

## **Postulación: Premio al Buen Ciudadano Corporativo**

### **1.1 Nombre de la empresa**

Banco General, S.A.

### **1.2 Perfil de la empresa**

Servicios Financieros

Total de Activos (a diciembre 2010): \$8, 419, 259, 765

Utilidad Neta (a diciembre 2010): \$199, 928, 464

### **1.3 Misión, Visión y Valores de la Empresa**

#### **Nuestra Visión**

- Empresa líder, reconocida por su solidez, ética, innovación, dedicación al cliente y compromiso permanente con la comunidad

#### **Nuestra Misión**

- Servir con excelencia al cliente y satisfacer todas sus necesidades financieras
- Cumplir con nuestro compromiso ético
- Con entusiasmo y dedicación, trabajar en equipo y promover nuevas ideas
- Maximizar el retorno a la inversión

#### **Nuestros Valores**

- La honestidad, integridad, confidencialidad y solvencia moral son la base de nuestras actuaciones
- Conocer al cliente es nuestra responsabilidad
- El respeto, el trato justo y equitativo son las bases de nuestras relaciones laborales
- Preservamos nuestra reputación y fortalecemos una imagen corporativa intachable
- Nos comprometemos con la comunidad y con el desarrollo integral del país

### **1.4 Sector de Industria a la que pertenece**

Servicios Financieros

### **1.5 Desafíos de la gestión de responsabilidad social por sector de la industria a la que pertenece**

El mayor desafío es sumar a los grupos de interés a la corriente de RSE, entiéndase colaboradores, proveedores, clientes. Es un esfuerzo constante de comunicación y educación.

### **1.6 Estrategia de RSE de la empresa**

Nuestra misión es ser una empresa líder en responsabilidad social e impulsora de una práctica permanente de altos estándares éticos como criterio fundamental en la toma de decisiones.

Nuestra visión de responsabilidad social es ser un agente de cambio efectivo y modelo a seguir en la industria financiera, por medio de acciones de alto impacto en las comunidades en que operamos, logrando el compromiso y apoyo de todos nuestros grupos de interés. Con esta visión como hoja de ruta, insertamos la responsabilidad social como parte de la estrategia de negocios.

### **1.7 Indique si su empresa ha recibido certificaciones, premios y/o reconocimientos vinculados a la gestión socialmente responsable del negocio (adjunte evidencia).**

Nuestra empresa no ha recibido reconocimientos de este tipo recientemente.

### **1.8 Indique si su empresa realiza un reporte anual de RSE, desde cuando lo presenta y como lo comunica a sus públicos de interés.**

Banco General presenta un reporte anual de RSE desde el 2005 que incluye una Comunicación de Progreso (COP) como firmantes del Pacto Global. Lo comunica de la siguiente manera:

- Impresión de 2,000 copias distribuido a clientes y accionistas
- Publicación del Informe en nuestro sitio web [www.bgeneral.com](http://www.bgeneral.com)
- Publicación del Informe en el sitio web del Pacto Global de las Naciones Unidas

- Publicación de un breve resumen en un periódico de la localidad

## **2. SEGUNDA PARTE**

### **2.1 Nombre de la mejor práctica**

Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS).

### **2.2. Área de gestión socialmente responsable dentro de la cual postula la mejor práctica del premio**

Medio Ambiente y Comunidad

### **2.2. Antecedentes**

La implementación del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) se inició en el año 2009, tras la contratación de una consultoría especial con el Banco de Desarrollo Alemán (DEG).

El SGAS consiste en agregar un análisis sistemático de gestión de riesgos ambientales y sociales a nuestro proceso de toma de decisiones crediticias. Esto quiere decir que al momento de otorgar un crédito no solo se analizan los estados financieros de una empresa, sino que también se analizan riesgos ambientales y sociales que pudieran surgir dentro de su esfera de acción. Conlleva conversar con clientes sobre sus impactos socio-ambientales, incentivar la prevención y mitigación de los riesgos relacionados y verificar el cumplimiento de regulaciones correspondientes.

Este proyecto ayuda a la institución a crear un valor adicional para nuestros clientes a través de diferentes factores tales como: la reducción del riesgo ambiental y social ocasionado por el pobre desempeño ambiental de un proyecto; la reducción del riesgo sobre la capacidad de repago a la institución financiera; la oportunidad de crear nuevas relaciones con instituciones multilaterales e internacionales; y la facilidad de establecer una visión integral entre la institución y nuestros clientes que vaya de la mano de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la institución. Es, en otras palabras, un paso importante hacia la denominada banca sostenible.

### **2.3 Vinculación con Estrategia de RSE**

Este programa se vincula directamente a nuestra visión de ser un modelo a seguir en la industria financiera con acciones de alto impacto, ya que este tema es nuevo para la banca en Panamá y la forma más directa que un banco puede impactar en la conservación del medio ambiente es en el otorgamiento o no de créditos a proyectos responsables.

Aunado a esto, influenciamos a un grupo de interés muy importante, nuestros clientes corporativos, ya que ellos saben que para acceder a nuestros créditos deben pasar por este filtro medioambiental y social.

## **2.4 Objetivo general y objetivos específicos**

Objetivo general: Promover la aplicación de los principios enunciados en nuestro Código de Ética y Conducta en nuestro proceso de gestión de crédito, procurando que nuestras operaciones y servicios financieros mitiguen impactos negativos al medio-ambiente y la sociedad

Objetivos específicos:

- 1) Reducción de riesgo
- 2) Orientación hacia nuevos clientes
- 3) Relaciones con instituciones multilaterales e internacionales
- 4) Negocios nuevos (“verdes” y otros)
- 5) Programas Internos

## **2.5 Resultados esperados**

Esperamos en futuro próximo que este sistema se pueda aplicar al 100% de los créditos otorgados por el banco.

## **2.6 Área geográfica de intervención**

El sistema se aplica en Panamá, Banco General Costa Rica y nuestras oficinas de representación en Guatemala, El Salvador, México y Colombia.

## **2.7 Cantidad y perfil de beneficiarios directos e indirectos**

Directamente se ha beneficiado Banco General como institución y más de 258 clientes corporativos que han pasado por el sistema SGAS. Indirectamente se ha beneficiado el medioambiente.

## **2.8 Participación de beneficiarios en diseño, implementación y/o evaluación de intervención realizada**

En calidad de beneficiarios directos, se tomó en cuenta la participación de las diferentes áreas de Negocio del banco para la confección de la herramienta, asistidos por un grupo de consultores internacionales con vasta experiencia en el tema de los análisis de los riesgos ambientales para instituciones financieras, recomendados por el Banco de Desarrollo Alemán (DEG).

Además se sostuvieron reuniones muy valiosas, con representantes de varias compañías Evaluadoras en Panamá, recibiendo retroalimentación importante que ayudó a mejorar la herramienta y el Sistema.

## **2.9 Participación de voluntariado corporativo**

Banco General cuenta con un programa de voluntariado corporativo organizado y activo que consta de 2,400 voluntarios. En el caso de este proyecto en particular, no aplica su participación, sin embargo, en el tema medioambiental los voluntarios están muy activos en el tema del reciclaje, la plantación de árboles en áreas deforestadas, el ahorro energético y otras iniciativas internas.

## **2.10 Alianzas estratégicas**

Banco General, S.A. está adscrito en calidad de miembro observador al Grupo de Trabajo Latinoamericano para la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA IF).

La Iniciativa Financiera del PNUMA trabaja en estrecha colaboración con cerca de 200 instituciones financieras que son signatarios de la Declaraciones de PNUMA IF, y una serie de organizaciones asociadas para desarrollar y promover vínculos entre la sostenibilidad y el desempeño financiero. A través de redes punto a punto, de

investigación y capacitación, PNUMA FI lleva a cabo su misión de identificar, promover y hacer realidad la adopción de mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de la institución financiera.

### **2.11 Recursos invertidos por la empresa para el desarrollo de la práctica como inversión social estratégica de la empresa (dinero, especies, recursos humanos, infraestructura)**

Banco General, S.A. ha invertido aproximadamente US\$25,000.00 en concepto de consultorías, entrenamientos virtuales para colaboradores tanto en las Áreas de Negocio como del Departamento, de Riesgo, la creación de herramienta que se utiliza en las evaluaciones de los créditos que así lo requieran, organización de eventos en conjunto con la Asociación Bancaria de Panamá para sensibilizar y fomentar la práctica de la Banca Sostenible y programas internos de sensibilización del personal.

### **2.12 Impacto logrado**

Desde el inicio de la implementación del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) en julio de 2009 hasta diciembre 2010, un total de 258 propuestas de crédito, por \$1,000 millones pasaron por el filtro de este nuevo proceso de crédito, incorporándose como parte importante de los programas de RSE del Banco.

## **3. TERCERA PARTE**

### **3.1 Lecciones aprendidas**

El éxito de esta y todas las iniciativas de RSE de Banco General se ha sustentado en contar con el apoyo total de la alta directiva y la alta gerencia, hemos aprendido que esto es necesario para el éxito. Además, hemos aprendido la importancia de la capacitación al personal para ejecutar el programa y la comunicación eficiente de cualquier avance.

### **3.2 Indique y justifique si considera que su práctica es innovadora, sostenible, replicable, escalable:**

La práctica no es innovadora a nivel mundial, pero a nivel local nos enorgullece decir que somos el primer banco en aplicar este tipo de sistema. La práctica es sostenible en el sentido de que la minimización de riesgos es buena para el negocio en general; es totalmente replicable y por supuesto, escalable, hasta llegar a aplicar el sistema a todos los créditos del banco.

**3.3. Indique y justifique si desde su perspectiva su práctica de RSE cumple, está alineada y/o contribuye a Principios del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo del Milenio, ISO 26000, Otros.**

El SGAS está alineado directamente a dos principios del Pacto Global:

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos y el Principio 7: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales. En ambos casos el SGAS nos permite cumplir con ellos, al asegurarnos que nuestros créditos no vayan a empresas que afecten negativamente en términos sociales o ambientales a una comunidad.

En cuanto a los Objetivos del Milenio, estamos apoyando el de “Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente”, con nuestro modelo de banca sostenible.

Respecto a la norma ISO 26,000, el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS) de Banco General, está alineado y contribuye directamente con el análisis de factibilidad de la actividad y/o proyectos a los que se dedica el cliente, desde una perspectiva ambiental y social, además de contribuir a aumentar la confianza y satisfacción en las organizaciones entre los accionistas y grupos de interés.

**Firma**

Jacqueline Souter

**Nombre y cargo**

Gerente de Responsabilidad