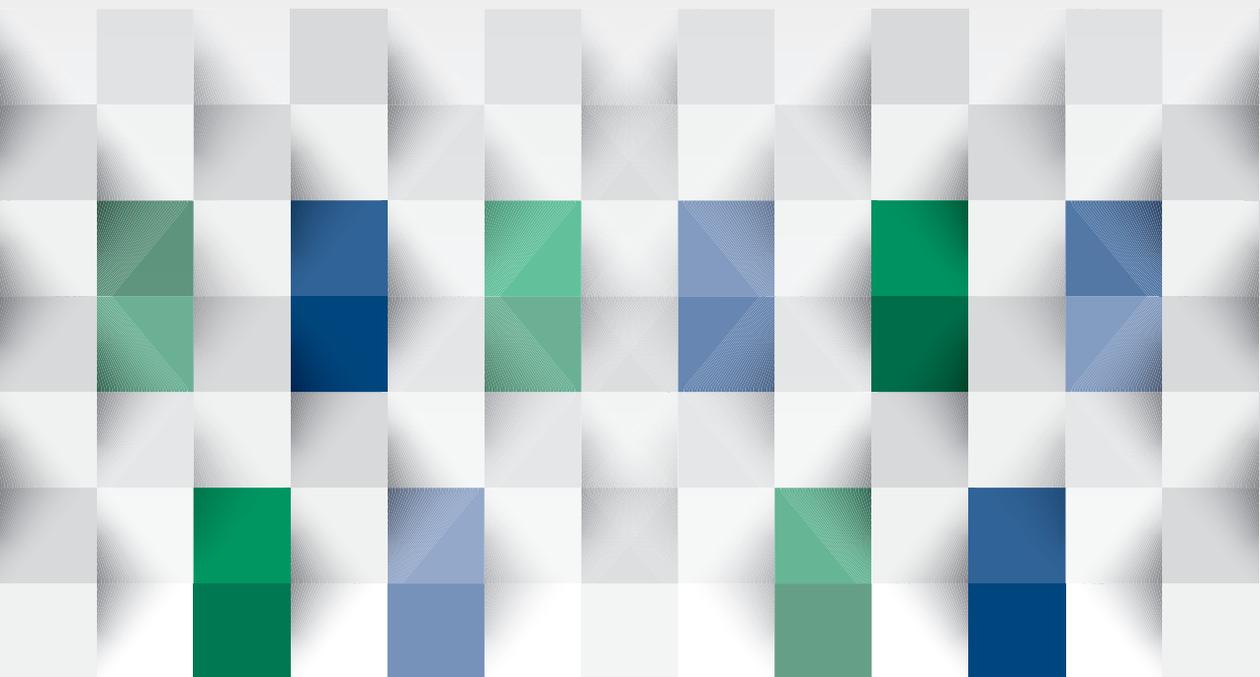


INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015



Panamá



ÍNDICE

2	----->	A NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES
4	----->	¿POR QUÉ LO HICIMOS?
6	----->	ACERCA DE ESTE INFORME
7	----->	UN GRAN INICIO
8	----->	¿QUÉ ES EMPRENDEDORES BANESCO?
9	----->	LOS 10 PASOS PARA EL ÉXITO DEL PROGRAMA EMPRENDEDORES BANESCO
18	----->	BENEFICIOS ADICIONALES
22	----->	OTROS HITOS

A NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES, ACCIONISTAS Y SOCIOS SOCIALES

Para Banesco la manera de hacer negocios lleva implícita la inclusión financiera. Nuestra visión es la de ser una empresa con retorno social de su inversión, que devuelve el apoyo y la confianza recibidos, que tiende su mano a quienes han creído en ella. Una empresa que representa mucho más que rentabilidad. Hacer lo correcto genera valor y ayuda a relanzar el futuro de los países. En eso creemos, como también en que hacer el bien, implica hacerlo bien.

En el 2015 asumimos nuevos retos y abonamos el terreno para seguir creciendo. La Responsabilidad Social Empresarial es para Banesco Internacional un componente de nuestro ADN corporativo; no un asunto de imagen. Y es que este banco es producto de un emprendimiento de gente humilde y por ende, siempre ha querido posicionarse como una plataforma para emprendedores que han estado excluidos del sistema financiero tradicional. De allí que nuestra responsabilidad social, sea una expresión también de respeto al nuevo tipo de cliente que espera cada vez más de nosotros.



El programa de formación de Emprendedores Banesco ha sido el inicio de otras acciones, tanto internas como externas, que tienen como fin generar mayor sentido de pertenencia y crear una cultura de solidaridad. Ser una empresa socialmente responsable es un norte y un eje transversal de nuestra actuación.

La meta inicial de capacitar a dos mil emprendedores, fue superada con dos mil ciento treinta, al 31 de octubre de 2015.

“Dichoso es aquel que consigue propósito en lo que hace”. Estamos seguros de que este programa seguirá impactando positivamente en nuestra sociedad y marcará la diferencia, porque estamos construyendo valor social y económico.

Nuestro profundo agradecimiento a todos los que de una u otra forma han hecho posible la creación de este proyecto. A nuestros socios sociales, colaboradores, especialmente a los Voluntarios Banesco, entidades educativas y gubernamentales, y a todos aquellos emprendedores que han participado en el programa, por la confianza depositada en nosotros, logrando que este se convierta en una realidad tangible.

Nos abrazamos a la creencia de equiparar el crecimiento económico a un auténtico desarrollo social, un país lleno de potenciales emprendedores, que con el apoyo de una mano amiga, terminan haciendo de Panamá un país de héroes.

CARLOS ALBERTO ESCOTET
PRESIDENTE EJECUTIVO Y GERENTE GENERAL
BANESCO, S. A.

¿POR QUÉ LO HICIMOS?

NUESTRA VOCACIÓN EMPRENDEDORA

BANESCO es hoy una realidad porque surgió de un sueño, un boceto premonitorio en forma de logo, trazado por un hijo de inmigrantes que anhelaba cambiar su destino en ese país que les dio la bienvenida, y que con mucha lucha, determinación, creatividad y optimismo, desde sus tempranos 16 años trabajando para poderse pagar sus estudios, empezó a visualizar lo que en el presente es una contundente realidad de lo que hace la perseverancia.

BRECHA ENTRE CRECIMIENTO ECONÓMICO Y DESARROLLO SOCIAL EN PANAMÁ

Lo único que puede romper con el círculo vicioso de la pobreza es la educación continua, más cuando la misma está dirigida no solo a fortalecer competencias técnicas, sino cuando forma integralmente a la persona. A esa base de la pirámide que aún existe en Panamá, está dirigido especialmente este programa



3,864,000
HABITANTES

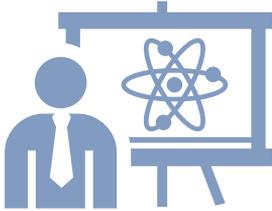


CRECIMIENTO
ECONÓMICO 2015:
5.4 %



POBREZA EXTREMA 2015:
10.3 %
(~400,000 PERSONAS)
VIVEN CON MENOS
DE USD2/DÍA

INCLUSIÓN FINANCIERA



LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL SEGMENTO QUE SOLO TIENE EDUCACIÓN PRIMARIA O INFERIOR SOLO ALCANZA EL 23%



LA PROPENSIÓN DE LOS PANAMEÑOS A TOMAR UN CRÉDITO ESTÁ POR ENCIMA DEL PROMEDIO DE LA REGIÓN (48% VS. 33%), PERO SOLO EL 12% DE ESE 48% TOMARÍA UN FINANCIAMIENTO EN UN BANCO.



LAS PRINCIPALES FUENTES DE CRÉDITO EN PANAMÁ SON: AMIGOS Y FAMILIARES, SEGUIDO POR PRESTAMISTAS INFORMALES, QUE COBRAN INTERESES DESPROPORCIONADOS.

VENEZUELA: EXPERIENCIA EXITOSA EN INCLUSIÓN FINANCIERA, AÚN CON ENTORNO DE CRISIS

Hemos querido aprovechar la experiencia exitosa que hemos tenido con Banca Comunitaria en Venezuela, para poder completar el ciclo que permita el éxito de nuestros emprendedores: una educación integral, una asesoría oportuna y productos financieros que reduzcan el riesgo de fracasos de los emprendimientos.

+377,790 CLIENTES
ATENDIDOS

+248,732 MICROEMPRESARIOS
BENEFICIADOS

+1,888,950 PERSONAS
ATENDIDAS INDIRECTAMENTE

21,909 GRADUADOS EN EL
PROGRAMA DE FORMACIÓN DE
MICROEMPRESARIOS

ACERCA DE ESTE INFORME

El presente Informe de Responsabilidad Social detalla lo que fue la gestión formal del primer año del programa Emprendedores Banesco y de algunas de las principales iniciativas en materia de RSE desarrolladas entre 29 de abril hasta el 31 de diciembre de 2015 por Banesco Panamá.

El eje principal de RSE en nuestra organización se perfila como un vehículo que promueve el emprendimiento y por ende la educación financiera, cimentada sobre los valores que día a día vivimos: Calidad, Confiabilidad, Innovación y Responsabilidad. Es así como el 2015 también permitió la formación del equipo de Voluntarios Banesco, quienes con empeño y entusiasmo contagiaron con sangre verde cada hito realizado durante el periodo mencionado.

Para más detalles o sugerencias, puede contactar a la gerente de Responsabilidad Social Empresarial, Lucía Freites (lfreites@banesco.com).

UN GRAN INICIO

INICIAMOS CON
LA UNIVERSIDAD
CORPORATIVA BANESCO
Y LOS PROGRAMAS
BIENESTAR Y HUELLA
BANESCO

INVERTIMOS MÁS DE
USD **400,000.00**
EN EL PROGRAMA
EMPRENDEDORES
BANESCO

SUPERAMOS
LA META DE 2000
PARTICIPANTES
Y FORMAMOS A
2,130
EMPRENDEDORES

SE DICTARON
85,200 HORAS
DE CAPACITACIÓN A
TRAVÉS DEL PROGRAMA
EMPRENDEDORES
BANESCO

LOGRAMOS
MÁS DE
380
HORAS DE
VOLUNTARIADO
BANESCO

RECIBIMOS EL
RECONOCIMIENTO
DEL PROGRAMA
RED DE
OPORTUNIDADES
DEL MIDES

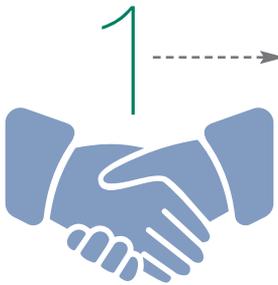
PROGRAMA EMPREENDEDORES

Reafirmando nuestro compromiso con Panamá, mantenemos el objetivo de que hombres y mujeres puedan mejorar su calidad de vida. Es por eso que el programa de Responsabilidad Social de Banesco, tiene como meta la inclusión financiera, para equiparar el desarrollo social con el crecimiento económico del país. El paso inicial debería ser un programa de educación integral que fortaleciera las competencias de los emprendedores, de allí nuestro programa bandera en RSE es la formación de Emprendedores Banesco.

¿QUÉ ES?

Es una iniciativa de Banesco que tiene como objetivo impulsar a los emprendedores a través de herramientas administrativas, gerenciales, técnicas y de desarrollo personal que contribuirán al mejoramiento de la capacidad productiva de su negocio y optimizarán su competitividad en el mercado. Es una capacitación completamente gratuita.

10 PASOS AL ÉXITO DEL PROGRAMA EMPREENDEDORES, BANESCO PANAMÁ



BÚSQUEDA DE ALIADOS Y SOCIOS SOCIALES

Con la finalidad de poder cumplir el objetivo de formar a 2000 participantes como Emprendedores Banesco, era necesario identificar organizaciones que pudieran fungir como socios sociales en Panamá. A tal efecto, bajo la responsabilidad del Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología Internacional (IUGT), institución que creó la metodología de formación de microempresarios, quedaron seleccionados Fe y Alegría y la Cámara de Comercio de Veraguas (quienes contrataron a la Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá, como los responsables directos del reclutamiento y selección de participantes). Se procedió a elaborar los respectivos convenios e inscribirlos como proveedores de Banesco.





IUGT Internacional Panamá

El IUGT Internacional es un centro educativo que desarrolla programas y talleres de extensión universitaria. Radicado en la ciudad de Panamá, sirve a toda la zona de Centroamérica y la región Andina en alianza con el Instituto Universitario de Gerencia y Tecnología, IUGT de Caracas, Venezuela.

Como centro de formación superior que educa profesionales universitarios y no universitarios, siguiendo las pautas comúnmente requeridas por los planes desarrollados por los órganos multilaterales en el marco de su responsabilidad social, ofrece en Panamá el programa de Formación para Líderes para la Transformación, de esta manera, forma a agentes de cambio para participar de forma activa en los procesos de transformación social, económica y política del país, a través de un modelo gerencial y un ejercicio innovador, eficiente y pertinente de sus funciones de docencia, investigación, extensión y producción.



Fe y Alegría

Nace en Venezuela en 1955. El fundador fue el padre jesuita José María Vélaz. Hoy día existe Fe y Alegría en 17 países. A finales de 1964, el padre Vélaz llega a Panamá y se reúne con un grupo de padres jesuitas para organizar el inicio de Fe y Alegría en suelo panameño. Así se convierte en el tercero que funda Vélaz.

En 1965 se dan las bases para que abra la escuela Fe y Alegría de Curundú, dirigida por las Hermanas de la Caridad. Inician clases con los niños en el antiguo colegio Javier (en Catedral), mientras terminan la escuelita. En julio de 1966, bajo la dirección del padre Víctor Ruano, creyente e impulsor de los centros técnicos, inicia la escuela vocacional en el Ingenio con carreras como chapistería, imprenta y arreglo de zapatos.

Hoy por hoy, Fe y Alegría está presente en seis provincias y la Comarca Ngäbe-Buglé, y desarrolla los programas de:

- **Promoción Social (desarrollo comunitario y economía solidaria)**
- **Educación (formal y no formal)**



Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Veraguas

Con 54 años desde su fundación, la Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Santiago de Veraguas tiene como fin, propiciar el crecimiento efectivo de la actividad industrial comercial, agrícola y de servicios de la provincia. Proteger y defender los derechos inherentes a cada uno de sus miembros y armonizar las relaciones de los miembros entre sí, fomentando el espíritu de agrupación gremial; así como proporcionar a sus miembros información sobre todas las actividades que sean de utilidad y puedan realizar en los diversos sectores representados por la Cámara.

2

BÚSQUEDA DE SEDES EN PANAMÁ E INTERIOR



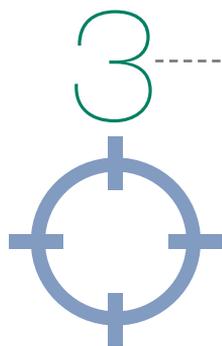
Con cada uno de los socios sociales se consensuaron los lugares para impartir el programa y se cubrieron las siguientes áreas geográficas:

CIUDAD DE PANAMÁ

- > BETANIA
- > MAÑANITAS
- > SAN MIGUELITO
- > TOCUMEN
- > UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
- > LA CHORRERA

INTERIOR DEL PAÍS:

- > CHITRÉ
- > COLÓN
- > DAVID
- > PENONOMÉ
- > LAS TABLAS
- > LA VILLA DE LOS SANTOS
- > SANTIAGO DE VERAGUAS



DEFINICIÓN COSTOS Y LOGÍSTICA POR PARTICIPANTE

Identificadas las sedes y los socios sociales se procedió a hacer un cálculo del costo unitario por participante que permitiera hacer un programa de calidad, con profesores muy bien capacitados y en sedes dignas.



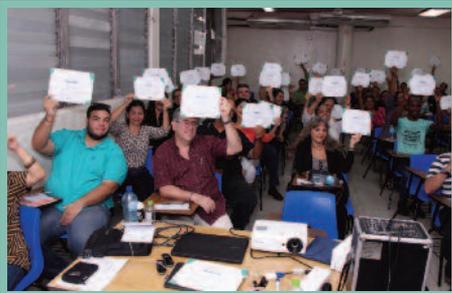
AFILIACIÓN A SUMARSE

Las sinergias siempre son fundamentales al momento de querer trabajar conformando equipos y teniendo referentes, de allí la importancia de nuestra incorporación a SumaRSE, la red del Pacto Global de Panamá y la mayor plataforma de capacitación y *networking* en RSE.



ADECUACIÓN DEL PROGRAMA A LA CULTURA PANAMEÑA

Se procedió a diseñar todo el soporte para facilitar las inscripciones de los participantes, material didáctico, página web y todas las herramientas necesarias para garantizar la puesta en marcha de nuestro programa, adecuándolo completamente a la cultura panameña.



Bajo un minucioso análisis del contenido del módulo administrativo del programa de formación, se creó una cartilla que es la base de las 40 horas académicas previstas para lograr una formación integral y gratuita de los participantes; cada capítulo se focalizó en las siguientes áreas:

Liderando el cambio en mi vida

Creciendo como persona

Desarrollando mi idea de negocio

Conociendo mi mercado y mis competidores

Funciones y cálculo de costos

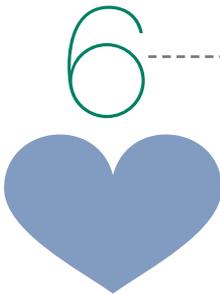
Los costos del personal de mi negocio

Llevando el control de mi empresa

Manejando mis finanzas

Negociando e innovando para crecer

Con el fin de alcanzar en tiempo y dimensiones a los participantes meta, se creó dentro de la página web de Banesco, un espacio para la información e inscripción automatizada de los participantes, diferenciada por fechas y lugares; adicional a la gestión de reclutamiento de participantes de cada socio social.



6 SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE VOLUNTARIOS BANESCO

Un hito fundamental en nuestro programa, fue la sensibilización y formación de los Voluntarios Banesco, quienes contribuyeron en la facilitación de módulos y en la logística de las clases impartidas.

Paralelamente, con el apoyo de Capital Humano, se procedió a convocar dentro del universo de trabajadores de Banesco, al grupo pionero del Voluntariado Corporativo. Se logró reunir a un grupo de más de 50 voluntarios, a quienes se les brindó una sensibilización (en dos fases que completaron 16 horas), sobre la importancia de su rol dentro de la gestión de RSE focalizado en el programa Emprendedores, como fortalecimiento del clima laboral y como catalizadores de la reputación interna y externa de Banesco.

De esta facilitación surgió el compromiso de 35 voluntarios para participar activamente en el programa, 29 de los cuales, cumplieron en total 381 horas como formadores y apoyo al mismo.

7



FIRMA DE CONVENIOS CON SOCIOS SOCIALES Y FORMACIÓN DE FACILITADORES

La formalización de los convenios con los socios sociales y la capacitación a sus facilitadores, nos brindó la garantía necesaria para poder escalar el programa hacia las comunidades. Ellos han sido el brazo ejecutor en cada una de las sedes donde tuvimos presencia.

8



LANZAMIENTO DEL PROGRAMA E INICIO DE LA PRIMERA COHORTE

La campaña de comunicación era muy importante para dar a conocer el surgimiento de un programa de RSE orientado a nuestra área medular, contar con el número de participantes necesarios para iniciar la primera cohorte y garantizar la afluencia de participantes. Nuestra primera cohorte inició el 16 de mayo del 2015.



9

MESAS DE TRABAJO Y REUNIONES



Paralelamente, nunca dejamos de trabajar en las actividades y decisiones más atinadas para poder enlazar el programa de RSE al *core* del negocio, sentando las bases para garantizar una atención focalizada a nuestros emprendedores certificados y los productos más atractivos del mercado para ayudarles a mejorar sus negocios.

10

SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO Y FORMACIÓN DE ASESORES DE BANCA COMUNITARIA



La selección de nuestros Asesores de Banca Comunitaria y su capacitación, ha sido y será un elemento clave para poder desarrollar exitosamente la Banca Comunitaria Banesco en Panamá, ya que serán las personas más cercanas a nuestros emprendedores y quienes definirán su elegibilidad a nuestros productos financieros. Tuvieron una capacitación teórico-práctica de 120 horas. Acompañados por un experto de Banca Comunitaria Venezuela.



Para poder enlazar el programa de formación de Emprendedores con el negocio, se inició la búsqueda interna de los Asesores de Banca Comunitaria, se identificaron a dos personas, una para ciudad de Panamá y la otra para Santiago de Veraguas, para que bajo el esquema de una experiencia piloto, fueran atendiendo e identificando a los futuros clientes de Banca Comunitaria Banesco en Panamá, cuyo público cautivo fueran precisamente los Emprendedores formados por el programa.



A estos asesores se les brindó una capacitación intensiva e integral en dos fases, la primera contemplaba la actualización de los Indicadores Financieros, Metodología de Microcrédito y Modelo de Gestión de Banesco.

Facilitador
Mauricio
Cartaya
Gerencia de
Capacitación
Banca
Comunitaria
Banesco
Venezuela



La segunda fase profundizó cada una de estas áreas, con visitas a campo para adquirir las competencias necesarias contempladas en el perfil de los Asesores.

Objetivo General:

Formar integralmente al personal, asesores y gerentes responsables de iniciar la experiencia de Banca Comunitaria Banesco Panamá, en el manejo de la metodología de microcrédito.

Objetivo Específico:

Desarrollar e implementar actividades teórico prácticas que conduzcan al conocimiento y manejo de los aspectos metodológicos para la colocación y recuperación eficiente de carteras de microcréditos.

Es importante destacar que todos los objetivos fueron cubiertos. Se obtuvo como resultado 120 horas de capacitación por Asesor Comunitario, para un total de 240 horas para ambos asesores. Adicional en la semana del 24 al 28 de septiembre asistieron gerentes de sucursales, *travel team* y regional, así como la gerente de RSE. Cubriendo 40 horas académicas cada una, para un total de 160 académicas.

Se realizaron tres visitas de campo donde se pudo tomar la información y evaluar los negocios de cinco emprendedores (uno de Santiago de Veraguas y cuatro del sector Mañanitas, Panamá).

Una vez realizadas las respectivas evaluaciones de los clientes y sus negocios, cada caso fue presentado ante un comité, conformado por los gerentes de sucursales.



BENEFICIOS ADICIONALES DEL PROGRAMA EMPREENDEDORES BANESCO

ANÁLISIS Y CONCRECIÓN DE ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS (APP) CON AMPYME, MIDES, DESPACHO PRIMERA DAMA, ALCALDÍA DE PANAMÁ

Las APP son la confluencia de una gestión de RSE, encaminada a generar competencias y oportunidades en la población objetivo, con programas sociales de alto impacto y atención a condiciones de pobreza y pobreza extrema de parte de instituciones gubernamentales, con el fin de propiciar mejoras en su calidad de vida mediante la ejecución y el mantenimiento de programas socio-económicos, para un desarrollo continuo y alineado con la estrategia país.



Se ha iniciado contacto con el Despacho de la Primera Dama, para validar la posibilidad de incorporarnos en el programa de Biocomunidades, que tiene como fin erradicar la pobreza extrema en Panamá para el 2030. Este es un programa piloto que en principio busca atender a 14 comunidades seleccionadas.

Con el programa Red de Oportunidades, desarrollada por el MIDES, se establecieron sinergias para garantizar la formación de 700 beneficiarias de la Red durante el 2015. Con AMPYME se propiciaron acercamientos para en conjunto promover que dicha institución pueda aportar capital semilla a aquellos participantes del programa Emprendedores, que aún no son elegibles para el crédito Emprendedor, ya sea por poco tiempo de existencia del negocio o porque no han iniciado ninguna actividad por falta de apoyo económico.

Con la Alcaldía de Panamá se dieron varias reuniones para validar la posibilidad de participar con nuestro programa en los “Puntos de Cultura”.

INICIATIVAS DEL NEGOCIO ASOCIADAS AL PROGRAMA (RED DE OPORTUNIDADES, TARJETAS PRE-PAGO Y MPOS).

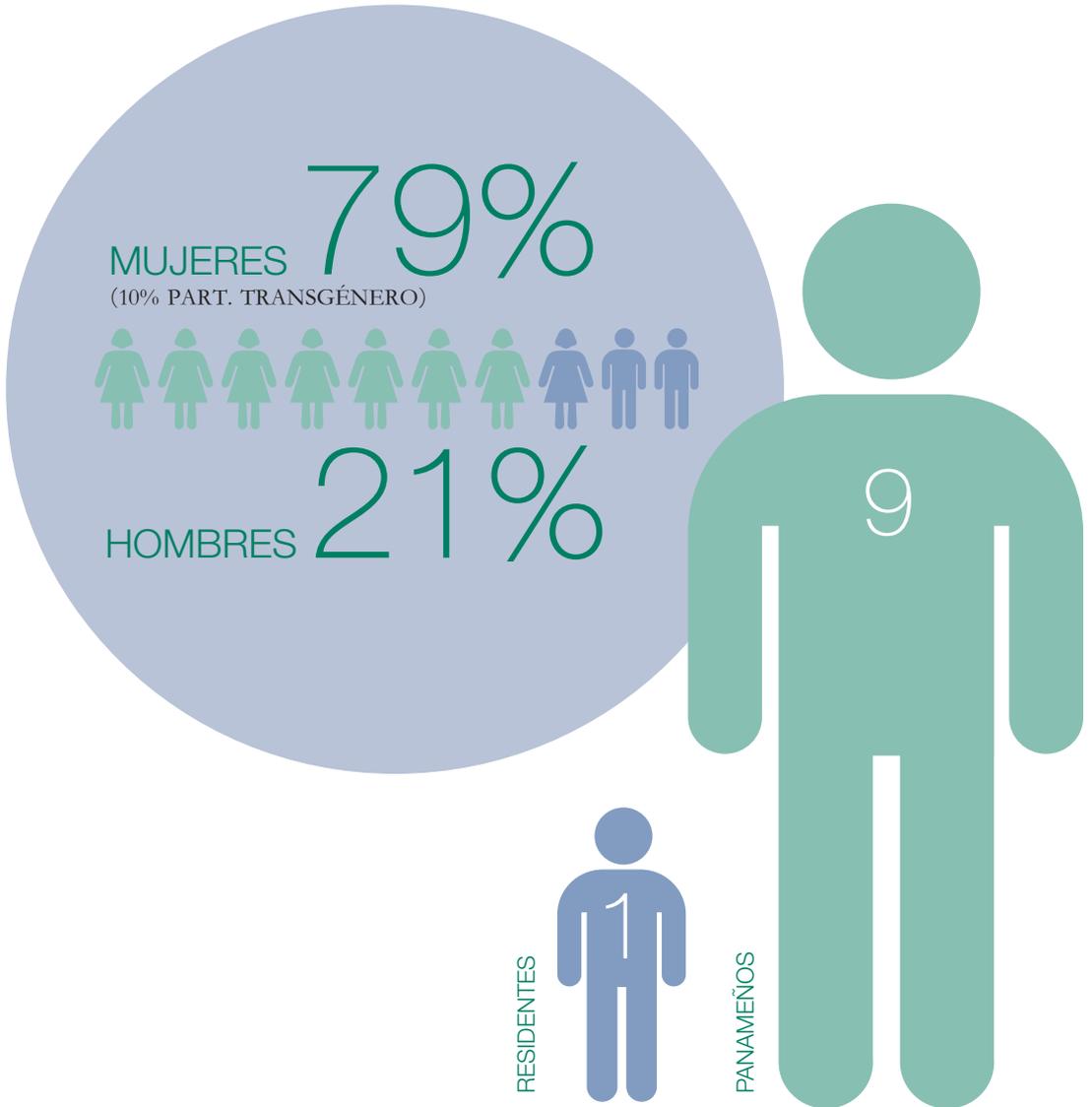
Emprendedores
BanESCO
———— Panamá ————

Con la participación activa de Red de Oportunidades en el programa Emprendedores, se han identificado áreas de oportunidades para promover productos BanESCO en áreas de difícil acceso como tarjetas pre-pago y MPOS. Todo ello con la aprobación y participación del Ministro del MIDES y la Coordinadora Nacional de la Red de Oportunidades.

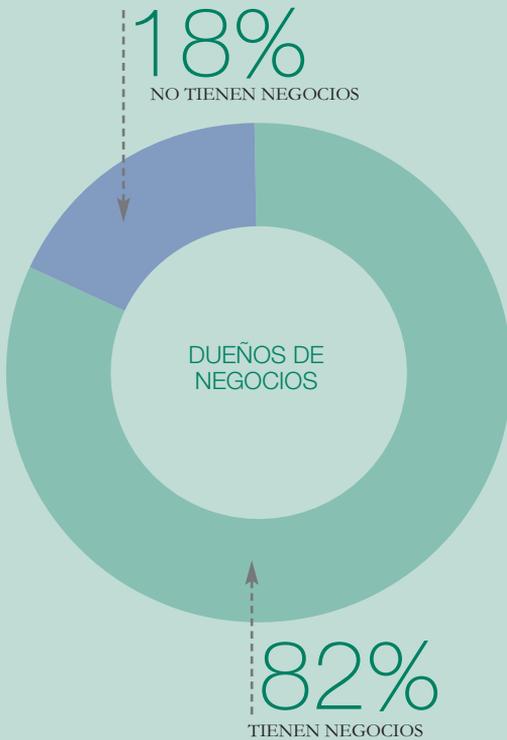
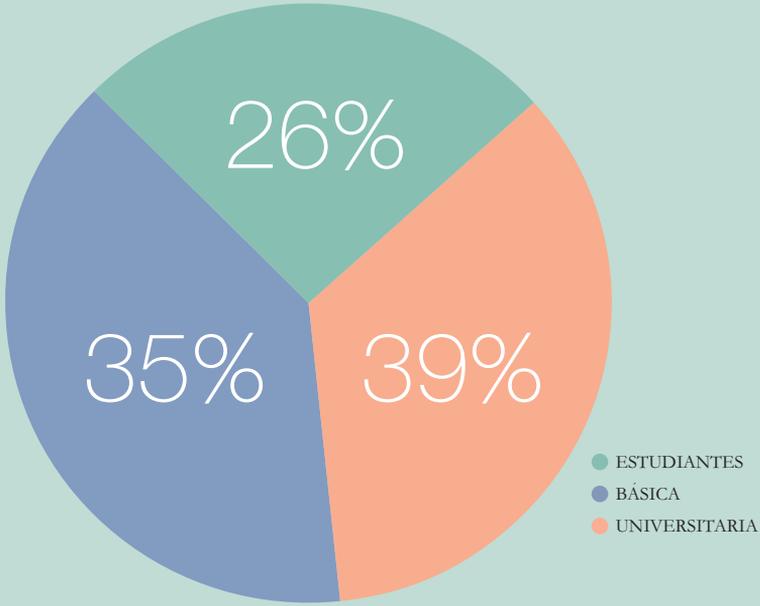
EMPRENDEDORES COMO PROVEEDORES BANESCO

Dentro de los participantes a nuestro programa de formación de Emprendedores, igualmente hemos identificado a proveedores elegibles de bienes y servicios que pudieran aprovecharse en relación directa con BanESCO.

CIFRAS IMPORTANTES ADICIONALES



- > Logramos 2130 participantes en el programa Emprendedores Banesco (+6% de la meta fijada).
- > Segmentación de participantes: 90% panameños, 10% extranjeros
- > Segmentación por género: 79% mujeres (10% participantes transgénero), hombres 21%
- > Fueron capacitadas 700 mujeres pertenecientes a la Red de Oportunidades del MIDES (Ministerio de Desarrollo Social)



● SOLTEROS



● CASADOS-UNIDOS

OTROS HITOS

NUESTRA GENTE

Como empresa socialmente responsable donde nuestro capital más importante es el humano, se desarrollaron nuevos programas que apelaban al bienestar integral de la gran familia Banesco Panamá. Un espacio para crecer profesionalmente, equilibrar su vida personal y laboral, promover la salud y el sano compartir en actividades extra curriculares. De allí que, a lo largo del 2015 se lanzaron diversas iniciativas y programas:

Comunidad Banesco por *Google Plus*

Huella Banesco

Voluntarios Banesco

Embajadores de Innovación

Universidad Corporativa Banesco (UCB)

Programa de remuneración variable

Programa de horario flexible y teletrabajo





En el marco de estos programas, se dieron actividades como:

- > Programa de Educación Financiera ABP y MEDUCA
- > Ligas deportivas internas y participación en las ligas interbancarias
- > Clases de yoga, zumba, salsa, “Kilotón” y el *running team*
- > Ferias: escolar, salud, juguetes
- > Reuniones con voluntarios para definir áreas a atender en voluntariado corporativo
- > Primera Escuela para Gerentes (UCB)
- > Mes de Huella Banesco - Festival Gastronómico, cuyos fondos fueron destinados para la campaña Cinta Rosada y Celeste en octubre
- > Mes de la Patria: nos vestimos para homenajear a Panamá y lanzamos una exposición tanto para clientes como para colaboradores
- > Villas navideñas con el tema “Reciclaje en Navidad”

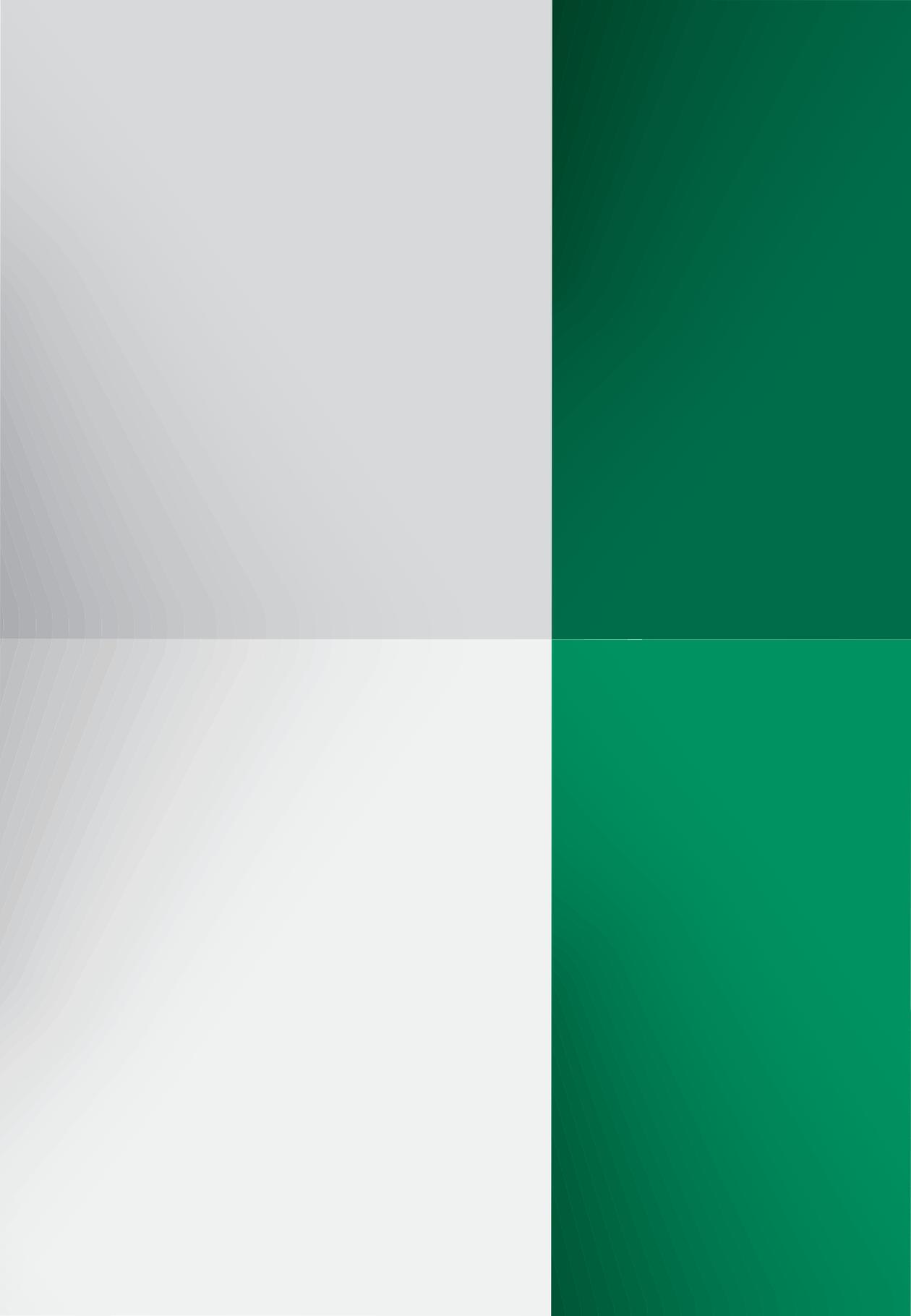
DONACIONES Y PATROCINIOS

- > Semana de la RSE – Patrocinio USD10,000
- > FUNDACANCER – Patrocinio USD500
- > Dr. Yaso – Patrocinio USD1,000
- > Teletón 2015 – Patrocinio USD10,000
- > Semana del Emprendimiento CIDETE Penonomé – Patrocinio USD500
- > #MiRegaloBanesco - Academia Cristiana de Fútbol Los Cachorros – donación de más de 225 regalos para niños y niñas entre 3 y 15 años.



MEMBRESÍAS A GREMIOS

- > Renovación con SUMARSE – USD5000
- > PANAMCHAM - USD1600



WWW.BANESCO.COM.PA

emprendedores_banESCO_panama@banESCO.com

