias contamos con medios y canales disponibles al alcance de todos los grupos de interés para realizar solicitudes de información o informar sus preocupaciones sobre la conducta ética y jurídica y la integridad de la organización:

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



Valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización

Nuestros valores, estándares y normas de conducta se reflejan en los 58 artículos del Código de Ética 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 2021 se realizó una revisión al Código de Ética, reforzando el artículo 34 "Aceptación de Obsequios" elevando a USD 100.00 el monto máximo, limitando la aceptación de obsequios a uno por proveedor que debe ser comunicado al supervisor directo y registrado en el nuevo formulario de registro de obsequios. Este cambio fue solicitado por el área de Auditoría como parte del plan de reforzamiento para la prevención de fraude.

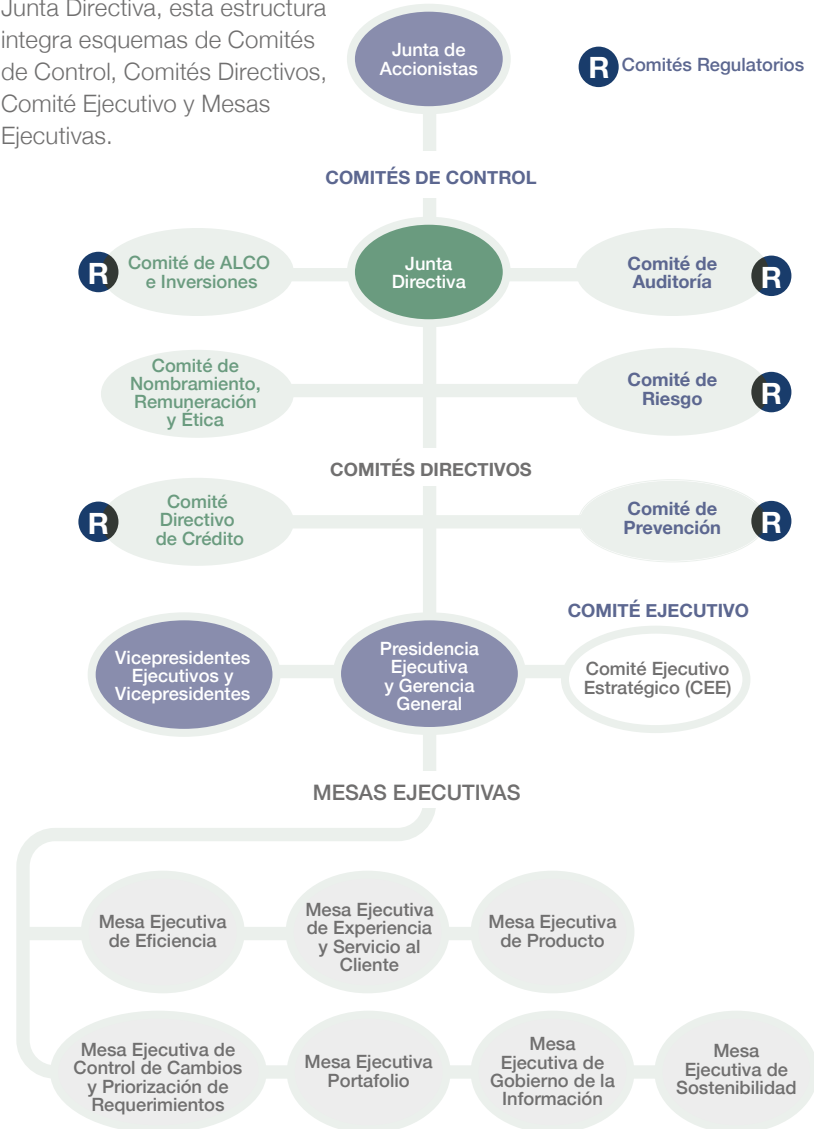
Visión y Misión



Nuestra visión, misión y valores nos guían día a día y con ello ratificamos nuestro compromiso de vivir los valores, preservando la esencia de lo que nos ha hecho exitosos.

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.



Toda la información sobre la estructura de gobierno se encuentra disponible en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

La estructura de Gobierno Corporativo de Banesco (Panamá), S.A., al cierre de diciembre de 2021 está compuesta por:

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- 6 comités directivos, aprobados por Junta Directiva: ALCO-Inversiones, Auditoría, Crédito, Nombramiento, Remuneración y Ética, Prevención y Riesgo; en los cuales participan los directores con voz y voto, los demás integrantes solo mantienen derecho a voz.

Durante el 2021 se incorporaron las funciones de temas de ética dentro del Comité de Nombramiento y Remuneración, quedando bajo el Comité de Nombramiento, Remuneración y Ética. Respecto a las funciones en temas de Cumplimiento Normativo y Gobierno Corporativo se comunicarán directamente a la Junta Directiva.

En los comités de Riesgo y Directivo de Crédito entre sus funciones se encuentra la evaluación y toma de decisión en temas ambientales y sociales.

Dentro de la estructura de gobernanza contamos con mesas ejecutivas con la participación del equipo de alta gerencia, y durante el 2021 se incorporaron 2 mesas: Mesa Ejecutiva de Sostenibilidad y Mesa Ejecutiva de Producto. Los cambios también incluyeron la eliminación de la Mesa Ejecutiva de Negocios.

Junta Directiva

La 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.

Desde el punto de vista formativo, en el 2021 se contemplaron aspectos de Ciberseguridad, Gobierno Corporativo, Prevención, Planificación Estratégica, entre otros temas.

La [Política Corporativa de Capacitación, Remuneración, Permanencia y Evaluación de Junta Directiva](#) se encuentra disponible para ser consultada en el sitio web.

Características de la Junta Directiva

- Está conformada por 8 directores que actúan de forma colegiada con toma de decisión consensuada, de los cuales 4 son independientes de la administración. Contamos con la participación de 2 damas en la Junta Directiva, dando cumplimiento a lo dispuesto en la regulación vigente.
- La evaluación de los integrantes de la Junta Directiva es realizada por una entidad externa que gestiona Banesco Holding.
- La delegación en temas económicos, ambientales y sociales se encuentra bajo los comités de Riesgo y Directivo de Crédito. En este sentido, la Junta Directiva es informada de los posibles riesgos a los cuales se encuentra expuesta la organización.
- Los procesos de consulta entre los grupos de interés son validados con las áreas de Capital Humano, Finanzas y Gestión Estratégica y Riesgo, de ser necesario.
- El presidente de la Junta Directiva no ejerce cargo ejecutivo dentro de Banesco (Panamá), S.A.
- La Junta Directiva es el órgano que aprueba el Informe de Sostenibilidad de la organización.
- Anualmente se aprueba un Plan de Capacitación para la Junta Directiva.
- El Reglamento Interno de Junta Directiva establece que la Junta es responsable de la aprobación de las estrategias. A su vez, le damos seguimiento a las estrategias a través del Control a la Ejecución del Plan Estratégico (CEPE).
- 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 los reportes trimestrales de subsidiarias y los puntos que son presentados por cada área del banco, según el reporte de control de agenda.

La información sobre las características de la Junta Directiva, sus responsabilidades, criterios de selección y designación y lo estipulado para prevenir los conflictos de interés se encuentra disponible en nuestro sitio web a través del Código de Buen Gobierno Corporativo, Código de Ética de Directores, Perfil del Director Independiente y la Política de Directores.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA BANESCO (PANAMÁ), S.A.

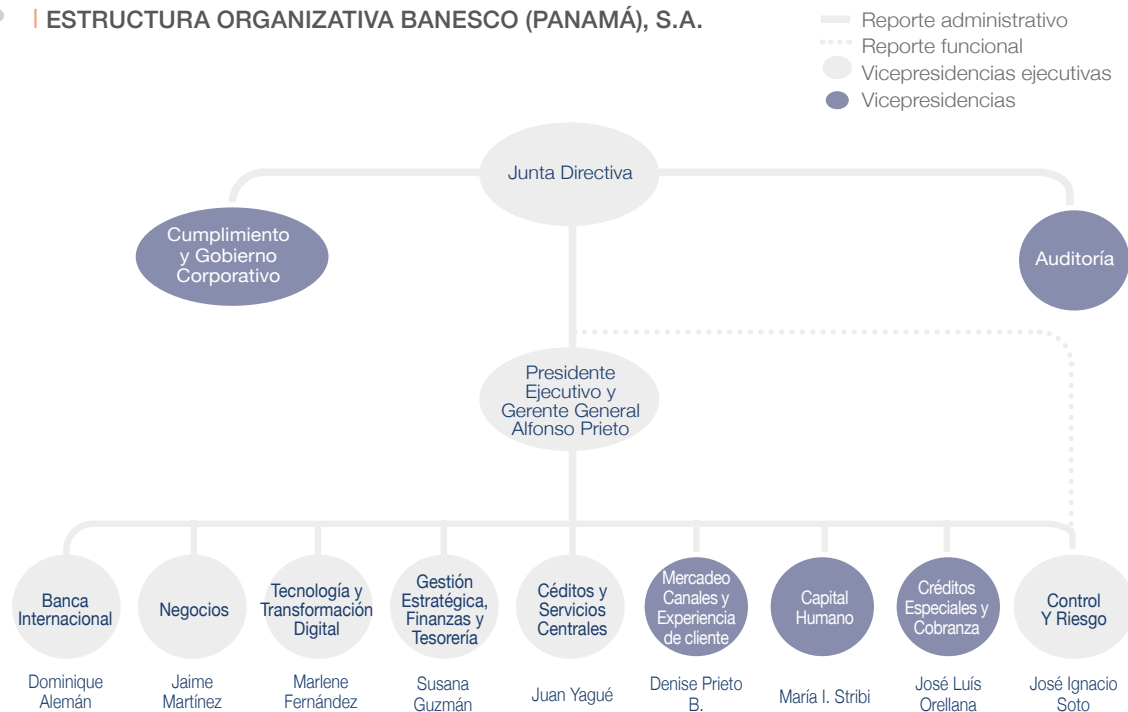
Director de Junta No. 1	Director de Junta No. 2	Director de Junta No. 3 (Independiente)	Director de Junta No. 4	Director de Junta No. 5 (Independiente)	Director de Junta No. 6	Director de Junta No. 7 (Independiente)	Director de Junta No. 8 (Independiente)
Miguel Ángel Marcano Presidente de la Junta Directiva	Carlos Alberto Escotet CEO	Marco Antonio Fernández Socio	Alfredo Ramírez Socio	Francisco Javier Conto Presidente	María Josefina Fernández Independiente	Emilio Durán Director	Rosio Aued Socia

DIGNATARIOS

- Alfonso Prieto González**
Presidente Ejecutivo y Gerente General
- Miguel Ángel Marcano**
Presidente de Junta Directiva
- Carlos A. Escotet** - Tesorero de Junta Directiva
- Mónica De León** - Secretaria de Junta Directiva

*El perfil profesional de cada uno de sus miembros puede consultarse en nuestro sitio web.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA BANESCO (PANAMÁ), S.A.



Cumplimiento Legal y Regulatorio

[[RS- GRI 103-1; RS- GRI 103-2; RS- GRI 103-3]

En el año 2021, nos aseguramos de dar fiel cumplimiento a las leyes, decretos y acuerdos emitidos por el regulador con respecto a las medidas económicas y financieras para contrarrestar los efectos de la pandemia.

Estos acuerdos establecieron parámetros, lineamientos y disposiciones para el tratamiento de la cartera de créditos por efecto de la pandemia. Es por ello que, a nivel interno, adecuamos los procesos, reportes y gestiones, las cuales fueron debidamente atendidas por parte de la organización y las áreas como Riesgo, Crédito, Operaciones, Finanzas, Auditoría, Gobierno, entre otras. Además, llevamos a cabo mesas de entendimiento y evaluaciones de los impactos de estas medidas que se comunicaron a la Junta Directiva a través de los distintos Comités de Gobierno Corporativo.

En el mes de marzo se aprueba la Ley 81 de 26 de marzo de 2019, que establece el Régimen de Protección de Datos, esta ley que nos impulsó a ajustar en nuestros procesos de negocios y relaciones con los clientes internos, externos y proveedores, a través de un consultor de seguridad de información, con quien trabajaremos durante el 2022 en diseño e implementación de los controles efectivos para la protección de datos.

En el marco de la aprobación de esta ley, creamos la **Política de Privacidad de Datos**, la cual se dio a conocer a todos los colaboradores mediante un comunicado en el mes de abril y capacitamos a todo el personal del banco, de manera virtual, a fin de que cada colaborador conozca las obligaciones y derechos que establece esta nueva ley.

Transparencia y Responsabilidad

En Banesco tenemos un compromiso con la transparencia y responsabilidad por lo que contamos con manuales, políticas y lineamientos que fortalecen nuestros esfuerzos enfocados en la reducción y prevención de los riesgos relacionados y nos permitan llevar a cabo una gestión responsable y transparente:

- Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco
- Código de Ética de Directores.
- Política Corporativa de Transparencia
- Política Corporativa Anticorrupción.

Durante el 2021 no se registraron casos relacionados a actividades de corrupción y soborno, ni existe proceso en virtud de corrupción en contra de Banesco Panamá. Asimismo, durante este periodo no se registraron multas por incumplimiento de normativas sociales y/o económicas (administrativas).

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

Buscamos siempre prevenir operaciones y transacciones ligadas al Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de Armas de destrucción masiva. Es por ello que realizamos la debida diligencia a todos los clientes, empleados y proveedores, a través de diversos habilitadores tecnológicos, en el momento de

la vinculación y actualización de datos, en cumplimiento con nuestro **Código de Ética y Conducta del Ciudadano Banesco**, Manual de Cumplimiento, Política de Conozca a su Cliente y Beneficiario Final, Conozca a su Empleado y Conozca su Proveedor.

En 2021 adoptamos las medidas necesarias para prevenir que los productos, servicios, operaciones y/o transacciones se lleven a cabo con fondos y/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):

- Migramos a la herramienta ACRM de *Monitor Plus* para facilitar el análisis basado en el riesgo, para el monitoreo automatizado de operaciones de nuestros clientes
- Contamos con sistemas automatizados que nos permiten identificar en tiempo real personas/

empresas sancionadas en listados de sanciones globales y listas internas para no vincular o determinar si se mantiene la relación y/o procesar o no operaciones.

Como parte del compromiso en la lucha contra el Blanqueo de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, realizamos capacitaciones anuales a todo el personal para reforzar los temas relacionados a la prevención de blanqueo de capitales y promovemos entre los colaboradores la necesidad de:

- Obtener toda la información necesaria de clientes y actualizarla acorde al nivel de riesgo del cliente.
- Mantener una actitud proactiva en la prevención de delitos.
- Identificar y reportar oportunamente cualquier actividad inusual.

TOTAL DE EMPLEADOS DE BANESCO PANAMÁ A QUIENES SE COMUNICARON LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN, DESGLOSADOS POR CATEGORÍA LABORAL

	2020					2021				
	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	25	25	100%	25	100%	96	67	69,79%	83	86%
En puestos de Técnicos	287	287	100%	287	100%	295	153	51,86%	259	88%
En puestos de Administrativos y otros	850	850	100%	850	100%	576	406	70,49%	546	95%
Total	1162	1162	100%	1162	100%	967	626		888	92%

[GRI 102-40,102-42,102-43,102-44,102-46,102-47; 103-1, 103-2, 103-3]

Acción para la Sostenibilidad de Banesco Panamá

El 2021 continuamos con la labor de seguir fortaleciendo nuestras acciones para construir país.



"Nuestro propósito es el desarrollo humano. Habilitar en cada persona las competencias necesarias, que les permitan convertirse en agentes de cambio para su propio bienestar y calidad de vida de su entorno".

En cuanto a los principales cambios en la estrategia de sostenibilidad, destacamos que el relacionamiento con los gremios y asociaciones fue clave para vincular las acciones de la RSE con el negocio. En este sentido, gracias a la alianza con Cámara de Comercio de Chiriquí, el área operativa de Negocios pudo obtener una lista de más de 400 empresas que forman parte de la membresía, con la finalidad de captarlos como clientes. Por la relación de Banesco Panamá como miembro de la Junta Directiva de CEPAVEN, se logró mayor representatividad entre los empresarios venezolanos y en al menos 8 cámaras binacionales.

Durante el proceso de revisión de la Política de Gestión Ambiental y Social, se identificó la necesidad de realizar modificaciones importantes, lo que propició la creación de la **Mesa Corporativa de Sostenibilidad**, la cual es liderada por la vicepresidencia ejecutiva de Control y Riesgo, y presidida por la Gerencia General, y cuyas metas fueron plasmadas en la nueva **Política de Sostenibilidad**, que reemplaza la Política de Gestión Ambiental y Social revisada.

Además, en este periodo añadimos dos a los cuatro ejes de acción previamente definidos: Emprendimiento, Educación, Cultura, Ambiente, Innovación Social y Rendición de cuentas para incluir aquellas acciones que forman parte de los programas de la gestión de responsabilidad social.

Los programas de RSE que son en su mayoría presenciales, fueron modificados a formatos virtuales para lograr los objetivos planteados de manera segura para todos los participantes.

Manteniéndose el entorno vinculado a la situación sanitaria y económica producida por el COVID-19, sostuvimos la contribución con patrocinios y donaciones de los programas propios de la gestión y aquellos que el banco apoya como benefactor.

CONEXIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

El diálogo continuo con todos nuestros grupos de interés es fundamental para mantener relaciones duraderas y ha sido una constante a través de los años. De forma progresiva hemos habilitado nuevos y mejores canales de encuestas, *focus group*, *newsletters*, redes sociales, diversas líneas de atención hasta actividades segmentadas que nos permiten conocer su opinión y optimizar los canales de comunicación. Con los colaboradores diseñamos campañas como mecanismo para escuchar su voz, a través de diferentes plataformas internas como la intranet, *Team Banesco*, *Banesco News*, encuestas y focus, NPS, entre otros.

El detalle de las preocupaciones clave de nuestros grupos de interés y los principales canales de comunicación que tenemos con cada uno se encuentran disponibles en nuestro sitio web sección RSE – “Materialidad y grupos de interés”.



Materialidad

Considerando que aún se mantienen vigentes los desafíos derivados de la pandemia, nos mantenemos atendiendo los asuntos materiales que resultaron del estudio de materialidad en el 2020. En este proceso, se realizó la revisión y reevaluación de los grupos de interés para determinar la relevancia, pertinencia y potenciales perspectivas de cada uno.

El detalle de la matriz de materialidad se encuentra disponible en el sitio web sección RSE – “Materialidad y grupos de interés”

Todos los asuntos analizados quedaron ubicados en el cuadrante que indica que son altamente relevantes para la empresa y para los grupos de interés, según la información brindada y construida de manera conjunta con los colaboradores que participaron en el proceso. No obstante, dada la calificación final se les atribuyen diferentes grados de urgencia para su atención. Como asuntos de relevancia alta cuya importancia y atención requieren tomar medidas inmediatas, se identificaron cuatro asuntos con calificación de importancia superior al 90%: reactivación económica; cumplimiento legal y/o regulatorio, gobierno corporativo; ética y transparencia; y experiencia al cliente.

La descripción de los asuntos materiales identificados se encuentran publicados en nuestro sitio web, sección de RSE – “Materialidad y grupos de interés”.

FASES DEL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



Contribución de Banesco Panamá con los ODS

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

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.**



VI | Nuestro negocio

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



Crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad financiera En 2021, a pesar que se mantiene el estado de emergencia nacional producto de la pandemia y persisten algunas restricciones sanitarias que dificulta la apertura económica, reforzamos los esfuerzos para mantener una conexión perceptible entre el desempeño financiero y la ejecución de la estrategia competitiva, enfocándonos en la captación de nuevos negocios en los sectores de mayor crecimiento, un estricto control y seguimiento del gasto, mejora de la eficiencia operativa y aumentar los volúmenes de negocios, brindando una experiencia diferente a los clientes. En términos de liquidez legal, Banesco mantiene un porcentaje promedio de 42.55%, esto representa aproximadamente el 12% 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 12.44% sobre los activos ponderados por nivel de riesgo, 4.44% por encima del 8% establecido regulatoriamente. En las previsiones futuras de Banesco, continuamos apostando por la diferenciación de servicio, apalancada en nuestra visión, con un marcado énfasis en la confianza en el talento humano, para lograr una conexión efectiva y perceptible entre el desempeño financiero y la ejecución de la estrategia competitiva, ofreciendo una experiencia claramente superior.

La descripción sobre el desempeño económico, hace referencia a los indicadores presentados en la página 9 del presente informe, que pueden ver aquí.



Calificación de Riesgo

La calificador de riesgo Fitch Ratings afirmó la calificación nacional de largo plazo de Banesco (Panamá), S.A. en A-(pan), con perspectiva estable. En opinión de Fitch, el perfil de compañía de Banesco se compara favorablemente con sus pares más cercanos.

A través de un comunicado, Fitch resalta un perfil de fondeo y liquidez resiliente, los costos de captación como una ventaja competitiva y la efectividad de los controles de recuperación de préstamos.

Reactivación económica

El enfoque de nuestra organización para gestionar la reactivación económica incluyen los siguientes frentes de acción:

- Aceleración de la digitalización de las operaciones a lo interno y externo del banco (optimización/automatización de procesos internos), canales como VideoBanking, servicios de pagos P2P, B2B y P2C; mayor adopción y ampliación del alcance de los canales digitales, así como, servicios de e-commerce y medios de pago contactless.
- Diversificación de nuestras fuentes de ingresos alternos al negocio de intermediación.
- Reducción de los gastos de operación, para compensar los efectos que esta coyuntura estaba teniendo sobre la rentabilidad a corto plazo.
- Implementación de un esquema mixto del teletrabajo (combinación de la modalidad presencial y no presencial), para cuidar la seguridad de los colaboradores a la vez que se mantienen las operaciones.
- Apoyo a través de créditos aquellos sectores de la economía que se mantienen operando y requieren fondos para ampliar sus operaciones, privilegiando la calidad del activo y el riesgo.
- Creación una sistemática con los equipos de Negocios, Crédito y Riesgos, para revisiones y análisis exhaustivo de la cartera, identificando soluciones de acuerdo a las condiciones financieras de los clientes.

De cara a los próximos años, los retos son potenciar cada vez más el desarrollo del cliente existente y profundizar en las sinergias con las filiales del Grupo, para aumentar la base y captar clientes en nuevos mercados internacionales, como mecanismo de diversificación de riesgos con calidad, incrementar los ingresos a través del recobro de la cartera castigada, optimizar la gestión de bienes reposeidos y normalizar la cultura de pago del portafolio, acorde a la reactivación económica del mercado y los impactos generados por la pandemia.

Adicionalmente, hacer cada vez más eficiente nuestro modelo de operación para mejorar la estructura de costos, posicionar la marca Banesco a través de una propuesta de valor diferenciada que permita fidelizar al colaborador y atraer

el mejor talento, logrando con ello la gestión de un enfoque “cliente-céntrico”, que garantice que se entregue una aproximación fluida y sin tropiezos durante todo el journey del cliente, que finalmente le lleve a la lealtad de marca.

Oferta de valor a nuestros clientes

Los esfuerzos estratégicos que formaron parte del ejercicio 2021 se centraron en:

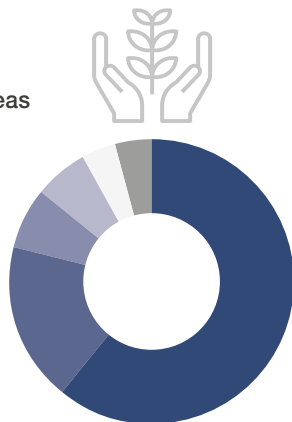
- Impulso del “nuevo modelo de sucursales”, bajo un concepto de banca que apunta a un modelo de atención que va más allá de lo tradicional, promoviendo focos de gestión en:
 1. Facilidades para la gestión por turnos y conocimiento de la situación del cliente.
 2. Soluciones de ATM funcional para propiciar autogestión.
 3. Optimización de documentación para tramitación del portafolio de productos.
 4. Mayor seguimiento a la gestión de venta y servicio, a través de plataformas de interacción.
- Desarrollo de nuevas soluciones basadas en innovación como mecanismo para captar clientes y ampliar oferta de servicios: *VideoBanking*, *onboarding* para aperturas de cuentas y nuestro novedoso servicio para transferencias entre cuentas “Wally”.
- Ampliación y masificación de la oferta de servicios en medios de pagos: *e-commerce*, *contactless*, mPOS y puntos de ventas inteligentes.
- Apostamos por un crecimiento utilitario de las funcionalidades en BOL (banca móvil) y de banca en línea.
- Gestión de la cadena de solicitudes de los clientes para facilitar resoluciones en un primer nivel de contacto, a través de un Centro de Servicio integrado. El mismo se establece como plan de acción para asegurar el servicio a los clientes y proteger a nuestros colaboradores con el teletrabajo.



NUESTRAS LÍNEAS DE NEGOCIO

Nuestra cartera de crédito local según sus líneas de negocio se compone de la siguiente manera:

- Destinado a financiamientos en segmento de Personas (consumo e hipotecas) (61%)
- Segmento Corporativo (18%)
- Segmento Especializado de Construcción Interinos (7%)
- Segmento de Empresas (6%)
- Segmento Especializado Agropecuario (4%)
- Segmento PYMES (4%)



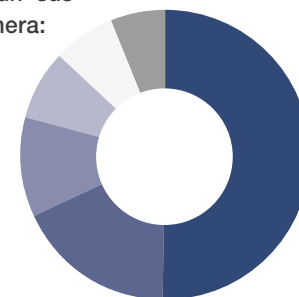
En términos de resultado, el balance local en crédito al 31 de diciembre de 2021, alcanzó los **USD 2,227 millones** y logramos gestionar un volumen total de 113.315 clientes activos con balance. Las actividades o tipos de industrias que destacan en balance local son:

- Industria alimentos
- Industria inmobiliaria /construcción
- Industria ropa, calzados y accesorios
- Industria electricidad y electrónica
- Industria licores y tabaco
- Industria agricultura y ganadería
- Industria transporte aéreo y marítimo

BANCA INTERNACIONAL

Nuestra cartera de crédito internacional según sus líneas de negocio se compone de la siguiente manera:

- Segmento Corporativo (51%)
- Segmento Empresas Internacional (18%)
- Segmento Agropecuario Internacional (11%)
- Segmento Energía Internacional (8%)
- Segmento Pyme Internacional (7%)
- Segmento Personas (6%)



En términos de resultado, el balance Internacional en crédito al corte de este informe, alcanzó los **USD 926 millones** y logramos gestionar un volumen total de 83 mil clientes activos con balance. Las actividades o tipos de industrias que destacan en balance local son:

- Industria Alimentos
- Industria Agrícola
- Industria de Ropa, Calzado
- Industria de Electricidad y Electrónica

Banca Comunitaria

A través de la estrategia de negocio, el modelo de gestión de Banca Comunitaria, que buscaba fomentar la bancarización acompañando al microempresario en su negocio en marcha, además de impulsar la formalización del mismo a través del asesoramiento, migró y en defecto, se realizó la integración con segmentos ya existentes, para su atención entre los clientes de persona natural y los que aplicaban para migrar a Pyme, fueron segmentados para esa banca.

A la fecha, la arquitectura estratégica de la organización apuesta por el desarrollo del segmento de Personas en general, apuntando a protocolos de autogestión y modelos eficientes de atención post-venta.

Facilidades para adquisición de vivienda con interés preferencial

247 hipotecas por un monto de \$27,879M

Subproducto	#	Monto B/.
Hipo Tramo 5	74	11,532,047.89
Hipo Tramo 3	89	8,516,092.09
Hipo Tramo 4	37	4,861,294.50
Sub Pro Cred Hipo Tramo 2	26	1,400,852.86
Tramo 3 Colaboradores	10	875,741.28
Tramo 2 Colaboradores	7	482,755.57
Hipo Tramo 5 - Colaborador	1	160,440.17
Sub. Prod Credi Hipo Tramo1	3	50,086.67
Total General	247	B/.27,879,311.03

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA



Proyecto	Estado del proyecto	Costo
1 Sucursal NMS Punta Pacífica	Cerrado	650 K (USD)
2 Sucursal NMS Multiplaza	Cerrado	650K + 1.1 M (compra del Local)
3 Sucursal La Doña	Cerrado	450 K
4 Sucursal Chitré	Cerrado	425 K
5 Sucursal Calle 50	En Proceso	750 K

Estas inversiones representan una contribución positiva para la economía, ya que la mudanza de 4 sucursales, compra de 3 locales comerciales, adquisición de nuevas pólizas de seguro y remodelación de cada proyecto son una fuente de contratación de personal local, compra de insumos, mobiliarios, mano de obra especializada y además de la gestión de permisos, cuyos costos asociados inciden en los municipios donde se lleven a cabo las obras.

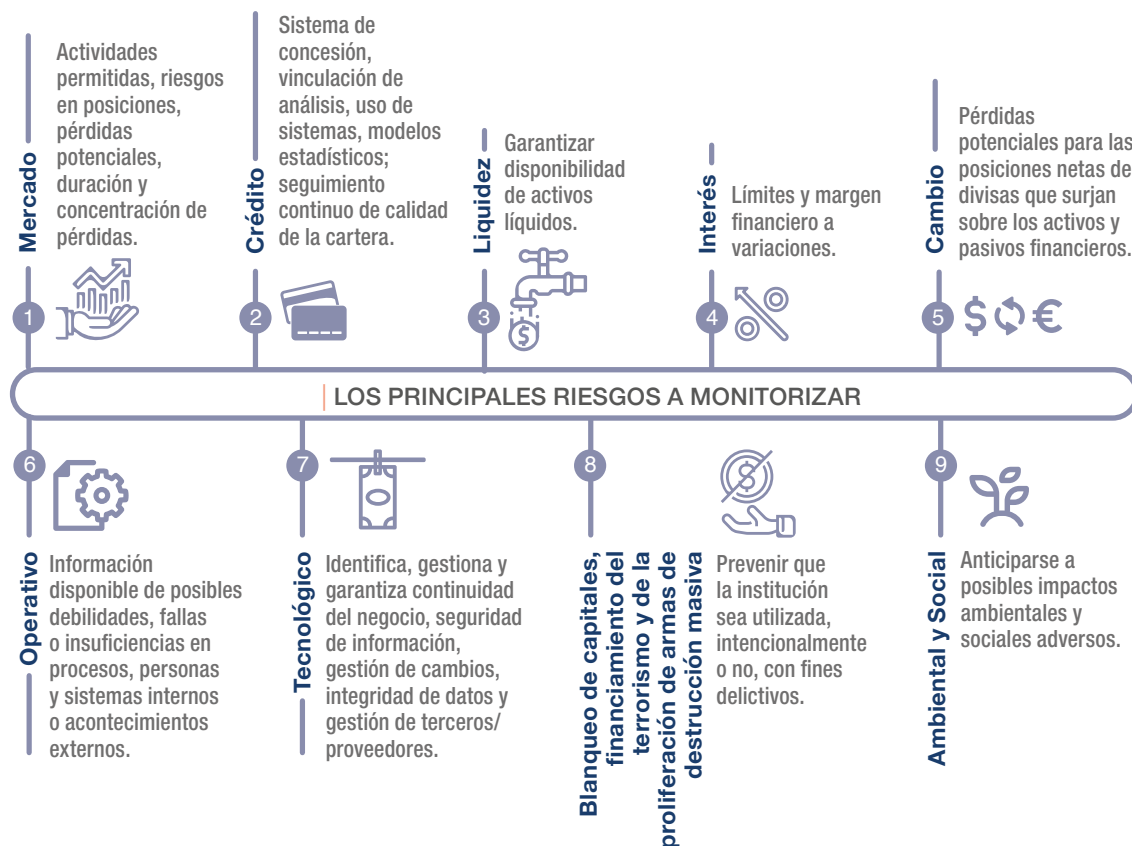
Gestión Integral de Riesgos

Con la administración integral de riesgos mantenemos un proceso cíclico que posibilita la mejora continua en la toma de decisiones dentro de la organización.

Para ello, contamos con políticas y procedimientos de riesgo integral que se encuentran detallados en Código de Buen Gobierno Corporativo y la Gestión de Riesgo Operativo, publicados en nuestro sitio web: www.banesco.com.pa.

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

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



Cumplimiento regulatorio

Como líder en servicios bancarios y de seguros, controlamos y gestionamos integralmente, a través de procedimientos rigurosos, los diferentes tipos de riesgos a los que estamos expuestos en el desarrollo de nuestras actividades. La metodología de riesgo en Banesco está basada en las mejores prácticas internacionales (Basilea, ISO, AIRM, RIMS). Estamos regidos por las disposiciones de los entes reguladores, incluyendo las normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros, así como por las mejores prácticas del mercado.

Experiencia del cliente, posicionamiento de marca y procesos

Durante el 2021, mantuvimos el objetivo de establecer una cultura centrada en el cliente y de esta forma, mejorar la experiencia que estos viven de una forma integral. Para ello llevamos a cabo las siguientes gestiones:

- Visitas a las sucursales con mayor afectación en su NPS transaccional, con el fin de revisar indicadores específicos por ejecutivo.
- Exposición de un tablero público con todos los casos de solicitudes y reclamos de los clientes, para contar una visual completa de la gestión de casos y trabajar en el cumplimiento de la promesa de tiempo.
- Levantamiento del journey Banesco, con la definición de 7 etapas: descubrimiento, selección, contratación, uso, resolución, fidelización y cancelación.
- Revisión y rediseño de las encuestas por todos los puntos de contacto de acuerdo al journey definido, tales como: journey de selección y su encuesta de página web; journey de USO y encuestas de banca en línea y banca móvil con frecuencia mensual.
- Definición del nuevo modelo de atención de clientes internos y externos "Tú me importas"; levantamiento de los pilares y rutas de atención para garantizar una buena experiencia y trato con el cliente, tanto presencial como escrito.
- Capacitación del 60% de los colaboradores de áreas back, módulo 1 del "Nuevo Modelo de atención", con miras a permear la cultura cliente céntrico.
- Implementación de un nuevo sistema de recolección de voz de cliente, que permite tener los resultados de NPS en tiempo real.
- Seguimiento semanal por vicepresidencias y gerencias, con el fin de aumentar la puntualidad de los SLA de los flujos de atención posventa.

En cuanto al posicionamiento de marca, se presentó la campaña de imagen "Están pasando cosas buenas", con un mensaje positivo en el marco de la situación mundial acontecida desde el 2020.

El objetivo de la campaña fue comunicar a todos los clientes amparados bajo la ley de moratoria que la organización disponía de diversas alternativas para renegociar y apoyarles; y en el caso de los que no se acogieron, ofertar un sinnúmero de productos con beneficios para atender sus necesidades.

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA “ESTÁN PASANDO COSAS BUENAS”:



488,595
impresiones
en digital



314
interacciones
en RRSS.



1928
clics



2900
descargas en TV a
través de un código
QR direccionado a
la página web.

Como parte de la gestión de procesos, contamos con la unidad de Proceso y Mejora Continua, dedicada a analizar, diseñar, documentar y mantener los procesos, así como unidades y funciones de control para identificar los riesgos y la ejecución del proceso (Auditoría). De igual forma, los procesos críticos tienen un rol formalizado denominado "dueño de procesos", como una figura organizacional "in situ", orientada a identificar y promover las mejoras continuas en su desempeño.

Durante el 2021 el enfoque de la gestión de procesos estuvo centrado en lograr la eficiencia de estos. Los resultados de las actividades implementadas generan una promesa de valor asociada 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.

Atención de solicitudes y resolución de reclamos

Desarrollar productos financieros de forma responsable es un compromiso constante para Banesco. Por lo tanto, la gestión de los sistemas de reclamación y requerimientos es fundamental para verificar la implementación adecuada de los productos y a su vez es una herramienta clave para la mejora continua de los procesos.

Para ello, contamos con una política de “Gestionar reclamos y requerimientos de clientes” y un sistema de gestión para atención de solicitudes y reclamaciones denominado SARA, que es manejado por el equipo de atención al cliente en primer contacto y se comunica vía correo electrónico con el cliente una vez se ingresa el caso y al finalizar el mismo. Esta herramienta de gestión nos permite controlar y medir los procesos de respuesta a los clientes, impulsando la resolución de casos desde el primer contacto, reduciendo los tiempos de respuesta y disminuyendo la cantidad de reclamos.

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



QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS EN BANESCO PANAMÁ

Quejas y Reclamaciones	Recibidas 2021	Gestionadas 2021	Periodo medio de resolución 2021 (Días)
Quejas	516	100%	0.39
Banca en Línea	10	100%	0.10
Cuenta Corriente	11	100%	2.55
Cuenta de Ahorros	69	100%	0.45
Hipotecas	30	100%	0.00
Información General	12	100%	0.00
Prestacard	9	100%	0.44
Préstamo Comercial	3	100%	0.00
Préstamo de Auto	12	100%	0.00
Préstamo Personal	47	100%	0.00
Préstamo Prendario	2	100%	0.00
Tarjeta de Crédito	247	100%	0.38
Tarjeta de débito	52	100%	0.19
Tarjetas Garantizadas	1	100%	0.00
Transferencias Internacionales	10	100%	3.20
Transferencias Locales	1	100%	0.00

Reclamaciones	4606	97%	7.45
Banca en Línea	108	99%	3.80
Cuenta Corriente	38	95%	5.97
Cuenta de Ahorros	194	95%	7.56
Depósito a Plazo Fijo	9	100%	6.67
Hipotecas	43	98%	14.76
MovilPay	8	100%	4.50
PrestaCard	44	98%	16.09
Préstamo Comercial	2	50%	7.00
Préstamo de Auto	6	100%	9.17
Préstamo Personal	76	99%	13.87
Puntos de Venta (POS)	15	100%	6.53
Tarjeta de Crédito	1.977	98%	5.53
Tarjeta de débito	2.086	95%	8.98

QUEJAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS DESDE EL ÁREA LEGAL

Quejas y Reclamaciones	Recibidas 2021	Gestionadas 2021	Abiertas*
Quejas	16,00	16,00	15,00
Reclamaciones	49,00	49,00	35,00

*Nota: pendientes por recibir respuestas del ente regulador"

En el 2021 no se presentaron casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos/ servicios. Recibimos un caso de denuncia por incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing (publicidad engañosa).

Casos de incumplimiento de las normativas	2021	Observaciones
No. Incumplimientos de las normativas que dieron lugar a multas o sanciones	1	El cliente señala que el banco no le quiere entregar el premio que él se ganó al participar en una tómbola electrónica, alegando el Banco que era una tómbola del año 2020, que había finalizado, no era una tómbola del año 2021. La tómbola en la que ingresó el cliente se llamaba "En casa o fuera de ella, estamos contigo" y efectivamente venció en el año 2020.

Seguridad de la información y confidencialidad

Con relación a los aspectos de seguridad, durante el 2021 fortalecimos el modelo de gestión de prevención de fraudes a nivel interno mediante la calibración de reglas de monitoreo con casuísticas o patrones irregulares relacionados a consulta de información y actualización de datos de clientes. Desde la perspectiva externa, implementamos controles automáticos en las herramientas de monitoreo para la prevención de fraudes en los canales de banca en línea y móvil, con el fin de minimizar pérdidas, mantener las operaciones, así como mejorar la experiencia de los clientes.

Adicionalmente, ejecutamos la campaña de cultura de riesgo "Gestionar el Control No es Misión Imposible", como parte del modelo de cultura integral de riesgo que buscamos implementar mediante la continua concientización a clientes y colaboradores sobre los riesgos de seguridad de la información, ciberseguridad, riesgos tecnológicos, prevención de fraudes en los productos, canales y medios de pagos.

Desde el 2020 contamos con un Centro de Operaciones de Ciberseguridad, cuyo objetivo principal es detectar y responder tempranamente a posibles eventos que se presenten en esta materia. En cumplimiento con la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, sobre protección de datos personales que entró en vigencia en el 2021, elaboramos la Política de Privacidad de Datos, adicional a la ya existente Política de Ciberseguridad.

En el año 2021, atendimos un reclamo presentado contra Banesco (Panamá), S.A. ante la Superintendencia de Bancos de Panamá, relacionado con la confidencialidad bancaria. El reclamo estuvo fundamentado sobre la base de que el banco envió su carta de trabajo a un correo corporativo de la empresa donde él trabaja, lo cual produjo que sus compañeros tuvieran acceso a datos personales, ya que los mismos están detallados en dicho documento. El caso se encuentra pendiente de admisión por la Superintendencia de Bancos.

No. Total de Quejas y Reclamaciones relativas a violaciones de privacidad del cliente	Recibidas 2021	Gestionadas 2021	Periodo medio de resolución 2021 (Días)
Recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	1,00	1,00	Pendiente de que la Superintendencia emita la Resolución Final

Tecnología

Hechos relevantes 2021

La estrategia de Tecnología se basa en un modelo de transformación digital del MIT y a partir de aquello se definieron los siguientes objetivos:

- Contar con una arquitectura tecnológica eficiente, estable y gobernada Backbone Operacional que nos permita evolucionar hacia una arquitectura híbrida (on premise y multi-cloud) que nos garantice una operación tecnológica actualizada, segura, flexible y confiable. Unidad ejecutora: Mantenimiento y Evolución, Arquitectura Empresarial, Data Analytics e Infraestructura.

- » El Backbone operacional incluye:
- » Arquitectura y su evolución
- » Gobierno de dato
- » Automatización de procesos
- » Madurez de procesos.

- Implementar una plataforma digital (Banca Móvil y Banca en línea) ágil para conformar ofertas de productos a nuestros clientes así como implementar programas de onboardings y automatización de procesos end to end crédito de comercial y de consumo.

Unidad ejecutora: Transformación Digital

- Disponer de un profundo conocimiento de los clientes, su comportamiento y preferencias customer insight mediante la implementación de un programa de inteligencia artificial y retomar el programa de innovación. Unidad ejecutora: Data y Analytics

- Continuar con el desarrollo del modelo de banca abierta para exponer nuestras capacidades, productos y servicios, a través de la estrategia de apificación con foco en medios de pago y la nueva Banca Digital, además de la implementación de la plataforma de administración y exposición de API's con capacidades de monetizar y generar analítica avanzada transaccional (sandbox de apificación).

- Implementar un modelo de gobierno que nos permita medir la promesa de valor de la gestión de Tecnología y Transformación Digital accountability framework, mediante la consolidación un tablero la gestión de tecnología y transformación digital, focalizando la medición en: Cumplimiento de ejecución de las iniciativas, cumplimiento de la promesa de valor, medición y seguimiento a la obsolescencia, ejecución presupuestaria, aporte de innovación e Indicadores corporativos.

- Contar con el talento humano con engagement y conocimiento especializado para fortalecer las acciones de engagement definidas con el equipo de Capital Humano formalizando su aplicación para todo el equipo

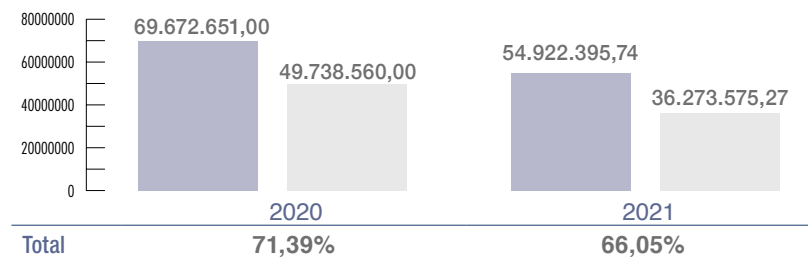
(plan de carrera, adiestramientos, tablero individual de objetivo. En este sentido también nos esforzamos en robustecer la ejecución de iniciativas con metodologías ágiles y de cascada.

GESTIÓN DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Tipo de Proveedores	2020	2021
 No. Proveedores de Servicios	677	508
 No. Proveedores de Bienes	-	-
Total	677	508

Compras a proveedores locales (\$)

- Valor de compras de bienes y servicios
- Valor de compras a proveedores locales



Los proveedores son el vehículo para implementar las actividades que impactan a todos nuestros grupos de interés; 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, en cumplimiento con nuestra misión y visión.

El año 2021 fue un año lleno de grandes retos para la organización producto de la continuidad del COVID-19 y el desabastecimiento por la carga contenerizada afectando nuestra cadena de suministros. Para ello, diligenciamos de forma efectiva el relacionamiento con los proveedores y anticipar la planeación estratégica.

Para la gestión de la cadena de proveedores en 2021 nos concentramos en 3 grandes pilares:

- Garantizar el abastecimiento oportuno y sostenible de los bienes y servicios críticos y poder a su vez garantizar los servicios hacia nuestra cartera de clientes.
- Revisar la cartera de los servicios que recibimos para consolidar y minimizar nuestro catálogo de proveedores.
- Captar los mayores ahorros en términos de negociaciones dado el fenómeno económico mundial del incremento de precios por la carga contenerizada de los productos.

Con estos 3 enfoques, logramos evitar la interrupción de servicios que requerimos y también superar las metas de ahorros y beneficios que se habían establecido para el año 2021.

Derechos Humanos en la cadena de suministro

Nuestro catálogo de proveedores está compuesto por 508 proveedores, el 81%, 411 son proveedores locales con los cuales se han desarrollado relaciones

duraderas y planes sólidos de apoyo para contar con los bienes y servicios de mejor calidad con precios competitivos en torno al mercado con proveedores que cumplen con todas las regulaciones políticas, fiscales y en materia de respeto a las cuestiones sociales, ambientales y de igualdad de género.

Nuestra de cartera de proveedores no presenta riesgos y casos de trabajo infantil o trabajo forzoso, así como tampoco se recibió ninguna denuncia por dichos asuntos durante el periodo 2021.

Políticas y procedimientos anticorrupción en la cadena de suministro

Todas las órdenes de compra que generamos en Banesco contienen cláusulas de prevención de la corrupción donde hace referencia a la realización de denuncias por acciones que violan nuestro Código de Ética y Conducta.

En el año 2021 no contamos con ningún reporte de proveedores que infrinjan las leyes de corrupción ni se han dado de baja a contratos relacionados a este asunto.

Principales Resultados en el 2021, Retos y Oportunidades de Nuestro Negocio

LOGROS 2021

Gestión Integral del Riesgo

- Capacitación *vía e-learning* sobre la gestión integral de riesgo al 98% de los colaboradores del banco, como parte del plan de formación de una cultura de riesgo. Adicionalmente, se dictaron talleres en diversas áreas del banco, en materia de riesgo de crédito y operativo.
- Realización de capacitaciones técnicas como refuerzo de 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.
- En ciberseguridad, se implantó un Centro de Operaciones de Seguridad, el cual robustece el monitoreo de alertas tempranas de ciberinteligencia y ciberamenazas.
- Fortalecimiento de la detección y gestión temprana de *phishing*, para minimizar las incidencias entre clientes como víctimas de esta modalidad de fraude.

Cadena de proveedores

- Continuación de los protocolos de bioseguridad implementados en 2020



- Ajuste del proceso interno para recibir los bienes y servicios sin impactos de desabastecimiento
- Fortalecimiento de la relación con los proveedores incrementando los canales de comunicación.

RETOS Y OPORTUNIDADES

Reactivación Económica

Entre los principales retos para el 2022-2023 podemos mencionar:

- Potenciar modelo de negocio con visión cliente céntrico, asegurando la fidelización de clientes.
- Configurar oferta de productos empaquetadas a perfiles target.
- Potenciar el modelo de negocio en sucursales.
- Adecuar modelo de operación para aumentar de forma decidida nuestra participación en segmentos jurídicos.

Banca Internacional

Los retos emprendidos a nivel estratégico en Banca Internacional se resumen en:

- Potenciar esfuerzos comerciales para captar nuevos clientes en mercados de interés, centrado en perfiles económicos de valor.
- Robustecer el modelo de operación potenciando plataformas de onboarding, para alcanzar de forma decidida una mayor participación en segmentos de personas.
- Desarrollar modelos de gestión omnicanal garantizando una experiencia al cliente de calidad.
- Posicionar oferta dentro del ecosistema de medios de pagos.

Experiencia

- Implementar el nuevo modelo de atención ¡Tú me importas! a las áreas front, módulo 2 y módulo 3.
- Implementar la metodología de *mystery*



shopper y *mystery client*, con miras a medir de manera frecuente el nuevo modelo de atención ¡Tú me importas!, buscando identificar puntos de mejora y acciones correctivas que nos permitan vivir una cultura cliente céntrico en toda la organización.

- Realizar mejoras en el proceso de retención, que permitan medir el índice de churn rate, con miras a relacionar el NPS con la tasa de abandono.
- Diseñar e implementar 4 etapas del *journey* Banesco: selección, contratación, uso y resolución.
- Realizar seguimiento a los planes de mejora continua definidos por los diferentes canales o puntos de contactos del cliente Banesco.

Mercadeo

- Enfocar la gestión en la construcción de posicionamiento hacia el 2024, dentro de la categoría banca, como el *Best Alternative Partner*, además de ser una institución financiera que se identifica con lo local y con su gente.
- Garantizar una comunicación diferenciadora y memorable. Implementación de la estrategia de comunicación para el plan de

segmentación, llegando cada vez más con comunicación oportuna y eficiente a nuestros clientes.

- Brindar seguimiento en tiempo real en conjunto con el equipo comercial de la captación y conversión de *leads*, para mayor eficiencia de las campañas.
- Rediseñar la página web, como sucursal captadora de *leads*, con diseño basado en la segmentación.

Procesos

Para los próximos 3 años se plantea:

- Implementar y ejecutar bajo metodologías de mejora continua, la intervención de los 146 procesos de la organización, con el reto de 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 nuestros clientes, basados en la autogestión, desde la contratación hasta la postventa y con sistemas robustos que eliminan la manualidad y errores operativos.
- Priorizar que tiene como objetivo identificar cuáles son los procesos más críticos para la organización, así de cómo deben intervenir para asegurar una mejora continua de los mismos.

Gestión Integral de Riesgos:

Entre los retos propuestos en el plan estratégico 2022-2024, tenemos:

- Robustecer la sistemática de Riesgos - Negocio para impulsar nuevos orígenes del riesgo apegados al

marco de riesgo de crédito (Riesgo-Rentabilidad)

- Aumentar la madurez de los procesos de Riesgo Operativo y Tecnológico, impulsando la autogestión y diseño de controles con empoderamiento de los dueños de procesos y fortaleciendo la continuidad del negocio.
- Certificar que los controles relacionados a Seguridad de la Información y Ciberseguridad se encuentren definidos a nivel de procesos, tecnología y personas, garantizando la integridad, disponibilidad y privacidad de la información.
- Fortalecer la cultura de control y administración de riesgo a nivel de toda

la organización, buscando empoderar a las unidades responsables de los procesos en la identificación y mitigación de sus riesgos inherentes.

Gestión de la Cadena de Proveedores

Los retos más importantes en los próximos años para la gestión de proveedores son:

- En el corto plazo (0-2 años):
- Continuar con la estrategia de consolidación de proveedores para algunas carteras de Bienes y Servicios con negociaciones a escala más eficaces.
- Continuar con la digitalización de las actividades relacionadas a la gestión de

proveedores para optimizar la capacidad de respuesta del equipo.

- En el mediano plazo (2-5 años):
- Profundizar en la clasificación y evaluación de proveedores para contar con una cadena de proveedores más confiable y desarrollarlos como socios estratégicos.
- Lograr la eficacia de los proveedores orientada a un modelo de rentabilidad óptimo para la operación.
- Garantizar un modelo sostenible en el abastecimiento con proveedores que cumplan en materia de políticas gubernamentales, fiscales, sociales y medio ambiente.

VII | Nuestra Gente

[GRI 103-1, 103-2, 103-3; 102-8; 202-1,202-2; 401-1; 401-2, 401-3; 403-2, 403-9; 404-1, 404-2, 404-3; 405-1, 405-2; 406-1]

Nuestra gente nos hace únicos, nos mantiene transformándonos para brindar operaciones eficientes, impulsando la innovación y liderazgo inspirador por medio del talento unido por el orgullo de pertenecer a Banesco.

En Banesco creemos en la mejora continua implementando cambios para el óptimo funcionamiento de nuestras estructuras dentro del contexto actual.

El bienestar de nuestros colaboradores es de suma importancia para nosotros, por lo mismo deseamos brindar espacios seguros para el desarrollo de sus actividades diarias acompañado de políticas que los protejan. En este sentido, en el 2021 llevamos a cabo las siguientes acciones:

Nuevo modelo de servicio "Tú me importas":

Desarrollamos un modelo de atención integrado, a fin de posicionar la cultura y crear conciencia sobre la importancia de generar la mejor experiencia tanto para clientes internos como externos.



Experiencia del colaborador:



Los valores y cultura Banesco que nuestros colaboradores reflejan a través de experiencias que le brindan al cliente, logran fidelidad e impactan positivamente en el crecimiento de nuestro banco, por eso este año fortalecimos la experiencia al colaborador mediante la implementación del programa "Voz del Colaborador", cuyo objetivo es el de habilitar diferentes canales de escucha

en tiempo real para implementar acciones estratégicas, con base en sus ideas y sugerencias para convertir a Banesco en el mejor lugar para trabajar. Gracias a este programa se identificaron los principales puntos de dolor y se implementaron otras iniciativas que apuntan a resolver los mismos.

Entre los canales digitales de escucha disponibles se encuentran:

- **Tu espacio**, página web que contiene información necesaria para el colaborador en su recorrido Banesco
- **Team Banesco**, cuenta de Instagram interna donde se comunican distintos temas de interés
- **Un Break con el CEO**, espacio virtual para compartir con el presidente y gerente general cuyo propósito es el de escuchar



Intranet



e intercambiar opiniones sobre temas asociados a nuevas metas, resultados y otros.

Rumbo a la Excelencia:

Buscamos siempre honrar y multiplicar nuestra cultura ya que sabemos lo importante que es generar la mejor experiencia a nuestros clientes internos y externos. En este sentido desarrollamos "Rumbo a la Excelencia", un programa piloto en la vicepresidencia de Gestión Estratégica, Finanzas y Tesorería busca potenciar la cultura de servicio y la experiencia del colaborador y consta de 6 fases donde se atienden 28 funciones críticas, planificando y estableciendo acuerdos de servicio con sus principales clientes internos y externos.



Programa Equipos Ganadores:

Para fortalecer el liderazgo implementamos el Programa de Equipos Ganadores en el que se desarrollan las competencias del líder Banesco a través de la creación de conciencia y el autoaprendizaje.

Academia Banesco:

Somos grandes gracias a nuestro talento, por eso siempre buscamos brindarles oportunidades de crecimiento. En la "Academia Banesco" participaron 83

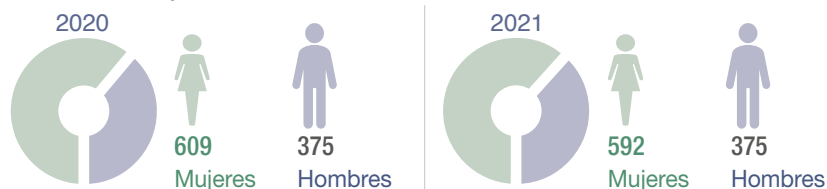


colaboradores distribuidos en cuatro grupos: sucesores ejecutivos, gerentes de alto potencial, sucesores gerenciales, backup clave crítico donde se consideran colaboradores que por sus capacidades y talento pueden cubrir posiciones que para el banco son críticas y no pueden dejar de operar, y colaboradores de alto desempeño, quienes recibieron acompañamiento con el TEC de Monterrey según los temas asignados, además de recibir los módulos internos del negocio (riesgo, riesgo Integral, cumplimiento, crédito y temas laborales).

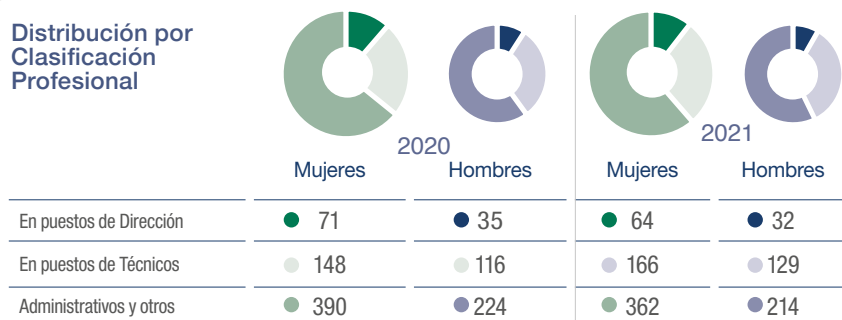
ASUNTOS LABORALES

Número de colaboradores	Panamá Oeste (Incluye Coronado)						
	Panamá	Colón	Coclé (Penonomé)	Herrera (Chitré)	Veraguas (Santiago)	Chiriquí (David)	
Temporal T. Completo	2	0	0	0	0	0	
Temporal T. Parcial	0	0	0	0	0	0	
Indefinido T. Completo	889	25	9	9	10	10	
Indefinido T. Parcial	0	0	0	0	0	0	

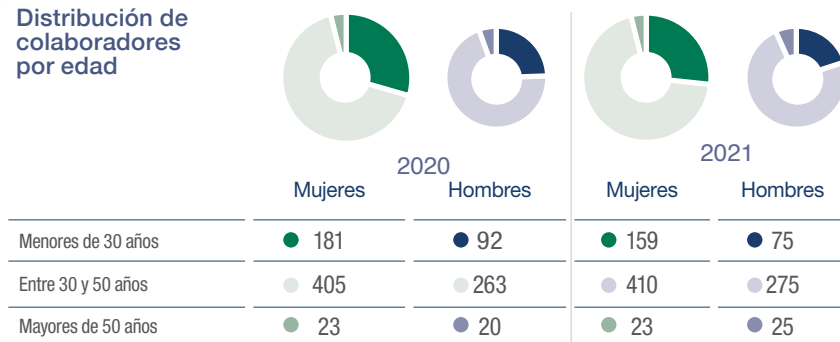
Distribución de empleados por sexo, país, edad y clasificación profesional



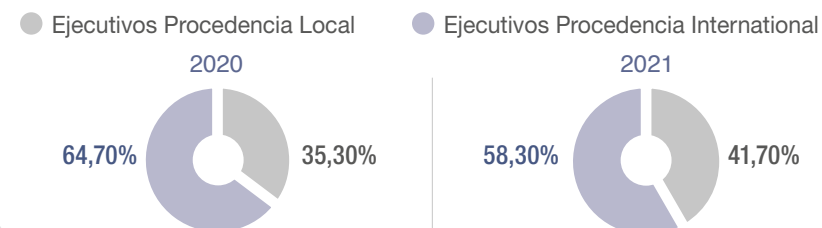
Distribución por Clasificación Profesional



Distribución de colaboradores por edad



Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local



Rotación y contratación

El crecimiento de nuestro talento es esencial para el desarrollo del banco, por lo cual buscamos que las vacantes sean cubiertas por nuestros colaboradores que ya poseen las competencias y conocen la cultura Banesco. Respaldados por la Política de Promociones, Cambio de Posiciones y Sucesión de Colaboradores generamos concursos a lo interno para brindar oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

En 2021, ingresaron 205 nuevos colaboradores al equipo, que cumplen con el perfil Banesco, estos han sido integrados por medio de fuentes externas como el programa interno de referidos, LinkedIn, o Konzerta.

En cuanto a la rotación, recibimos 114 renuncias voluntarias elevando la tasa a un 11,84% y los egresos involuntarios se encuentran asociados a temas de desempeño y reestructuraciones.

En el periodo del presente informe, desarrollamos la Política de Desvinculación de Colaboradores. Aún no contamos con programas de transición para empleados jubilados o que son despedidos.

La pandemia sigue afectando la vida de nuestros colaboradores, por eso, este año establecimos más acciones para brindar un ambiente flexible que se alinea con nuestra Política de Equidad Salarial.

CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

Tasa de rotación de personal, distribuida por edad



Edad	2020	2021
Menores de 30 años	166	50
Entre 30 y 50 años	306	159
Mayores de 50 años	23	14

Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad



Sexo	2020	2021
Femenino	282	135
Masculino	213	88

Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad



Edad	2020	2021
Menores de 30 años	119	64
Entre 30 y 50 años	101	137
Mayores de 50 años	7	4

Tasa de contrataciones de personal, distribuida por edad

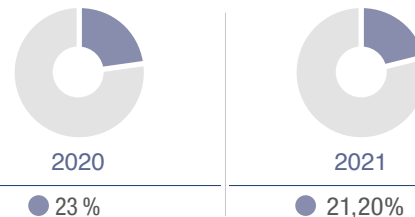


Sexo	2020	2021
Femenino	136	118
Masculino	91	87

Número total de nuevas contrataciones de empleados



Tasa de nuevas contrataciones de empleados

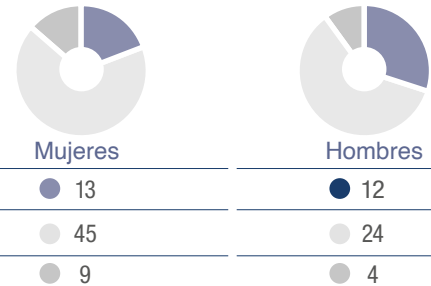


NÚMERO DE DESPIDOS

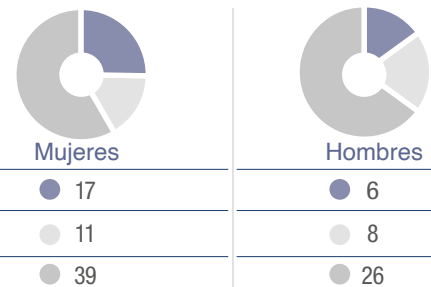
Número de despidos por sexo 2021



Despidos por Edad



Despidos por Clasificación Profesional

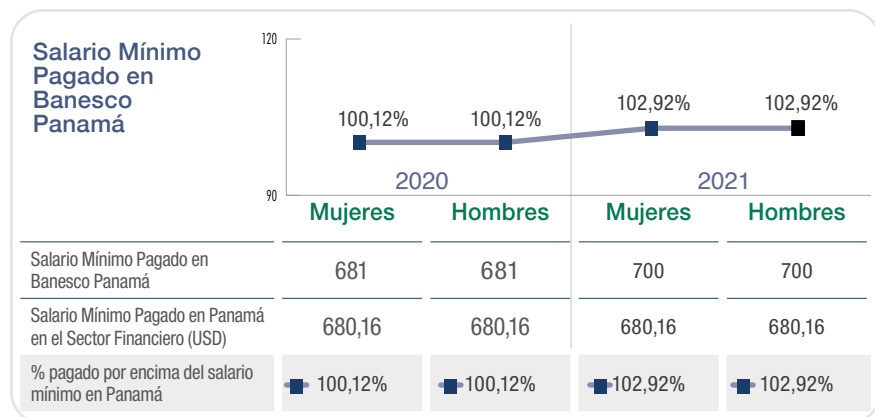


Remuneración

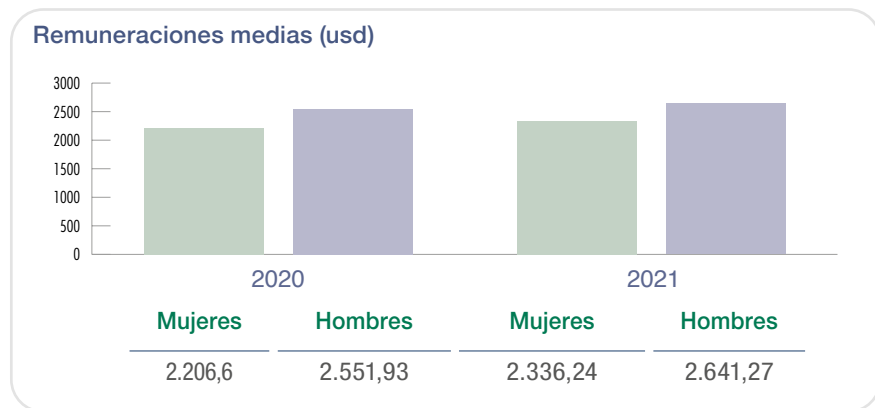
En Banesco la distribución salarial se encuentra basada únicamente en el desempeño, mérito y resultados de cualquiera de los colaboradores. La remuneración de cada miembro del equipo de trabajo no está condicionada por el género de la persona.

En este sentido, el proceso para determinar el salario de una contratación está definido en la política “Recompensar y Retener al Capital Humano”, la cual indica explícitamente que no se contemplan variables de género, raza, edad, nacionalidad, preferencia sexual y religión, garantizando la equidad salarial.

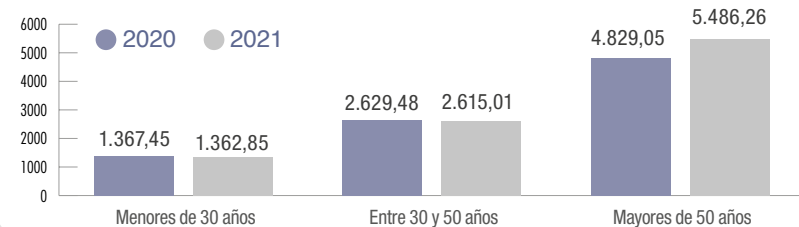
RELACIÓN DE SALARIO MÍNIMO DESGLOSADO POR SEXO



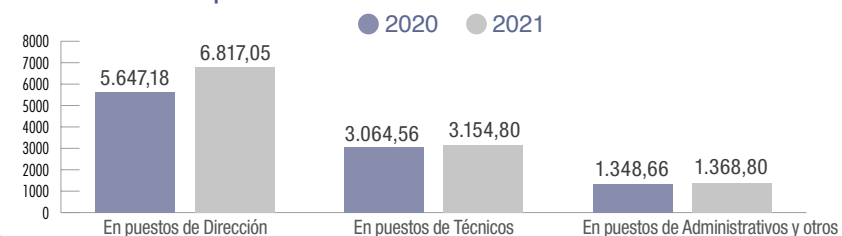
REMUNERACIONES MEDIAS POR GÉNERO, RANGO DE EDAD Y CATEGORÍA



Remuneraciones medias (usd)

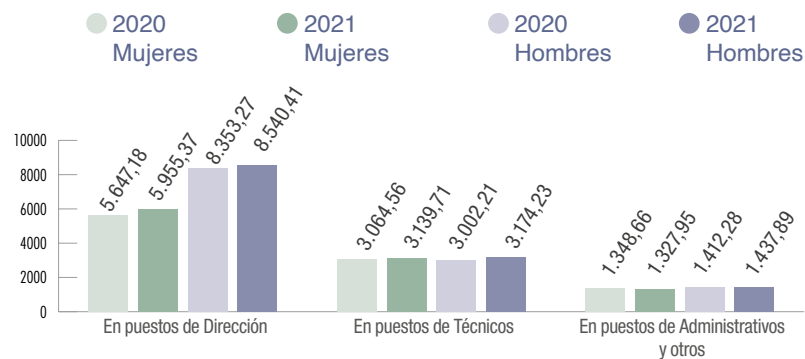


Remuneraciones por Clasificación Profesional

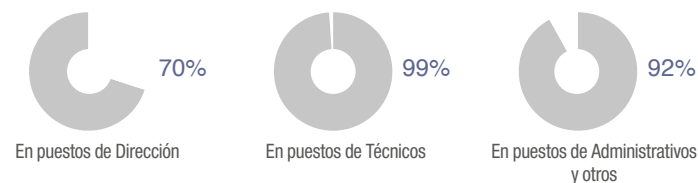


BRECHA SALARIAL, REMUNERACIONES MEDIAS Y SU EVOLUCIÓN, DESGLOSADAS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

Diferencia salarial (usd)



Ratio (% igualdad)



Igualdad de género, inclusión y no discriminación

En Banesco Panamá creemos que la diversidad es crucial para promover el desarrollo y enriquecimiento de la cultura de nuestra empresa. Al valorar nuestras diferencias podemos generar espacios seguros en nuestros ambientes de trabajo, para que no existan obstáculos a la hora de crecer dentro de la organización por lo que contamos con:

Código de Ética y Conducta: Nuestro Código de Ética y Conducta establece tanto normas de conducta como estándares y valores tanto en su relación con públicos internos como externos a la operación, promueve el trato por igual a todas las personas y prohíbe el uso de lenguajes o expresiones sexistas o racistas, o la aplicación de ningún tipo de trato discriminatorio o intimidatorio.

Como es la columna vertebral de la actuación de todas las personas que forman parte del banco, es parte del proceso de inducción, así como su contenido es reforzado a través de diferentes canales y actividades a lo largo del año, en todos los niveles de la organización.

Prevención de acoso: Todas nuestras políticas hacen referencia a la igualdad entre hombres y mujeres reforzando nuestro compromiso con la tolerancia cero al acoso laboral y sexual, selección de personal libre de sesgos y la promoción de un ambiente laboral libre de cualquier discriminación, que garantice la igualdad de oportunidades, el trato respetuoso y digno para todas las personas favoreciendo condiciones para que ninguna circunstancia personal o social, género, edad, orientación sexual, religión o suponga un obstáculo en ningún área de la empresa.

Con este compromiso, contamos con una política denominada Lineamientos contra actos discriminatorios, de la que todos los colaboradores están informados desde su publicación oficial, así como también los nuevos ingresos leen la política y firman una certificación de lectura que reposa en sus expedientes.

Mantenemos un buzón de denuncias disponible en la intranet y correos electrónicos, para enviar alertas sobre cualquier incumplimiento al Código de Ética especificando los casos de denuncias de acoso laboral, acoso sexual, entre otros, de manera confidencial. Durante el periodo 2021 no se presentaron denuncias de discriminación, ni acoso.

Al cierre del 31 de diciembre de 2021, no se registraron casos de denuncia/comunicación por casos de acoso o discriminación

Sello de Igualdad de Género: Somos firmantes de los Principios de Empoderamiento Femenino (WEPS), impulsado por ONU Mujeres y recibimos la certificación del Sello de Igualdad de Género en categoría oro, otorgado por PNUD y MITRADEL, desde el 2018.

Para lograr la recertificación correspondiente en el 2021, participamos del proceso de auditoría por parte de ambas instituciones con respecto a la encuesta de percepción de colaboradores sobre la igualdad de hombres y mujeres en la empresa en distintas dimensiones y el autodiagnóstico sobre las prácticas y procedimientos

de Capital Humano. A partir de estos resultados, logramos la vigencia de este sello, obteniendo un incremento de 8 puntos positivos en cuanto al cierre de brechas identificadas en la primera certificación. Esta mejora de resultados está asociado a las siguientes iniciativas implementadas:

- El uso de una comunicación más inclusiva entre hombres y mujeres en todas las comunicaciones.
- El equilibrio de hombres y mujeres en la participación de los procesos de reclutamiento y selección.
- Inclusión de la perspectiva de género en la política salarial.
- Implementación de medidas igualitarias para hombres y mujeres en todos los beneficios asociados a salario emocional y conciliación familiar.

Como oportunidad de mejora, nos planteamos robustecer los controles de usabilidad del permiso parental y uso de licencia de lactancia lo cual se estará implementando en el 2022.

Accesibilidad: Mantenemos vigente la Política de Accesibilidad, y durante el 2021 identificamos colaboradores en proceso de certificación de Persona con Discapacidad (PcD) y algunas de nuestras áreas cuentan con señalizaciones visuales para personas con discapacidad.

Contamos con un Especialista de Bienestar y SSO que vela para que el lugar de trabajo cumpla con todos los requerimientos y adaptaciones necesarias, en caso de que el colaborador seleccionado tenga alguna discapacidad.

En la torre de Banesco Panamá, tenemos un sitio de pausas activas de trabajo denominado “El PISO”, diseñado para facilitar la movilidad de todas las personas, incluyendo niños, adultos mayores, mujeres o personas con discapacidad. De igual forma, los baños se encuentran adecuados para personas con movilidad reducida.

Formación y desarrollo

Impulsamos el desarrollo profesional de nuestro equipo contribuyendo a sus aspiraciones y así unificar nuestros objetivos al generar un valor compartido.

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 con las necesidades de cada área del negocio que permitan hacerle frente a los desafíos y nuevos retos organizacionales.

Contamos con una Política de Capacitación que se creó desde enero de 2015 y cuyo foco es beneficiar a los colaboradores de todos los niveles con el desarrollo tanto de temas técnicos, operativos, estratégicos, regulatorios, así como también otros temas identificados en las necesidades de capacitación. Esta política anualmente se revisa y se realizan los cambios en caso de que se aplique.

A continuación, los programas que ofrecemos para mejorar las aptitudes de los empleados:



Academia Banesco

Se especializa en la formar a los talentos de alto desempeño para fortalecer competencias de liderazgo, estratégicas, ADN Banesco y de gestión integral.



Inglés para Ejecutivos

Fortalecimiento del idioma para atender mejor a clientes y organismos externos.



"Tú me importas"

Programa de Cultura de Servicio que da conocer nuestro modelo de servicio y conceptos de este, es un taller obligatorio.



Plan de entrenamiento para negocios

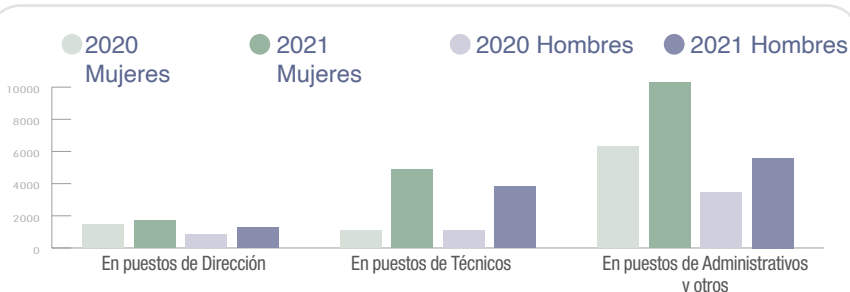
Busca alinear y fortalecer los conocimientos para brindar una buena atención a clientes externos.



Transición de jubilación

Actualmente no contamos con programas de transición para jubilados y en caso de despido.

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL



Horas de Formación	2020 Mujeres	2020 Hombres	2021 Mujeres	2021 Hombres
Puestos de Dirección	1,494	668.5	1,809.50	1,214.50
Puestos de Técnicos	1,658	1,203	4,892.50	3,947
Puestos de Administrativos y otros	7,055.50	3,610.50	10,160.50	5,835.50
TOTAL	10,207.50	5,482.00	16,862.50	10,997

MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN



	2020	2021
Media de horas de formación por empleado.	15,94	28.81
Media de horas de formación por mujer.	16,76	28,48
Media de horas de formación por hombre.	14,62	27.84
Media de horas de formación por Directivos.	20,4	31.50
Media de horas de formación por Técnicos.	10,84	29.96
Media de horas de formación por Administrativos y otros.	17,37	27.77

NÚMERO DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL



Se realizó la evaluación anual de desempeño por competencias del periodo 2019 a 861 colaboradores. La misma 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 2021 se aplicará en el primer bimestre del año 2022, por lo que los resultados se incluirán en el próximo informe.

Bienestar y medidas para facilitar la conciliación

Consideramos el disfrute de la conciliación esencial para tener relaciones duraderas y de confianza con nuestros colaboradores. Es por esto que, trabajamos en pro de la implementación de medidas que faciliten la conciliación de vida familiar y laboral.

En 2021 implementamos el Programa Voz del Colaborador, el cual tiene como objetivo escuchar la voz de nuestros colaboradores para mejorar su bienestar y experiencia en Banesco. A partir de este canal de escucha, se creó la "Ley Cero", para impulsar y promover la desconexión digital. Esta iniciativa contempla los

siguientes principios:

- Cero accesos en vacaciones.
- Cero chats después de las 6:00 p.m.
- Cero reuniones los viernes en la tarde, en tiempo de almuerzo y después de las 6:00 p.m.
- Cero excusas para no disfrutar de tu día de cumpleaños.
- Cero excusas para no disfrutar de tus vacaciones a tiempo.

Todos los líderes de la organización, incluyendo el CEO, participaron en la promoción y divulgación de la "Ley Cero", tanto en canales internos como en redes sociales.

- Los principales beneficios que ofrecemos a todos nuestros colaboradores son:
- Beneficios de conciliación familiar: horario flexible, día libre por cumpleaños, hasta 3 días por antigüedad, early summer Friday (2 horas libres los viernes de verano), licencia por paternidad (nacimiento o adopción).
- Beneficios de salud: seguro de vida y salud para colaboradores. Adicional tenemos libre para todos: 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, acceso al banco de sangre.
- Beneficios especiales: bono por nacimiento y/o adopción de hijos, bono por matrimonio, apoyo por defunción de un familiar en primer grado de consanguinidad, adelanto de salario por urgencia.
- 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 262 colaboradores bajo la modalidad mixta (3 días en casa y 2 en oficina o viceversa). Adicional se otorga un subsidio de USD 10.00 mensuales para apoyar en costos de luz e internet.

WORKFLOW DE BENEFICIOS JUNIO A DICIEMBRE 2021 (COLABORADORES BENEFICIADOS)



Día por cumpleaños
103



Día por antigüedad
222



Día por defunción
8



Permisos remunerados
47



Early Summer Friday
47



Días de paternidad
7



Mercadito Banesco
2



Seguro de salud y vida
967



Adelanto de salario por urgencia
13



Bonos por nacimiento o adopción
30



Bonos por matrimonio
14



Apoyo económico por defunción
14

ACTIVIDADES DE BIENESTAR PARA LOS COLABORADORES DE BANESCO PANAMÁ

Categoría	Nombre de la Actividad	No. Participantes por sede
 Bienestar	Veranito Banesco (versión infantil)	85 niños
	Veranito Banesco (reforzamiento académico)	26 hijos
	Actividades de vacaciones de los niños	17
	Día del Niño	257
	Activación del running team	14
	Día del Líder Banesco	115
	Día del Padre	225
	Clinica Empresarial	1,906
	Programa de orientación emocional	86
	Jornada #1 de tamizaje	249
Salud y seguridad en el trabajo Bienestar	Jornada #2 de tamizaje	120
	Día del Donante de Sangre	6
	Capacitación en manejo de emergencias	121
	Gestión de simulacros en sucursales	95
	Campaña de Salud y Seguridad Ocupacional - Capacitación para líderes	64

En cumplimiento con lo establecido en la legislación panameña, otorgamos la baja por maternidad y paternidad a 42 colaboradores como se muestra en la siguiente tabla:

BAJA POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD EN BANESCO PANAMÁ



Permiso Parental	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados con derecho a permiso parental	375	609	375	592
Número de empleados que se han acogido al permiso parental	7	35	7	34
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe	7	35	7	34
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	7	29	8	32
Tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso	100%	100%	100%	100%

Salud y seguridad en el trabajo

Al mantener una cultura de trabajo seguro, saludable e higiénico salvaguardamos a nuestros grupos de interés. Nuestra Política Sistema de Gestión de Salud, Seguridad e Higiene Laboral establece los lineamientos para identificar, controlar y mitigar los riesgos en materia de salud, seguridad e higiene laboral y crear una cultura de trabajo seguro.

Contamos con una Especialista en Bienestar y SSO, quien periódicamente realiza recorridos por todas las instalaciones como parte del proceso de control y verificación de que las condiciones de los espacios físicos de trabajo sean seguros. Con respecto al proceso de reporte de incidencias, y además tenemos un buzón de Salud y Seguridad Ocupacional disponible para todos los colaboradores. Para fortalecer esta área llevamos a cabo la celebración de la "Semana de la Salud y Seguridad Ocupacional", en la cual se brindó capacitación de temas asociados al manejo de emergencias, capacitando a 64 líderes asignados para llevar el control del cumplimiento de estas medidas.

La crisis sanitaria todavía continua y nos queremos asegurar que nuestros colaboradores tengan las herramientas para enfrentarla, por lo cual facilitamos asistencia psicológica por medio de la aseguradora, atención médica de forma virtual por la clínica empresarial mientras tenga COVID además del envío de un kit con lo necesario para reintegrarse.

El teletrabajo jugó un papel importante al tener que organizar al talento para desempeñar sus labores, por medio de turnos para utilizar las áreas comunes, distanciamiento, horarios de entrada escalonados y uso de mascarillas y alcohol.

Continuamos nuestra lucha contra el COVID-19 estableciendo acciones para mitigar los casos dentro de nuestra organización, reforzando las medidas dispuestas por el MINSA al mantener un registro y control de casos, promover la vacunación, ofreciendo servicios de telemedicina y para garantizar el distanciamiento, teletrabajo en modalidad mixta.

En este periodo mantuvimos todas las medidas de atención a la emergencia acogidas desde el inicio de la pandemia y adicionalmente, se implementaron las siguientes disposiciones:

- Atención médica diaria de forma virtual por la clínica empresarial para colaboradores positivos o con síntomas.
- Envío de un kit de recuperación para los colaboradores positivos con COVID-19.
- Servicios de telemedicina.
- Asistencia psicológica por medio de la aseguradora.
- Reforzamiento sobre el cumplimiento de las medidas dispuestas por el MINSA para la prevención COVID-19.
- Teletrabajo bajo modalidad mixta.
- Control del registro de casos positivos, recuperados y cuarentena.
- Promoción y control de vacunación por área y por colaborador.
- Disposición de un buzón para que el colaborador realice los reportes directamente su proceso de vacunación a Capital Humano.
- Turnos organizados para usar las cafeterías.
- Horarios escalonados de entrada para quienes asisten presencialmente.

SINIESTRALIDAD Y ENFERMEDADES PROFESIONALES POR SEXO

Accidentabilidad	Mujeres	Hombres	TOTAL
Accidentes de trabajo sin baja			
Nº total de accidentes	0	0	0

Accidentabilidad	Mujeres	Hombres	TOTAL
Accidentes de trabajo con baja			
Nº total de accidentes	2	1	3
Nº de accidentes de trabajo in itinere	1	1	2
Nº de accidentes de trabajo en el puesto de trabajo	1	0	1
Nº total de jornadas perdidas por accidente	88	208	296
Nº de jornadas perdidas accidente in itinere	40	208	248
Nº de jornadas perdidas accidente en el puesto de trabajo	48		48
Índices de accidentabilidad			
Índice de frecuencia	0,74	0,00	0,45
Índice de gravedad	35,44	0,00	21,69
Enfermedades profesionales			
Nº total de casos	0	0	0

*Los accidentes in itinere se están excluyendo del cálculo de los índices de gravedad y frecuencia.

PRINCIPALES RESULTADOS EN EL 2021, RETOS Y OPORTUNIDADES DE NUESTRA GENTE

LOGROS 2021

- Implementación de la "Ley Cero", iniciativa creada para escuchar la voz del colaborador promoviendo la desconexión digital, reglamentación de las reuniones y mejora del balance vida-trabajo de los colaboradores.
- Creación de nuevo modelo de servicio "Tú me importas".
- Implementación del programa "Voz del Colaborador"
- Creación de programa piloto "Rumbo a la Excelencia", en la vicepresidencia de Gestión Estratégica, Finanzas y Tesorería.
- Recertificación de Sello de Igualdad de Género.
- Celebración de la primera Semana de la Salud y Seguridad Ocupacional

RETOS Y OPORTUNIDADES

- Robustecer los controles de usabilidad del permiso parental y uso de licencia de lactancia, en respuesta a la recertificación de SI Género.

VIII | Nuestra Responsabilidad Social

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

Nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial permiten el aporte a asociaciones benéficas, fondos para apoyar infraestructuras comunitarias y costos directos de programas sociales, como acontecimientos culturales y formativos.

Establecimos la **Política Corporativa de Sostenibilidad** 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.

Siendo un año atípico como parte de las secuelas del 2020, sostuvimos la contribución con patrocinios y donaciones de los programas propios de la gestión y aquellos que el banco apoya como benefactor y enfocamos la ejecución de la planificación 2021 en función de los seis ejes de acción: ambiente, cultura, educación, emprendimiento, innovación social y rendición de cuentas (estos dos últimos incorporados durante el 2021).

NUESTROS EJES DE ACCIÓN

Inversiones en la comunidad

Para escoger los proyectos de inversión en la comunidad definimos nuestras estrategias a través del Proceso Integral de Planificación Estratégica (PIPE) que hace referencia a un ejercicio de actualización o redefinición de la estrategia existente, este proceso es cíclico y de frecuencia anual.

Para los proyectos e iniciativas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad se evalúan las distintas contribuciones a asociaciones benéficas, donaciones para infraestructuras comunitarias, costos de programas sociales y acontecimientos culturales e informativos.

Fondo Editorial Banesco Panamá: es una iniciativa que tiene el propósito de apoyar la educación y la cultura, promoviendo el arraigo, acervo y el reconocimiento de los constructores del país, en cada uno de sus oficios y contribuciones.

Con lo inédito del 2020, parte de los programas internos se vieron afectados por el entorno mundial vivido. Uno de estos fue el Fondo Editorial Banesco, que para el 2021 logramos formalizar el lanzamiento del documental “Raíz y Voz: documentación de los profesores Zárate y Arosemena”, como parte de las acciones de nuestros ejes de Innovación Social y Cultura.

El documental “Raíz y Voz” es un homenaje al maravilloso recorrido de los profesores Zárate y Arosemena, quienes se encargaron de recopilar diversas

manifestaciones orales, que, a modo de canciones, narraciones y fábulas, nutrieron el acervo cultural de todas las provincias, enriqueciendo con ello la herencia musical panameña. Esta producción nos sumerge en la esmerada labor de la Fundación Afrodisíaco para el rescate de cientos de casetes, que conforman la recopilación de gran parte del trabajo de campo realizado por los profesores Manuel y Dora Zárate, Julio Arosemena y sus estudiantes. En el marco del Mes de la Patria, hicimos gala para presentar esta producción que es patrimonio de nuestra nación.

Indicador	2020	2021
Inversión en RSE (USD)	851,080.70	733,988.82

Presupuesto Participativo

Por cuarto año consecutivo, llevamos a cabo esta iniciativa que se constituye con un fondo de donación ofrecido para proyectos que tengan un impacto colectivo en la calidad de vida de comunidades vulnerables socialmente.

Guardando las debidas medidas biosanitarias, realizamos el evento de manera presencial en concordancia con las normas del Ministerio de Salud donde participaron 22 organizaciones con iniciativas de salud, deporte, cultura, educación e inclusión.

Este año, contamos con la participación de un “6° jurado” conformado por los colaboradores y clientes de Banesco en el que por medio de los canales digitales

podían conocer y apoyar a sus preferidos. 4 proyectos resultaron ganadores de un fondo de USD 50,000.00.

Cabe resaltar que 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.

GANADORES DE PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Presupuesto Participativo

Programa/ Iniciativa	Estado del proyecto	Costo (USD)	Impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales
 1° lugar: Comedor Claret	Finalizado	15.299,00	Proyecto: Equipamiento del Comedor Claret (atención a la malnutrición, prevención y reforzamiento escolar. Beneficiarios directos: 150 - niños, niñas y adolescentes en riesgo social.
 2° lugar: Fundesen	Finalizado	14.800,00	Proyecto: Programa de karate inclusivo en Chiriquí (equipamiento del centro de karate). Beneficiarios directos: 50 - para niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
 3° lugar: Fundación Luces de Panamá	Finalizado	10.000,00	Proyecto: Banco de medicamentos para pacientes adolescentes y jóvenes con epilepsia. Beneficiarios directos: 100 - jóvenes entre 18 y 29 años.
 4° lugar: Fundesteam	Finalizado	9.901,00	Proyecto: Niñas Steam 360° (inclusión de género, educación y habilidades para el siglo 21). Beneficiarias directas: 200 - niñas y adolescentes entre 12 y 19 años.



Emprendedores Banesco

Como programa insignia de la gestión de RSE de Banesco, para este periodo planificamos una meta de 1,450 participantes certificados, finalizando con un total de 2,318, lo cual representa un 59% por encima de lo proyectado. Como en años anteriores, las mujeres predominaron en la participación del programa con un aproximado de 81% y el 97% de asistentes fueron panameños. Desde el 2015 hasta el cierre del 2021, suma un total de 15,595 mujeres y hombres en las 10 provincias del país, representando más de 500,000 mil horas de capacitación y una inversión de USD 316,720.00 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.

Emprendedores Banesco Elearning: Aún bajo un escenario de pandemia en el que las herramientas digitales tomaron auge y se mantienen, mantuvimos el programa Emprendedores Banesco E-learning activo durante todo el periodo, finalizando con un total de 6,009 usuarios atendidos y 2,292 usuarios certificados, siendo que el 38% culminó el programa. De este universo de usuarios el 82% fueron mujeres y el 18% hombres, el 90,09% de nacionalidad panameña.

Voluntariado Corporativo

Durante el 2021 recibimos el registro de 120 voluntarios y 942.4 total de horas de voluntariado (561% más que en 2020). Se lograron ejecutar 10 actividades, las cuales representan el doble comparado con el periodo anterior.

Por tercer año consecutivo realizamos la Asamblea General del Voluntariado

Corporativo Banesco, en el marco del Día Internacional del Voluntariado. Este espacio, permitió presentar los resultados de la gestión, las proyecciones para el 2022 y ofrecer un merecido reconocimiento a las áreas y voluntarios con mayor participación de horas durante el año.

PRINCIPALES RESULTADOS EN EL 2021, RETOS Y OPORTUNIDADES DE NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL

LOGROS 2021

- 2 nuevos ejes de acción
- 10 actividades duplicando la cifra del 2020 (22% más que en 2020)
- 120 voluntarios
- 87 voluntarios activos (56% más que en 2020)
- 942.4 horas acumuladas (561% más que en 2020)
- Creación de la Mesa Corporativa de Sostenibilidad
- Realización de la reapertura del Fondo Editorial Banesco

RETOS Y OPORTUNIDADES

- Continuar apoyando las iniciativas para enfrentar las crisis que se han generado en consecuencias de la pandemia por COVID-19.
- Adaptar los programas de RSE a la virtualidad y el acompañamiento sostenible.
- Generar iniciativas que impulsen el crecimiento del país brindando apoyo a quienes verdaderamente los necesitan al cultivar el espíritu emprendedor, apoyar a las bellas artes, financiar pymes.
- Luchar por la inclusión financiera.
- Articular estrategias de buenas prácticas en beneficio del desarrollo del país.



IX | Nuestro Desempeño Ambiental

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

Riesgos y oportunidades de carácter ambiental

Durante el año 2021, reformulamos la estrategia de gestión de riesgos y oportunidades de carácter ambiental para dar mayor relevancia al concepto de sostenibilidad, con el propósito de apegarnos a un modelo de banca responsable que permita un negocio rentable, contribución al desarrollo social y protección al medio ambiente.

Como firmante de los “Principios de Banca Responsable”, a través de la iniciativa Financiera del programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los cuales proveen una guía para alinear estratégicamente los negocios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Acuerdo de París y los marcos nacionales pertinentes, en el 2021 presentamos nuestro primer informe de autoevaluación sobre la implementación de los “Principios de Banca Responsable” de UNEP FI.

Dentro de las acciones previstas para este año actualizamos nuestra Política del Sistema de Gestión Ambiental y Social, y establecimos en agosto del 2021, bajo la aprobación de comité de Riesgo y Junta Directiva, una Política Corporativa de Sostenibilidad, con la finalidad de generar acciones sostenibles, actuando de manera responsable para la preservación ambiental, el desarrollo económico y social de los países en los que mantiene presencia, tomando como referencia los principios establecidos en el marco del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact), la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Igualmente, dentro de la estrategia transversal de desarrollo sostenible, se alinea el modelo de rendición de cuentas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), desde 2016, incidiendo directamente, desde su materialidad, sobre 11 de estos ODS.

Además, como parte de nuestra Política, incorporamos la Mesa Ejecutiva de Sostenibilidad, siendo el órgano responsable de garantizar el proceso de transformación de la organización a una banca más sostenible. La misma tuvo su primera sesión el 14 de septiembre de 2021, con la aprobación del reglamento y ratificación de los integrantes de la Mesa de Sostenibilidad.

Como resultado de la ejecución de estas iniciativas se plantearon objetivos estratégicos que se resumen en tres pilares:

- Definir el marco de gestión y la hoja de ruta hacia la transformación de una banca responsable y sostenible, para la creación de una cartera de financiamientos verdes.
- Optar por un reconocimiento ante el Ministerio de Ambiente y el Municipio de Panamá para formar parte de la declaratoria de “Las 50 primeras organizaciones carbono- neutro” y “Gestión de Residuos Cero” en Panamá.
- Alinear las estrategias de sostenibilidad del Sistema de Gestión Ambiental y Social con aspectos de cambio climático, para la evaluación de créditos comerciales.

El enfoque de la gestión es impulsar la ejecución de estas acciones a través de los factores ASG (ambiente, socioeconómico y gobernanza):

AMBIENTE



RSE:

- Actividades de voluntariado: limpieza de playas, manglares y reciclaje.
- Proyecto de Botellas de Amor.

INFRAESTRUCTURA:

- Ecoeficiencia en el consumo de energía, agua y combustible.
- Reciclaje.

RIESGO:

- Robustecer el Sistema de Gestión Ambiental y Social con la Inclusión de temas de acción climática.
- Compensación Huella de Carbono.

PROCURA:

- Disminución del consumo de papel a través de la digitalización.

SOCIOECONÓMICO



RSE:

- Presupuesto Participativo.
- Emprendedores Banesco.
- Red de Coros y Orquestas infantiles y juveniles de Panamá.
- Proyecto “Juntos es mejor” en alianza de BID Lab.

RIESGO Y NEGOCIO:

- Marcaje de clientes sostenibles.
- Análisis de todas las actividades comerciales que puedan generar un impacto positivo o negativo para la sociedad y el ambiente.
- Evaluar condiciones especiales (mejores tasas, plazos, flexibilidad de garantía, mayor % de financiamiento).
- Fomentar inclusión financiera.

GOBERNANZA:

- Mesa Corporativa de Sostenibilidad.
- Rendición de cuentas: Informe de Sostenibilidad y de Principios de Banca Responsable (UNEP FI).
- Mantener estándares GRI en los reportes de información no financiera.

En el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) se encuentra integrado el Principio o Enfoque de Precaución. Mantenemos atención continua a la mitigación de impactos negativos para la salud y el medio ambiente que puedan ser provocados por la operación del negocio. Esta gestión incluye la garantía de, si en algún momento del proceso crediticio, se identifica un riesgo de daño grave o irreversible a la salud o al medio ambiente, se evite la falta de certeza científica absoluta para posponer la adopción de medidas eficaces.

Esta gestión se enfoca en 3 elementos clave para la gestión de los recursos:

Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS): el Grupo mantiene el SGAS aplicado a su cartera de clientes con financiamientos que estén contemplados dentro del perfil de impacto ambiental y social.

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: el Grupo mantiene proveedores que estén alineados con su compromiso de no generar impactos ambientales significativos. Se les exige a sus 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, así como cláusulas en los acuerdos de servicios (contratos).

Sistema de gestión ambiental y social (SGAS)

En Banesco mantenemos el compromiso de implementar políticas y metodologías para la identificación de los riesgos socioambientales durante el proceso de otorgamiento de créditos, en cumplimiento con la legalidad y bajo los principios de ética y responsabilidad. Esto con el fin de mantener una cartera sostenible y gestionar de forma responsable los impactos ambientales y sociales que puedan derivarse del uso de los productos crediticios.

En el 2021 consideramos la dimensión de riesgo ambiental y social en el Marco de Apetito de Riesgo (RAF) para su seguimiento con indicadores iniciales de línea base, los cuales servirán como apoyo para formular los límites de posibles exposiciones relacionadas a riesgo medio-alto, en términos de aspectos ambientales y sociales.

Por otro lado, a través del proceso de automatización de diversos procesos dentro de las operaciones de crédito comercial, establecimos el proyecto "End to End", para identificar oportunidades de mejora en tareas manuales que pudiesen generar errores operativos. El SGAS forma parte de este proyecto, que nos permitió levantar una matriz de expectativas y pertinencia, entre las que destacan:

- Lograr una sola visual de información del cliente, sus operaciones y exposición (acceso de información más eficiente, ágil y actualizada).
- Seguimiento al tiempo de respuestas.

- Suprimir la manualidad de operaciones que deben ser evaluadas dentro del SGAS y que pudieran dar pie a faltas de carácter operativo.

En el 2021 identificamos 18 operaciones vinculadas a riesgo medio-alto. A continuación, el detalle de los análisis realizados:

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 significativos e irreversible.
Riesgo Medio Alto Cat. B+	18	<p>De los evaluados se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades agroindustriales y agronegocios: 11 créditos. • Actividades relacionadas a obras de construcción y extracción de material pétreo: 3 créditos. • Actividades relacionadas a derivados de petróleo: 2 créditos. • Actividades relacionadas a comercio al por mayor (elaboración de productos alimenticios): 1 • Actividades relacionadas a generación de energía: 1
Riesgo Medio Cat. B	48	<ul style="list-style-type: none"> • De los evaluados se clasifican en: • Actividades agropecuarias: 36 créditos. • Venta al por mayor y por menor: 8 créditos. • Derivados de construcción: 4 créditos.
Riesgo Bajo Cat. C	100	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades económicas de clientes evaluados, donde no posee riesgos ambientales y sociales, o los mismos son mínimos e inexistentes.

Para el 2022 se tiene previsto el inicio de los primeros procesos automatizados.

RECURSOS DEDICADOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

Recursos	Unidad	2021
Gastos e inversiones ambientales (derivados de la certificación ambiental, sustitución de equipos o luminarias, consultoría ambiental, etc.)	Moneda local (USD)	15,408
Número de empleados dedicados a la gestión ambiental	Unidades	1
Horas de formación ambiental impartidas a empleados	Horas	114.5
Membresía de UNEPFI	Moneda local (USD)	\$10,390

Gestión de Residuos

En Banesco disponemos de mecanismos específicos para la gestión de los residuos y emisiones. Durante el 2021, con motivo del retorno gradual a la presencialidad, generamos mayor cantidad de desechos en comparación con el año anterior, retomando de forma simultánea la dinámica de recolección de materiales para reciclaje.

Actualmente mantenemos los programas de reciclaje en los edificios administrativos: papel, cartón, tetrabrik, plástico y vidrio. Para el 2022 se plantea implementar un programa piloto dirigido a las sucursales, que le permita expandir la red de reciclaje dentro del banco y el reciclaje de aceite vegetal.

Adicionalmente, gestionamos algunas iniciativas que permitieran ampliar la capacidad de recolección de material reciclable destacando:

- Reforzamiento de la campaña interna 3R, que incluye la promoción entre otros aspectos, de la recolección de baterías alcalinas para reciclar.
- Apertura de nuevos materiales para el reciclaje, como el tóner.

Durante el periodo establecido para este reporte, no se descartaron equipos electrónicos en Banesco Panamá. Sin embargo, entregamos una donación a FUNDESTEAM de equipos de cómputo: 84 CPU, 54 monitores, con sus respectivos mouse y teclados.

No requerimos el descarte de equipo mobiliario, ya que debido a mudanzas de algunas sucursales, el material fue reutilizado. Cabe resaltar que en los últimos 2 años no ha sido necesario desechar/destruir ningún mobiliario.

RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS EN BANESCO PANAMÁ



Residuos no peligrosos generados	2021 (Kg)	2020 (Kg)
Papel blanco	3.212,10	2.389,50
Papel cartón	3.933,00	1.960,90
Tetrabrik	66,7	35,40
Plástico	1.075,00	675,90
Vidrio	136,70	135,90
Hierro	25,5	23,2
Aluminio	512,60	301,00
Acero	15,00	
TOTAL	0,00	



RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS EN BANESCO PANAMÁ

Residuos no peligrosos generados (Kg)	2021 (Kg)	2020 (Kg)
Baterías AA	96,00	13,2
Tóner	135,40	14,1
Tarjetas trituradas	45,30	
Tubos fluorescentes (unidad)	9,00	
TOTAL	0,00	

Uso Sostenible de los Recursos

Consumo de Agua

Nuestro consumo de agua, a excepción de las seis sucursales en las que el coste del consumo de agua se incluye en el plan de mantenimiento, fue de 12.992,47 m3.

El incremento en el consumo en comparación al año anterior se debe principalmente al retorno gradual a la presencialidad en las instalaciones.

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.

RECURSOS DEDICADOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES



Consumo de agua (m3)	2021	2020
Suministro de agua municipal o de otras empresas de agua	12.992,47	10.570,35
TOTAL	12.992,47	10.570,35

Consumo de materiales y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso

Medir la huella ambiental de la actividad operativa es un proceso clave que permite tomar decisiones con respecto a la conservación del planeta y mitigar los riesgos ambientales con una operación que no comprometa el futuro de las próximas generaciones. Así es como el uso sostenible de los recursos es parte fundamental de la gestión operativa del banco.



CONSUMO DE MATERIALES EN BANESCO PANAMÁ

Consumo de materiales (unidades)	2021	2020
Materias primas		
Papel Bond	3.621,00	3.027,00
Papel pre-impreso	146.840,00	59.590,00
Útiles de oficina	59.405,00	42.262,00

Consumo de energía

En 2021 nos dedicamos a cumplir los retos planteados con respecto a la eficiencia energética, contribuyendo con las metas mundiales de lucha contra el cambio climático y el manejo eficiente de los recursos económicos.

El consumo directo e indirecto de energía en Banesco se clasifica en consumo de electricidad y combustible.

Con relación al combustible, corresponde al consumo de gasoil y gasolina utilizado por la flota de vehículos propios, la cual es muy limitada. Cabe señalar que el combustible que consumen los generadores utilizados para atender las caídas en la red eléctrica no se reporta por ser poco significativo.

Con respecto al consumo de energía eléctrica, se realizaron esfuerzos que contribuyen con las metas mundiales de lucha contra el cambio climático y el manejo eficiente de los recursos económicos:

- Adquirimos energía fotovoltaica 100% renovable proveniente de la planta solar Daconan Star Solar ubicada en La Peña, Distrito de Santiago de Veraguas. Este suministro abastece a 5 pisos de la Torre Banesco y la sucursal Casa Matriz. El 37% de la energía eléctrica que consume el banco proviene de esta planta.
- Implementamos una campaña de comunicación interna 3R, cuyo eslogan es "¡La cura la tienes tú!", vigente desde el 2019 para promover el uso adecuado de los recursos y cuidado del medioambiente, el reciclaje, entre otros aspectos.
- Transformamos las sucursales en instalaciones más pequeñas y eficientes. Posterior a su mudanza, la sucursal de Coronado presentó una reducción de 29% en consumo de energía y la sucursal de La Doña registró una reducción del 26% de consumo de energía eléctrica.

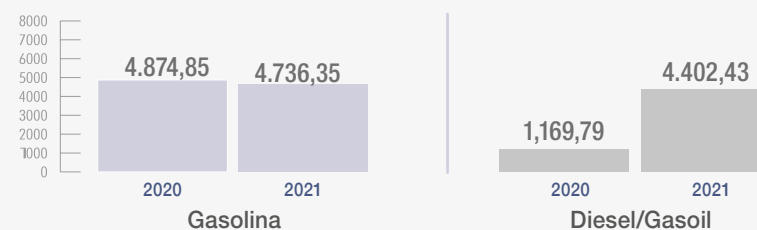
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN BANESCO PANAMÁ

Consumo de energía (Kw/H)	2021	2020
Consumo no renovable	2,060,039.00	3,311,085.00
Consumo renovable	1,200,066.00	0,00
	3,260,105.00	3,311,085.00

CONSUMO DE COMBUSTIBLES CONVENCIONALES EN PANAMÁ



Consumo de combustibles convencionales (litros)



Cambio Climático

El fortalecimiento de prácticas de negocio responsable, el apoyo a las iniciativas de transición energética y el comportamiento ético con respecto a la lucha contra el cambio climático nos permite impulsar el crecimiento inclusivo de las sociedades donde se tienen operaciones.

La principal contribución del Grupo en materia de cambio climático tiene como foco el constante esfuerzo para reducir el consumo y mejorar la eficiencia energética de los edificios e instalaciones, y la búsqueda de adquisición de energía proveniente de fuentes renovables.

Para el 2022, el Grupo se plantea fortalecer el compromiso con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), bajo los Principios de una Banca Responsable.

Es una realidad que el cambio climático forma parte de una fuente de riesgo financiero global, por el cual el banco no quede exenta a esta realidad. Es por ello que, Banesco Panamá durante el 2021, consideró dentro de la **Política Corporativa de Sostenibilidad** el compromiso de incorporar progresivamente la gestión de riesgos asociados al cambio climático, mediante un análisis que permita identificar, cuantificar, monitorear y mitigar los riesgos de cambio climático que puedan afectar las actividades de sus clientes.

Como parte de la planificación 2022 y con el objetivo de robustecer el SGAS, incluiremos aspectos de acción climática, clasificando e identificando los sectores más contaminantes, delimitando el cambio climático y desastres medioambientales en riesgos financieros, a través de dos factores de riesgo, siendo:

- Riesgo físico: aquellos que surgen de los efectos físicos del cambio climático (sequías, inundaciones, incendios, etc.).
- Riesgo de transición: surgen de la transición a una economía baja en carbono y resistente al clima.

La ecoeficiencia forma parte de uno de los ejes estratégicos establecidos en la **Política Corporativa de Sostenibilidad** con la finalidad de:

Mitigar impactos ambientales directos, con iniciativas ecoeficientes (ahorro de energía, agua, práctica de paperless).

Medición de la huella de carbono

Promover la transformación digital y optimizar procesos operativos.

Hasta el momento no contamos con objetivos cuantitativos de reducción de emisiones. Sin embargo, se mantienen implementadas algunas iniciativas que coadyuvan con esto:

- Campaña 3R, “luces apagadas” cuando el personal sale de sus puestos de trabajo.

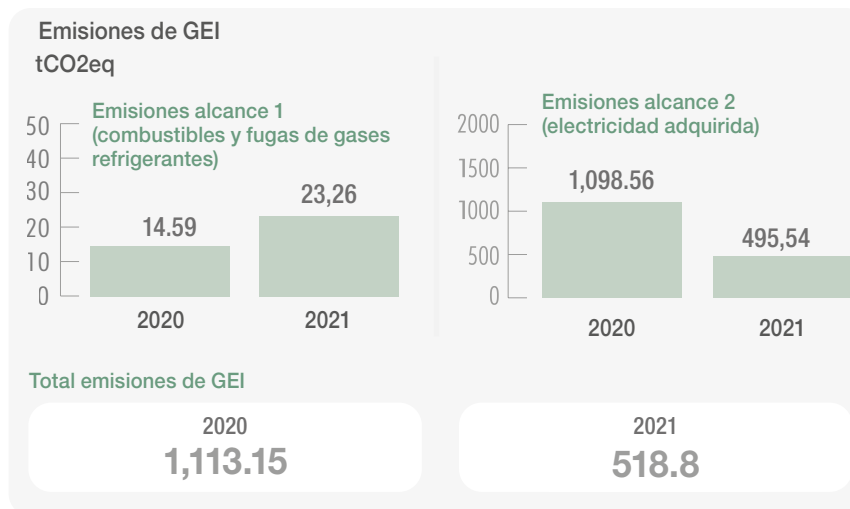


- Se mantienen los horarios en la señalización iluminada de letreros principales, encendidos de 6:00 a 10:00 p.m. solamente.
- Los aires acondicionados de la Torre Banesco se mantienen en horarios predeterminados. En caso de horarios especiales o extraordinarios, la extensión del uso debe ser aprobada por alta gerencia.

Para la medición de las emisiones de CO₂, utilizamos una herramienta proporcionada por el Ministerio de Ambiente, extraída del Programa de "Reduce tu huella Corporativo", aprobado en Decreto Ejecutivo No. 100 del 20 de octubre de 2020. Esta herramienta de cálculo de RTH Corporativo – Carbono, se basa en la utilización del método de uso de factores de emisión, por su alta versatilidad, alto grado de precisión, su flexible modalidad de cálculo y por la característica de poder ser asequible y utilizable por cualquier organización que desee incursionar en la gestión de la huella de carbono.

Teniendo en cuenta los resultados del cálculo realizado por el Banco utilizando la herramienta de cálculo de MiAmbiente, los resultados de las emisiones de CO₂ de alcances 1 y 2 para el cierre al 31 de diciembre de 2021 son las siguientes:

BANESCO PANAMÁ EMISIONES GEI



Es importante señalar que, por el cambio de metodología, identificamos que la hoja de cálculo del Ministerio de Ambiente señala un factor de conversión para el consumo eléctrico de 0.15kg CO₂, menor al que utilizamos en años anteriores, derivado con base en la información de generación eléctrica de la Secretaría Nacional de Energía de Panamá-ENSA.

La metodología utilizada para calcular la emisión de GEI tomó como referencia la estrategia del Ministerio de Ambiente de Panamá: <https://rth.miambiente.gob.pa/calcula-tu-huella-carbono/>

Protección de la Biodiversidad

En cuanto al impacto en la biodiversidad que generan nuestras operaciones, como lo indica la **Política Corporativa de Sostenibilidad**, la variable de biodiversidad se encuentra integrada en la dimensión ambiental a través del análisis de las operaciones de crédito, procurando financiar proyectos ambientalmente responsables y mitigando los riesgos en los sectores donde operan aquellos sujetos acreedores de nuestros productos y servicios, en concordancia con este punto y la “**Lista de Exclusión**”, se encuentra declarado explícitamente la prohibición de llevar a cabo ninguna actividad, producción, uso, distribución, negocio o intercambio que involucre destrucción de áreas de alto valor de conservación.

En el Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) se toman en cuenta aquellos aspectos que son relevantes para los financiamientos, donde existe un énfasis en la conservación de la biodiversidad y recursos naturales. Durante el 2021, se identificó dentro de las evaluaciones de riesgo ambiental y social, una operación que se lleva a cabo en un área concesionada dentro de un área protegida.

La misma forma parte de una generadora de energía renovable, con más de 5 años operativa, y bajo un contrato de concesión con el Estado para la administración parcial de esa área.

Centros ubicados en áreas protegidas	Ubicación	Superficie (ha)	Tipo de operación	Figura legal de protección
Central hidroeléctrica Bonyic	Corregimiento del Teribe, distrito de Changuinola, provincia de Bocas del Toro.	1,198,06 hectáreas	Central hidroeléctrica.	Contrato de concesión N°CA-AP-002-2009 para administración parcial del Bosque Protector Palo Seco.

Principales Resultados en el 2021, Retos y Oportunidades de Nuestro Desempeño Ambiental

LOGROS 2021

- Actualización de la Política de Gestión Ambiental y Social convirtiéndola en la **Política Corporativa de Sostenibilidad**
- Presentación del primer informe de autoevaluación sobre la implementación de los “Principios de Banca Responsable” de UNEP FI.
- Reducción del 2% de consumo de energía con respecto al año anterior.
- Adquisición de energía para el 37% del consumo de la Torre Banesco donde se ubican las oficinas administrativas.
- Incremento del 62% de reciclaje de materiales no peligrosos.
- Participación en el Programa Reduce Tu Huella Carbono Corporativo impulsado por el Ministerio de Ambiente.

LOGROS 2021

- Robustecer el SGAS, incluyendo aspectos de acción climática, clasificando e identificando los sectores más contaminantes, delimitando el cambio climático y los desastres medioambientales en riesgos financieros.
- Fortalecer el compromiso con la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), bajo los Principios de una Banca Responsable.
- Robustecer el Sistema de Gestión Ambiental y Social con la inclusión de temas de acción climática e identificando sectores más contaminantes.
- Formar parte de "Las 50 primeras organizaciones Carbono-Neutro" y participar del Programa de Reduce tu Huella de Carbono Corporativa impulsado por el Ministerio de Ambiente.
- Obtener el reconocimiento por parte del Municipio de Panamá con relación a la gestión de residuos sólidos de la organización (Reciclaje)
- Iniciar el programa empresarial Basura Cero en el año 2022.
- Ampliar nuestras iniciativas para el aceite de casa reciclado.
- Expandir la red de reciclaje a las sucursales.

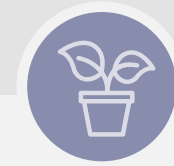
X | Adopción de Principios del Pacto Global



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.

XI | Índice de contenidos GRI

[GRI 102-55]

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
Fundamentos			
101	Fundamentos	Acerca de este informe;	6
Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	Quiénes Somos	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Quiénes Somos	8
102-3	Ubicación de la sede	Quiénes Somos	7
102-4	Ubicación de las operaciones	Quiénes Somos	7
102-5	Propiedad y forma jurídica	Quiénes Somos	7
102-6	Mercados servidos	Quiénes Somos	7
102-7	Tamaño de la organización	Quiénes Somos	7, 9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Quiénes Somos, Nuestra Gente	10, 33
102-9	Cadena de suministro	Fomento de la economía local;	28
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Quiénes Somos, Nuestro Negocio	10, 28
102-11	Principio o enfoque de precaución	Sistema de Gestión Ambiental y Social;	45
102-12	Iniciativas externas	Acerca de este informe; Nuestras alianzas;	6, 11
102-13	Afiliación a asociaciones	Otras Afiliaciones o Asociaciones,	11
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del presidente;	3
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Nuestro Desempeño Económico;	24

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
Ética e Integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Gobierno corporativo;	14
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Gobierno corporativo;	15
Gobernanza			
102-18	Estructura de gobernanza	Gobierno corporativo	15
102-19	Delegación de autoridad	Gobierno corporativo	17
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	16
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Gobierno corporativo	15
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	17
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	16
102-25	Conflictos de intereses	Gobierno corporativo	16
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Gobierno corporativo	16
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	16
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo	16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobierno corporativo	16
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe	6
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés;	19
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	No procede. No es aplicable.	-
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés	20

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés	19
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Relacionamiento con nuestros Grupos de Interés	19
Prácticas de elaboración del informe			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidado	Acerca de este informe	6
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Análisis de materialidad	20
102-47	Lista de temas materiales	Alineación con la Estrategia Global de Sostenibilidad	20
102-48	Reexpresión de la información	Acerca de este informe;	6
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe;	6
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe;	6
102-51	Fecha del último informe	Acerca de este informe;	6
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe;	6
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe;	2
102-54	Declaración de elaboración del Informe de Conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe;	6
102-55	Índice de contenidos GRI	Acerca de este informe	51
102-56	Verificación externa	Acerca de este informe	6, 55
Temas Materiales			
Estándares económicos			
Desempeño económico			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestro desempeño económico	9

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro desempeño económico	9
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestro desempeño económico	9
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestro Desempeño Económico; Inversiones en la comunidad;	9
Presencia en el Mercado			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gent	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gent	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gent	32
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente	32
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Generación de Empleo	32
Impactos económicos indirectos			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Impulsando el Emprendimiento	41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Impulsando el emprendimiento	41

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Impulsando el emprendimiento	41
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Presupuesto Participativo – Banesco Panamá	41
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Impulsando el emprendimiento	43
Prácticas de adquisición			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Fomento de la economía local	22
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Fomento de la economía local	22
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Fomento de la economía local	22
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Fomento de la economía local	28
Anticorrupción			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo	14
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo	14
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo	14
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo	18
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Transparencia y responsabilidad; Lucha contra la legitimación de blanqueo de capitales y el financiamiento al terrorismo	18
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Transparencia y responsabilidad	18
Estándares ambientales			
Materiales			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Operación y consumo responsable	44

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Operación y consumo responsable	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Operación y consumo responsable	44
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Operación y consumo responsable	47
Energía			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Operación y consumo responsable	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Operación y consumo responsable	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Operación y consumo responsable	44
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Operación y consumo responsable	47
302-4	Reducción del consumo energético	Operación y consumo responsable	49
Agua y efluentes			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Operación y consumo responsable	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Operación y consumo responsable	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Operación y consumo responsable	44
303-5	Consumo de agua	Operación y consumo responsable	
Biodiversidad			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Sistema de Gestión Ambiental y Social	
Emisiones			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero	44

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero	48
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Emisiones de Gases Efecto de Invernadero	48
Efluentes y residuos			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Operación y consumo responsable	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Operación y consumo responsable	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Operación y consumo responsable	44
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Operación y consumo responsable	46
Cumplimiento ambiental			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Sistema de Gestión Ambiental y Social	14
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sistema de Gestión Ambiental y Social	14
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sistema de Gestión Ambiental y Social	14
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Sistema de Gestión Ambiental y Social	18
Estándares sociales			
Empleo			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Bienestar de nuestros colaboradores	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Bienestar de nuestros colaboradores	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Bienestar de nuestros colaboradores	32
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Bienestar de nuestros colaboradores	34
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Bienestar de nuestros colaboradores	38
401-3	Permiso parental	Bienestar de nuestros colaboradores	39
Salud y seguridad en el trabajo			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Bienestar de nuestros colaboradores	32

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Bienestar de nuestros colaboradores	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Bienestar de nuestros colaboradores	32
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgo e investigación de incidentes	Bienestar de nuestros colaboradores	39
403-9	Lesiones por accidente laboral	Bienestar de nuestros colaboradores	40
Formación y enseñanza			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Formación de nuestros colaboradores	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Formación de nuestros colaboradores	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Formación de nuestros colaboradores	32
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Formación de nuestros colaboradores	37
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Formación de nuestros colaboradores	37
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Formación de nuestros colaboradores	38
Diversidad e igualdad de oportunidades			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente;	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente;	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente;	32
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente;	33
405-2	Ratio del salario base y la remuneración de mujeres frente a hombres	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente	35
No discriminación			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente	32

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente	32
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Diversidad e igualdad de oportunidades para nuestra gente	36
Trabajo infantil			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	22
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	29
Trabajo forzoso u obligatorio			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	22
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	22
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	22
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Fomento de la economía local; Sistema de Gestión Ambiental y Social	29
Evaluación de derechos humanos			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; Sistema de Gestión Ambiental y Social	44

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; Sistema de Gestión Ambiental y Social	45
Comunidades locales			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Inversiones en la comunidad; Apoyo a iniciativas a beneficio de la educación panameña; Impulsando el emprendimiento Presupuesto Participativo – Banesco Panamá	41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inversiones en la comunidad; Apoyo a iniciativas a beneficio de la educación panameña; Impulsando el emprendimiento Presupuesto Participativo – Banesco Panamá	41
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Inversiones en la comunidad; Apoyo a iniciativas a beneficio de la educación panameña; Impulsando el emprendimiento Presupuesto Participativo – Banesco Panamá	41
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inversiones en la comunidad; Apoyo a iniciativas a beneficio de la educación panameña; Impulsando el emprendimiento Presupuesto Participativo – Banesco Panamá	43
Marketing y etiquetado			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Atención de Solicitudes y Resolución de Reclamos	22

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Atención de Solicitudes y Resolución de Reclamos	22
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Atención de Solicitudes y Resolución de Reclamos	22
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Atención de solicitudes y resolución de reclamos	26
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Atención de solicitudes y resolución de reclamos	27
Privacidad del cliente			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Seguridad de la información, confidencialidad	22
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Seguridad de la información, confidencialidad	22
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Seguridad de la información, confidencialidad	22
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Seguridad de la información, confidencialidad	27
Cumplimiento socioeconómico			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Transparencia y responsabilidad	14
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Transparencia y responsabilidad	14
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Transparencia y responsabilidad	14
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Transparencia y responsabilidad	18
Complemento Sectorial			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44

Estándar GRI	Contenidos	Capítulo del Reporte	Página
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Sistema de Gestión Ambiental y Social	45
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Sistema de Gestión Ambiental y Social	45
FS 4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Sistema de Gestión Ambiental y Social	46
FS 6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad	Incentivo a las Pymes; Promoción de la agricultura	23
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Facilidades para adquisición de vivienda con interés preferencia	23
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Sistema de Gestión Ambiental y Social	44
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Inclusión financiera a través de nuestra Banca Comunitaria	23
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Atención de solicitudes y resolución de reclamos	27
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Impulsando el emprendimiento	41,43



Informe de Aseguramiento



KPMG
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y
Calle 55 Este, Obarrio
Panamá, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700
Fax: (507) 283-9852
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 Vicepresidencia de Mercadeo, Canales y Experiencia del Cliente de Banesco, incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2021 de Banesco por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021 (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 Vicepresidencia de Mercadeo, Canales y Experiencia del Cliente 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 2021 de Banesco por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, no están preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Estándares del GRI.

© 2022 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.



Pág. 2

(Continúa)

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.



Pág. 3

(Continúa)

Conclusión

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

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

Basados en nuestra revisión y la evidencia obtenida, no tuvimos conocimiento de situación alguna que nos haga pensar que los Contenidos que se detallan en el Anexo A adjunto al presente informe de aseguramiento, preparados por la Vicepresidencia de Mercadeo, Canales y Experiencia del Cliente de Banesco incluidos en El Informe por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, 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 Vicepresidencia de Mercadeo, Canales y Experiencia del Cliente de Banesco para ningún propósito o bajo cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta a la Vicepresidencia de Mercadeo, Canales y Experiencia del Cliente y la Junta Directiva de Banesco que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea 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.

Otros requerimientos legales de información

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021, que regula la profesión del contador público autorizado en la República de Panamá, declaramos lo siguiente:

- Que la dirección, ejecución y supervisión de este trabajo de aseguramiento se ha realizado físicamente en territorio panameño.
- El socio que ha elaborado este informe de aseguramiento independiente es Eduardo Choy.


Panamá, República de Panamá
09 de junio de 2022


Eduardo Choy
Socio
C.P.A. 4019

**Anexo A**

Descripción de los Contenidos 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
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
	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



GRI Standard	Contenido	Descripción
Contenidos Generales	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
	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
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local
	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
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados



GRI 203 Impactos Económicos Indirectos 2016	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		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	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 y efluentes 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
GRI 304 Biodiversidad 2016	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad
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		
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 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
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	Prestaciones 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	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
	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 2016	404-1	Medía de horas de formación al año por empleado
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional
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
Explotación Infantil		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil



Trabajo Forzados		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 409 Trabajo forzoso 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
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
Comunidades Locales		
GRI 103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
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
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	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 de productos financieros
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario



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