

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

20

16





# ÍNDICE

- 4 Mensaje del Presidente de la Junta Directiva y del Presidente Ejecutivo
- 6 Nuestros Valores
- 8 Principios del Pacto Global
- 9 Nuestro Capital Humano
- 12 Aprendizaje y Desarrollo
- 14 Acción Social
- 19 Voluntariado en la Comunidad
- 21 Ahorro de Energía y Reciclaje
- 22 Salud Ocupacional y Medidas Preventivas
- 25 Gobierno Corporativo

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Nos complace compartir con ustedes el Informe de Responsabilidad Social de Bladex, el cual refleja las acciones implementadas durante el año 2016 por nuestra Institución.

Mediante la publicación de este informe queremos hacer partícipes a los diversos grupos de interés de nuestro reiterado compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y los diez principios que lo conforman, los cuales se conjugan con nuestros valores corporativos de Integridad, Compromiso, Excelencia, Respeto, y Humildad.

Nos llena de orgullo el trabajo que, un año más, hemos alcanzado en el programa social de nuestra Fundación Crece Latinoamérica, enfocado a brindarle oportunidades educativa y de crecimiento personal a niños y jóvenes de los sectores más vulnerables de las comunidades en las cuales operamos, con el decidido apoyo del comité de voluntariado del Banco. Durante 2016 invertimos un total de US\$541,159 en 14 proyectos desarrollados en ocho países.

Seguimos trabajando en acciones dirigidas a reconocer el talento e impulsar el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores, pieza clave del éxito de nuestra Organización.

El Informe de Responsabilidad Social 2016 se complementa con la Memoria Anual publicada en el mes de marzo, en la cual presentamos a nuestros grupos de interés los resultados cuantitativos y cualitativo del trabajo realizado durante el año.

Nuestro objetivo es seguir renovando nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, así como conjugar la creación de valor para nuestros clientes y accionistas con el desarrollo sostenible de las comunidades en las cuales operamos.

Atentamente,



Gonzalo Menéndez Duque  
Presidente de la Junta Directiva



Rubens V. Amaral Jr.  
Presidente Ejecutivo





## NUESTROS VALORES CONSTITUYEN LA BASE DE NUESTRA CULTURA, ESTABLECIENDO LAS PAUTAS QUE GUÍAN EL COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO

---

### **Integridad**

Es el cimiento de nuestra Organización, enfocado en un comportamiento ético que refleje honestidad y transparencia.

### **Compromiso**

Resalta lo que hacemos en Bladex, ayudar a nuestros clientes a satisfacer sus necesidades y crear valor a nuestros accionistas.

### **Excelencia**

Es nuestro objetivo permanente. La búsqueda de calidad mediante la creatividad y la innovación está presente en todo lo que hacemos.

### **Respeto**

Es una guía para nuestro comportamiento hacia nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad.

### **Humildad**

Es el vínculo que nos hace fuertes, permitiéndonos apreciar la contribución de cada miembro de la Organización a la consecución de las metas y éxito de la Institución.



*Bladex, comprometido  
con el presente y futuro  
de América Latina*

# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL



1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

2

3

Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda la forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

4

5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

6

## NUESTRA GENTE

Conscientes de que el activo más importante de toda organización son sus colaboradores seguimos trabajando en iniciativas que faciliten la interacción entre culturas, el desarrollo del conocimiento, el fortalecimiento de las competencias, el liderazgo, la innovación, así como el bienestar integral de nuestros colaboradores.

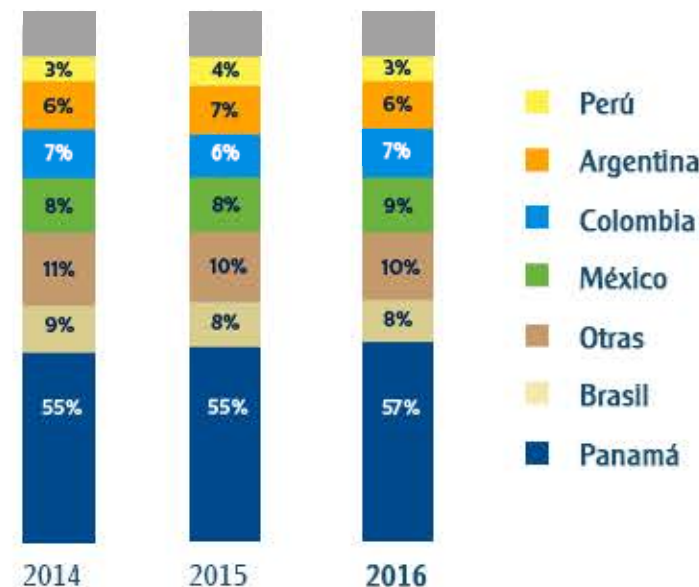
### LA MULTICULTURALIDAD DE NUESTRO RECURSO HUMANO

Fuimos constituidos como una empresa multicultural en capital y talento, realidad que se encuentra inmersa en nuestra gestión. Operamos en siete países con una fuerza laboral de 209 colaboradores de 18 nacionalidades diferentes.

innovación, y se destacaron nuestras diferencias culturales y los beneficios que aporta contar con colaboradores de distintas nacionalidades.

Durante el año y como parte del Programa de Liderazgo se hizo especial énfasis en entender las diferencias en expresión y comunicación entre las personas, lo cual permite generar asertividad y empatía al momento de cerrar negocios, de aportar ideas y de interactuar con clientes internos y externos.

Países representados en Bladex



Otros: Alemania, Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Guyana, Holanda, Uruguay y Venezuela.

En 2016 enfatizamos la importancia de promover la innovación y la generación de ideas con base en la multiculturalidad. Es por ello que en nuestro encuentro anual denominado "Bladex Day", se desarrollaron charlas interactivas de calidad e

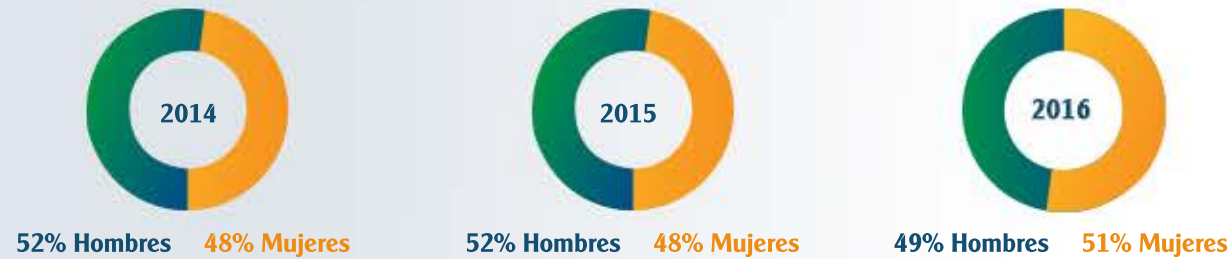
"Bladex Day"  
Innovando y liderando a través de la multiculturalidad





## DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO

A través de los años hemos mantenido una fuerza laboral balanceada, en donde se combina la multiculturalidad con la equidad de género. En Bladex el 51% del total de los colaboradores está representado por mujeres y el 49% por hombres.



## COLABORADOR VIVIENDO LOS VALORES BLADEX 2016

Cada año Bladex premia al colaborador que mediante su actuación diaria ha modelado nuestros valores: Compromiso, Humildad, Excelencia, Respeto e Integridad. La nominación y selección es realizada por los colaboradores del Banco, quienes postulan y luego votan por el nominado de su preferencia.

Este año el reconocimiento fue otorgado a Denia Denis, quien a través de su trabajo eficiente y una actitud positiva, proactiva y de compañerismo logró destacarse en sus labores dentro de la Organización.



Denia Margarita Denis - Analista III  
Planificación y Análisis Financiero

## PORTAL DE EMPLEO

Este año pusimos a disposición en la página web de Bladex un espacio denominado "Trabaja con Nosotros", en donde se publican registros abiertos de posiciones laborables. Con esta iniciativa mostramos nuestro interés de contar con profesionales de alto nivel de formación, responsabilidad y compromiso para los diferentes cargos en el Banco. Adicionalmente, compartimos un vistazo de los programas que maneja el departamento de Recursos Humanos los cuales promueven la competitividad, motivación y compromiso en los colaboradores.



## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Los programas de formación dictados durante el año estuvieron orientados al desarrollo integral de las competencias funcionales y de las habilidades requeridas para el desempeño eficiente de cada colaborador, así como a facilitar su interacción con toda la Organización.

Se promovieron las fortalezas individuales a través de los programas de capacitación corporativa orientados a desarrollar competencias de liderazgo, tales como inteligencia emocional, manejo del tiempo y productividad, supervisión, comunicación asertiva, entre otras.

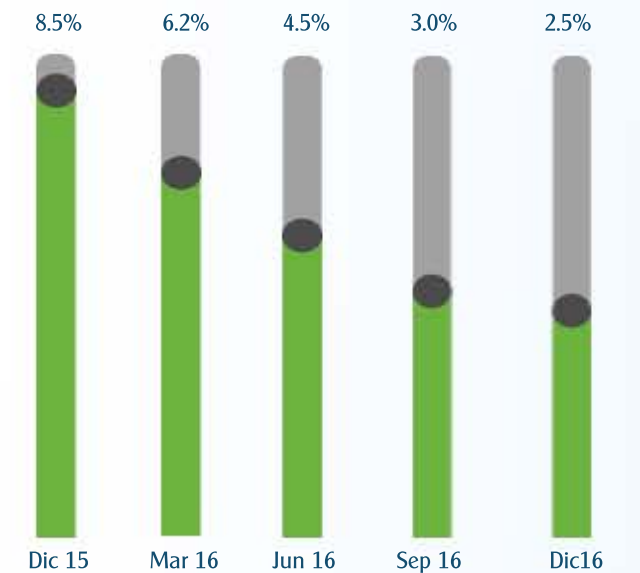


La combinación de los programas de capacitación funcional, regulatoria y corporativa permite a nuestros colaboradores tener las herramientas de conocimiento y habilidades necesarias para trabajar enfocados en los objetivos estratégicos del Banco.

Con el programa corporativo "Know your Bladex" brindamos a los colaboradores charlas acerca de las funciones y responsabilidades de diferentes áreas o procesos del Banco. Estas son dictadas por colaboradores expertos en la materia que se enfocan en el impacto de cada una de las áreas, en los planes estratégicos o en actualidades de nuestra industria. Durante el año 2016 se presentaron módulos de Estudios Económicos, Negocios, Finanzas y Cumplimiento.

El Programa de Desarrollo de Líderes estuvo orientado a incrementar las competencias en los siguientes temas: Sentido de Responsabilidad ("Accountability"), Planificación Comercial, Técnicas de Influencia para Líderes, Comunicación Ejecutiva, Liderando el Cambio Organizacional y Fundamentos de Gestión de Proyectos. Todos los colaboradores participaron como mínimo en dos actividades de capacitación corporativa durante el año.

### Rotación Voluntaria Anualizada



El bajo índice de rotación voluntaria que tiene el Banco es el resultado de políticas orientadas a mantener a nuestros colaboradores incentivados con programas de reconocimiento, beneficios tangibles e intangibles, así como un marco de gestión que permite el desarrollo de conocimientos, habilidades y competencias

## PROGRAMA DE BIENESTAR INTEGRAL "WELLNESS PROGRAM"

Hemos implementado un programa de bienestar integral, con actividades enfocadas a reforzar el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, siguiendo las mejores prácticas de Recursos Humanos.

El programa permite detectar necesidades puntuales de manera que puedan aplicarse correctivos y que los colaboradores mejoren su calidad de vida, tanto en el ámbito laboral como en sus hogares.

### ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL AÑO



En el mes de junio se realizó la campaña anual de vacunación, en la cual participó un 66% de nuestros colaboradores.

Un 62% de colaboradores se realizaron los exámenes médicos promovidos por el Banco entre septiembre y diciembre.

Durante el mes de octubre se llevó a cabo la feria de salud, con una participación efectiva del 44% de los colaboradores, quienes pudieron realizarse los siguientes análisis: densitometría ósea, electrocardiograma, toma de PSA, presión, glucosa, talla y peso, entre otros.

Se implementó un programa de acondicionamiento físico con el objetivo de mejorar el estilo de vida de nuestros colaboradores. El mismo tuvo una duración de 40 días y en él participó un 31% del personal. Adicionalmente, entre los meses de noviembre y diciembre, se dictaron charlas de nutrición a cargo de profesionales en la materia.

## IMPULSANDO LA CULTURA



Como parte de las acciones dirigidas a reforzar la cultura de mejoramiento continuo implementadas en Bladex desde 2014, se llevaron a cabo una serie de actividades durante el año, iniciando en enero con dos sesiones (Calidad e Innovación Corporativa) en el marco del encuentro anual de los colaboradores denominado "Bladex Day".

En 2016 se inició, además, el programa de Certificación Lean Six Sigma con el objetivo de formar un equipo multidisciplinario de profesionales con conocimiento y experiencia en la mejora continua de los procesos, que permitan asegurar la reducción de costos y el aumento de la calidad y la eficiencia operativa. El programa contó con 16 participantes distribuidos en los módulos de cinturón amarillo, verde y negro.



Colaboradores de diferentes departamentos del Banco participaron del programa de certificación Lean Six Sigma.

Aunado a ello se fortalecieron los conceptos de cada uno de los diez principios que conforman la cultura BLX Lean, mediante el lanzamiento de una campaña de videos promocionales protagonizados por representantes de las diferentes áreas de nuestra Organización. Para ello se conformó un equipo de colaboradores quienes trabajaron en el desarrollo del concepto de la campaña, basado en el análisis de la efectividad lograda en la aplicación de los principios en cada una de las áreas del Banco.



LA CULTURA LEAN POTENCIA LA  
EFICIENCIA Y TRANSFORMACIÓN DE



HACIA EL LOGRO DE LAS METAS



# CAPITAL SOCIAL

Consecuente con los valores que rigen nuestra conducta corporativa continuamos comprometidos en promover, a través de la Fundación Crece Latinoamérica, un activo programa social enfocado a brindarle oportunidades educativas y de crecimiento personal a niños y jóvenes de los sectores más vulnerables de las comunidades en las cuales operamos. Durante 2016 desarrollamos 14 proyectos en ocho países de la Región.



## PROYECTOS DESARROLLADOS EN PANAMÁ

**Centro Educativo Marie Poussepin (CEMP)**  
650 estudiantes beneficiados

Mediante el desarrollo de nuevos proyectos de infraestructura patrocinados por la Fundación del Banco, el Colegio pudo brindar a partir de 2016, los servicios de Maternal y ampliar la capacidad del pre-escolar mediante la incorporación de una nueva aula. A nivel secundario se anexaron cuatro salones de clases y un laboratorio para el bachillerato en Turismo, que aunado a la ampliación de las instalaciones del gabinete psicopedagógico y del área de enfermería le ha permitido al CEMP ofrecer un programa educativo completo y de calidad.



El Banco realizó las adecuaciones que permitieron que el CEMP ofreciera a partir de 2016 los servicios de maternal

En 2016 el CEMP graduó la primera generación de bachilleres en Turismo, lo cual representó para Bladex y la Fundación Crece Latinoamérica la culminación de doce años de esfuerzos ininterrumpidos, en alianza con el Ministerio de Educación de Panamá y las Hermanas Dominicanas de la Presentación.



Primera graduación de bachilleres en Turismo del CEMP

Debido a los excelentes resultados obtenidos a nivel académico y comunitario por parte del CEMP, la Fundación Crece Latinoamérica y el Ministerio de Educación de Panamá decidieron aunar esfuerzos para replicar el modelo en la provincia de Colón, región con gran potencial pero afectada por múltiples problemas sociales. En 2016 y como resultado de las gestiones realizadas, se logró la asignación de un terreno por parte del Estado para la construcción de una escuela con las mismas características del CEMP.



Próximo proyecto educativo de Bladex en Los Lagos - Colón, en alianza con el Ministerio de Educación de Panamá y las Hermanas Dominicanas de la Presentación

**Hogar Divina Gracia**  
más de 30 jóvenes beneficiados

Es nuestro segundo proyecto de mayor envergadura a nivel nacional. Durante el año construimos un área recreativa y realizamos mejoras adicionales en infraestructura y equipos de informática, logrando con ello un ambiente más confortable y mejores condiciones para implementar programas de capacitación dirigidos a las jóvenes que residen en esta Institución de forma temporal o permanente.



**Escuela para Padres**  
370 graduados en el año

Hemos mantenido durante nueve años nuestro decidido apoyo al Programa dirigido por la Sociedad de Esposas de Banqueros e implementado en el CEMP. El mismo se divide en tres etapas: inicial, intermedio y avanzado, con una duración de diez meses, abarcando temas relativos a la comunicación asertiva con sus hijos, desarrollo personal, economía familiar, entre otros. De los 370 graduados 190 son nuevos en el programa y 180 asistieron a las capacitaciones de niveles intermedio y avanzado.

**Centro Comunitario de El Bale en Veraguas**  
más de 100 familias beneficiadas

Con el propósito de ampliar nuestra cobertura hacia comunidades del interior del país, el Banco, a través de su Fundación, patrocinó un proyecto de mejora de las instalaciones del internado de este Centro Comunitario, que incluyeron adecuaciones a los dormitorios de los varones, equipamiento de la sala de informática, así como equipos e insumos para aumentar la producción de la granja sostenible que dirigen.



**Casa Esperanza**  
300 estudiantes beneficiados



Se realizaron importantes mejoras en la sala de estudio e informática del Centro Regional de El Roble en Aguadulce, los cuales incluyeron: cambio del sistema de iluminación, reparación del cielorraso, adquisición de mobiliario y computadoras. En el centro ubicado en Boquete contribuimos con equipos para la sala de estimulación temprana beneficiando, principalmente, a niños y jóvenes de sectores indígenas.

**Programa de Educación Financiera**  
60 estudiantes beneficiados

Desde 2010 participamos como patrocinadores del programa a cargo de la Asociación Bancaria de Panamá, el cual se desarrolla en 25 colegios públicos de la capital, entre ellos el Centro Educativo Marie Poussepin, en donde los colaboradores del Banco dictan las charlas a los estudiantes de bachillerato.

## PROYECTOS DESARROLLADOS EN EL EXTERIOR

Como parte de la estrategia de ampliación de nuestra labor social a nivel latinoamericano, en 2016 nos hicimos presente en cinco nuevos países, como resultado de nuevas alianzas establecidas entre la Fundación Crece Latinoamérica y ONGs locales enfocadas en la educación.

**Fundación Oficio - Argentina**  
más de 1,000 jóvenes beneficiados

Se le hizo entrega de un equipo para el centro de capacitación mediante el cual se logró mejorar la dinámica de enseñanza aprendizaje de los jóvenes que asisten, con la finalidad de aprender un oficio técnico que les permita insertarse en el mercado laboral o trabajar de forma independiente.

**Fundaciones Brascri y Laramara - Brasil**  
más de 2,000 estudiantes beneficiados

Patrocinio del programa de lectura dirigido por la Fundación Brascri para los estudiantes de las escuelas Sabiá II y Otoniel Assis de Holanda ubicados en Sao Paulo. Mediante este programa se busca reforzar el rendimiento académico y la lectura comprensiva de más de 2,000 estudiantes que asisten entre ambos centros educativos. Adicionalmente, contribuimos con la entrega de 10 máquinas Braille y 60 bastones a centros escolares que albergan estudiantes con deficiencias visuales.



**Fundación Wong - Ecuador**  
más de 300 estudiantes beneficiados



Aporte al programa "Sembrando Tecnología" mediante el cual se logró optimizar los salones de informática de la Escuela Básica Dr. Segundo Wong Mayorga, así como de las Unidades Educativas Cristóbal Colón y Rafael Wong Naranjo a cargo de la Fundación Wong y ubicados en sectores apartados del país.

**Liceo Mayor de Soacha - Colombia**  
más de 1,500 estudiantes beneficiados

En este centro educativo el Banco patrocinó el programa Palabrario y Numerario dirigido por la Fundación Génesis, través del cual se busca mejorar las competencias académicas en las áreas de lectoescritura y pensamiento lógico matemático, beneficiando a estudiantes desde pre escolar hasta el bachillerato, brindando además capacitación especial a los docentes del plantel.



**Preescolar Federico Froebel y Manito de Ángel - Honduras** - más de **200** niños beneficiados

Con el objetivo de mejorar significativamente los conocimientos y habilidades con las que deben contar los niños en edad preescolar, La Fundación Crece Latinoamérica en alianza con la Fundación Ficohsa contribuyó a optimizar la infraestructura y los servicios que brindan los centros pre escolares Manito de Ángel, construido por Bladex en 2006, así como el Federico Froebel ubicados en áreas de riesgo social en las afueras de la ciudad de San Pedro Sula.



**Colegio Héroes del Cenepa - Perú**  
**1,200** estudiantes beneficiados

Por tercer año consecutivo patrocinamos el programa de afianzamiento académico y desarrollo de habilidades lúdicas, en alianza con la Fundación Crea +, en el Colegio Héroes del Cenepa ubicado en Lima en donde, además, el Banco contribuyó con equipos de computadora para optimizar la sala de informática del plantel.



**Escuela Miguel Larreynaga - Nicaragua**  
**100** estudiantes beneficiados

El Banco patrocinó el programa "Una laptop por niño" dirigido por la Fundación Zamora Terán en el centro escolar Miguel Larreynaga ubicado en las afueras de Managua, brindándole a sus estudiantes la oportunidad de acceder a la tecnología como una herramienta de estudio. Esta segunda entrega de laptops en el plantel educativo ha permitido, además, que los docentes cuenten con una herramienta de trabajo para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.



## VOLUNTARIADO EN LA COMUNIDAD

La valiosa participación de los colaboradores del Banco constituye un importante complemento a los programas sociales que desarrolla la Fundación Crece Latinoamérica a nivel regional. El aporte en recursos, tiempo, conocimiento y creatividad han hecho posible la puesta en marcha de actividades educativas, recreativas y culturales, tanto en Panamá como en Brasil y Perú.



### A NIVEL EDUCATIVO

- 110 becas fueron patrocinadas por los colaboradores para estudiantes del CEMP- Panamá.
- Cinco charlas de educación financiera fueron dictadas a los estudiantes graduandos y pre-graduandos del CEMP
- Taller "Los siete hábitos de los adolescentes altamente efectivos" impartido por colaboradores del Banco a los graduandos del Bachillerato en Turismo del CEMP.
- Charla de educación financiera para los padres de familia del Colegio Héroes del Cenepa-Perú.



### A NIVEL RECREATIVO Y CULTURAL

- Gira de dos días a la ciudad de Panamá para 25 estudiantes del internado del Centro Comunitario (CCVG) de El Bale, provincia de Veraguas - Panamá, así como la entrega de equipos audiovisuales, alimentos y medicamentos.
- Celebración de fiestas navideñas para los 650 estudiantes del CEMP y para las 30 jóvenes residentes en el Hogar Divina Gracia - Panamá.
- Entrega de materiales didácticos para la sala de lectura de la Escuela Sabiá II, así como celebración de la fiesta navideña para los niños de la Fundación Brascri, Brasil.



Taller Siete Hábitos de los Jóvenes Altamente Efectivos - Panamá



Hogar Divina Gracia - Panamá



Brascri - Brasil



CEMP - Panamá





# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

7

Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental

8

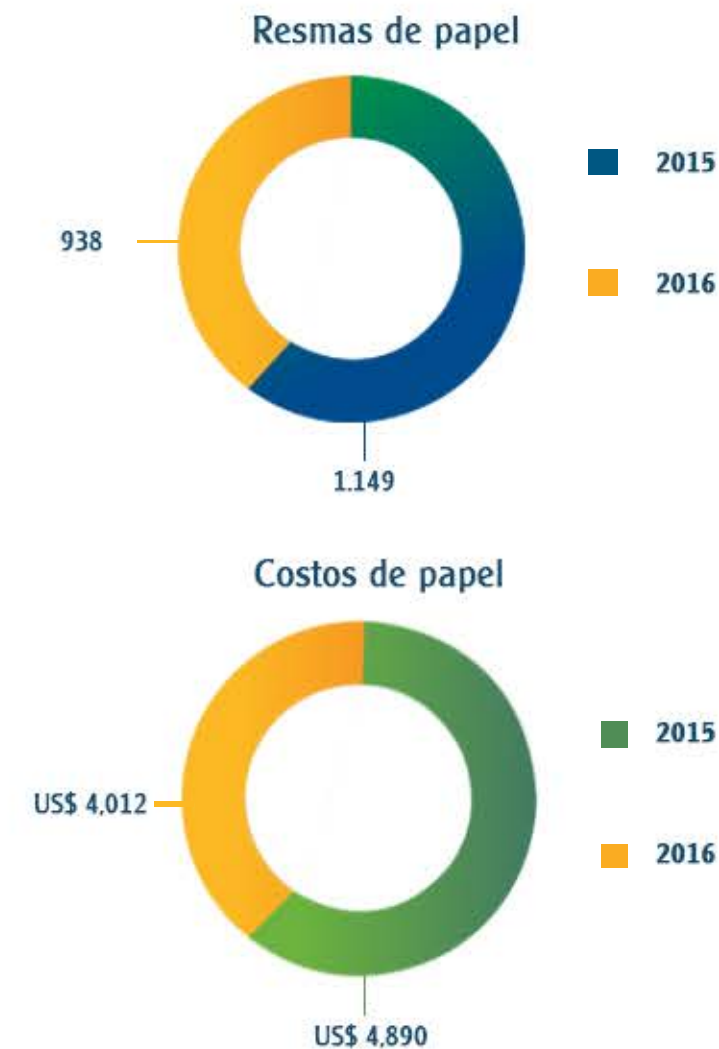
9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Conscientes de la importancia de la responsabilidad ambiental enfocamos nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los lineamientos LEED en materia de medio ambiente, reciclaje de agua, eficiencia en el uso de los espacios de oficina, ahorro de energía y el uso de productos ecológicos.

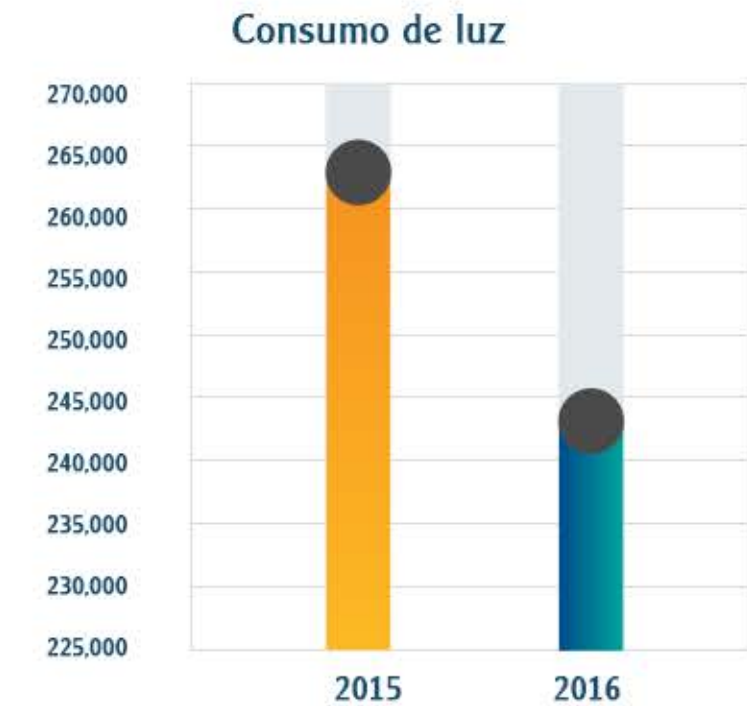
## PAPERLESS

El Banco logró disminuir el consumo de papel en un 18% luego de la implementación de un sistema de multimedia en todos los salones para evitar el uso de papel, fotocopadoras por área, eliminando así el uso de impresoras en cada puesto de trabajo y el reforzamiento de la campaña "Clean desk".



## AHORRO DE ENERGÍA Y RECICLAJE

Continuamos en 2016 con el uso eficiente de la electricidad, logrando un ahorro del 9% (US\$22,000) con relación al año pasado. Esto fue posible gracias a las iniciativas desarrolladas tales como: el apagado de letreros luminosos y de 11 pantallas de televisores y monitores en Casa Matriz, así como el uso de equipos "energy saver".

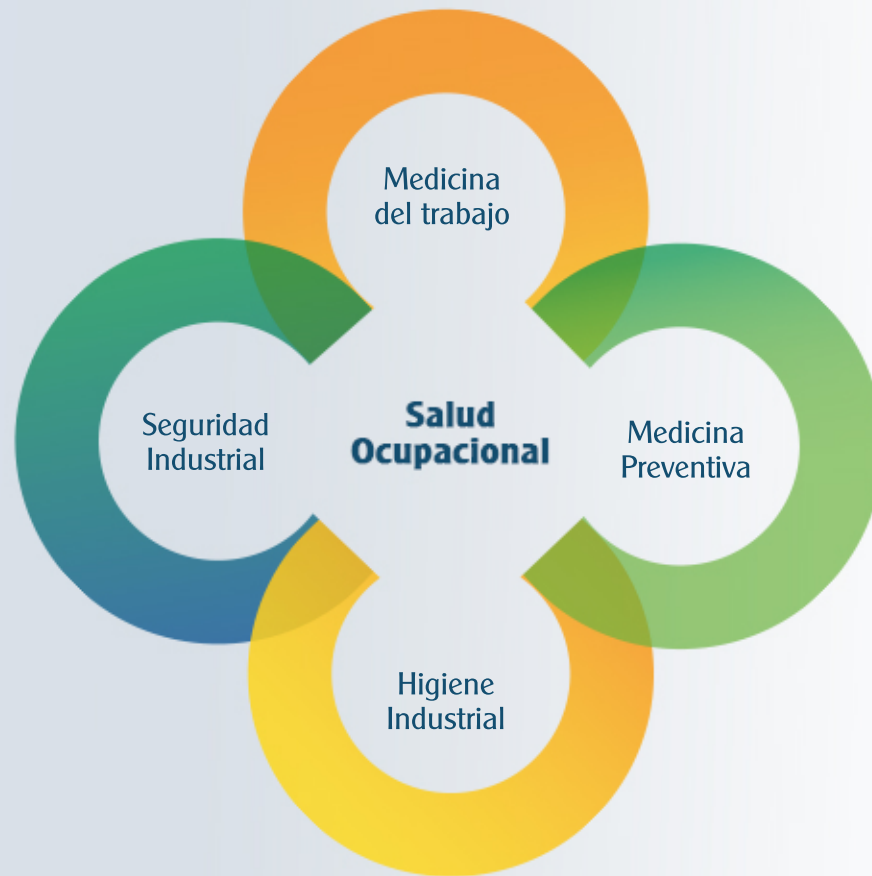


Este año Casa Matriz recicló aproximadamente 89 equipos tecnológicos con la empresa panameña Recicla Panamá, la cual en enero de 2016 obtuvo la renovación de la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

# PLAN DE SALUD OCUPACIONAL Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Bladex se esmera en mejorar e implementar iniciativas dirigidas a potenciar el cuidado de la salud a nivel general e individual de sus colaboradores. En 2016 se realizaron significativos avances en temas de ergonomía y salud ocupacional tanto en Panamá como en nuestras oficinas del exterior entre las que podemos resaltar:

- Instalación de brazos ergonómicos para monitores de computadoras
- Colocación de monitores grandes
- Actualización del plan de Salud Ocupacional de acuerdo a las regulaciones de cada país
- Campaña informativa sobre la postura adecuada al sentarse
- Cambio de sillas ergonómicas



Como parte de las medidas adoptadas para apoyar a los colaboradores en caso de surgir alguna emergencia, el Banco cuenta con 58 brigadistas capacitados en el uso de extintores y manejo de emergencias. En el mes de marzo el equipo de brigadistas dirigió exitosamente el ejercicio de desalojo llevado a cabo en Casa Matriz.



Capacitación anual del uso de extintores



Charla acerca del manejo de emergencia dictado por el cuerpo de bomberos de Panamá

Con la finalidad de orientar a los colaboradores en caso de emergencia, el Banco ha habilitado en su Intranet información acerca de la seguridad personal, la cual es actualizada periódicamente.

Por segundo año consecutivo representantes de Bladex participaron en el Congreso Latinoamericano de Seguridad CELAES, con el propósito de actualizarse en las mejores prácticas del mercado en materia de seguridad.

## EFICIENCIA OPERATIVA

Durante el año se desarrollaron mejoras en los procesos administrativos de los cuales podemos destacar:

- Automatización del proceso de elaboración del presupuesto
- Automatización con los proveedores de las plataformas de servicio de telefonía corporativa y archivo de documentos
- Destrucción de documentos obsoletos sobre la base de las regulaciones vigentes
- Implementación de iniciativas de ahorro en los gastos del Departamento de Administración
- Cambio de la plataforma tecnológica del "core" bancario
- Automatización del proceso de acceso a los estacionamientos de edificio utilizando la tecnología del "Panapass", eliminando el uso de tarjeta magnética



# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

# 10

Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno

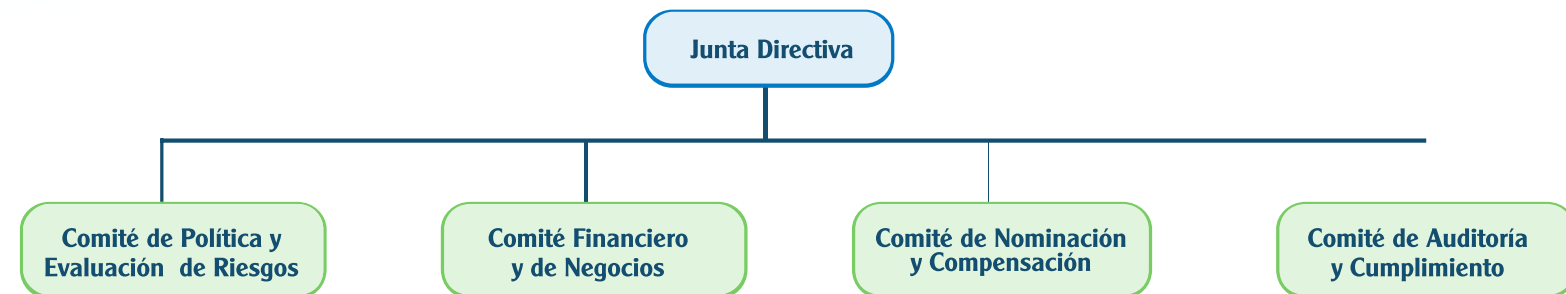
## GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo es la columna vertebral de la gestión de Bladex, en el que se refleja su compromiso ético y de responsabilidad corporativa para generar y aumentar la confianza de los inversionistas y maximizar el valor del Banco.

Además, representa el conjunto de principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, de administración y de control, encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura organizacional basada en la transparencia empresarial.

Los supuestos básicos del Gobierno Corporativo para el Banco son la transparencia, la igualdad corporativa y el cumplimiento de responsabilidades por parte de la Junta Directiva, la alta gerencia, los colaboradores y los grupos de interés. Con base en lo anterior Bladex se encuentra realizando constantes adecuaciones para cumplir con los más altos estándares internacionales, garantizando una gestión sostenible a largo plazo y velando por el cumplimiento de las mejores prácticas internacionales.

Para ello cuenta con cuatro Comités que asisten a los niveles directivos en la toma de decisiones.



## ÉTICA

Bladex tiene como principio rector de su actividad la defensa de su integridad y reputación, con un cumplimiento estricto de la normativa legal y reglamentaria y de los estándares éticos aplicables en los mercados en los que opera.

La puesta en práctica de este compromiso requiere la implantación de una fuerte cultura corporativa en todos los niveles de la organización, así como el establecimiento y constante actualización de todo un conjunto de políticas, procedimientos, códigos de conducta y controles internos.

El Código de Ética adoptado por Bladex tiene el objetivo de servir de guía para establecer relaciones, tanto externas como internas, basadas en la confianza, manteniendo siempre un elevado nivel de compromiso, humildad, excelencia, respeto e integridad, valores que constituyen los cimientos de la cultura organizacional del Banco y que son el marco de referencia del comportamiento de su personal. Los lineamientos establecidos

tienen la finalidad de mantener la credibilidad, tanto organizacional como individual, mediante elevados estándares de comportamiento ético y profesional, tanto en lo que respecta al desenvolvimiento operativo como lo referente a la generación de negocios, garantizando que las actividades comerciales se realicen de conformidad con las normas legales que apliquen al Banco y advirtiendo, en lo posible, potenciales conflictos de intereses y de independencia.

De igual modo Bladex cuenta con un sistema llamado **"Ethics Point"**, el cual permite a los colaboradores reportar, de forma confidencial, las posibles violaciones a los lineamientos de conducta, ética, irregularidades o discrepancias que se puedan dar en la Organización. Dicha herramienta se encuentra en un servidor ubicado fuera del Banco y es administrada por una empresa especializada, con el fin de garantizar el anonimato de quienes la utilicen.



# POLÍTICA CORPORATIVA PREVENCIÓN DE BLANQUEO DE CAPITALES

El Banco, incluyendo su Junta Directiva y todo su personal, está altamente comprometido como Organización a cumplir con todos los lineamientos, locales e internacionales, establecidos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva que le sean aplicables a Bladex, a sus subsidiarias y a la Agencia de Nueva York. Para ello ha establecido políticas y procedimientos ajustados al perfil específico de riesgo de sus productos, servicios, clientes y ubicación geográfica.

El Área de Cumplimiento en conjunto con los diferentes departamentos del Banco, ha identificado los controles claves que le permiten a la Organización mitigar los riesgos inherentes al negocio y cumplir, al mismo tiempo, con las regulaciones relacionadas a la prevención de los delitos de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en la República de Panamá, en los Estados Unidos de América, y en cualquier otro país donde Bladex opere.

Las políticas definidas son consideradas como el marco de actuación mínimo mediante el cual el Banco aplicará los principios de conocer razonablemente a cada cliente con los que se mantiene una relación contractual o de negocios. Dichas políticas se desarrollan y plasman en procesos y procedimientos detallados para cada caso que así lo amerite, de acuerdo a los requerimientos de cada jurisdicción. Estas políticas deben ser revisadas y aprobadas por la Junta Directiva, como mínimo una vez al año.

Para el éxito en la implementación de la Política “Conozca su Cliente y Prevención del Blanqueo de Capitales”, se requiere de la cooperación de todos los colaboradores del Banco. Es por ello que se hace necesario ser diligente, tanto al vincular a un nuevo cliente como al revisar cada una de las transacciones, en especial aquellas que se consideren de alto riesgo.

Es obligación por parte de cada colaborador informar, a través de los medios establecidos por la Organización para estos efectos, cualquier sospecha vinculada al lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

## CAPACITACIONES

El programa de capacitación de Bladex se lleva a cabo con la finalidad de mantener al personal actualizado en las políticas, procedimientos y controles internos, así como en las diferentes tipologías, casos y regulaciones, con el fin de prevenir el uso indebido de los servicios que prestamos, además de las diversas modalidades delictivas utilizadas para el blanqueo de capitales.

Durante 2016 se ofrecieron las siguientes capacitaciones:

- Entrenamiento virtual de carácter obligatorio, con enfoque en el tema de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como las regulaciones que aplican en cada uno de los países donde Bladex opera. El 100% de los colaboradores del Banco recibió la capacitación.
- Inducción presencial al personal de primer ingreso acerca de la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, abarcando también la Política de Conocimiento del Cliente.
- Capacitación en el tema OFAC dictado por expositores internacionales mediante casos de estudio
- Capacitación dictada a los colaboradores del Banco durante la Semana Bladex enfocada en casos de estudio acerca del Blanqueo de Capitales, Corrupción y Financiamiento del Terrorismo.
- Charla de reforzamiento acerca del Blanqueo de Capitales como parte del programa “Know Your Bladex” que el Banco desarrolla durante el año.
- Entrenamiento en el uso de las herramientas utilizadas por el Banco para la validación de información negativa referente a los clientes o entidades relacionadas con nuestra Organización.

De igual manera el personal de Cumplimiento se mantuvo en capacitación permanente, participando en diversas conferencias tanto local como internacionalmente, entre las que se destacan: 16th FIBA AML Compliance Conference, XX Congreso Hemisférico para la Prevención del Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Foro de Tipologías y III Jornada de Gobierno Corporativo, entre otras.





Torre V, Business Park  
Ave. La Rotonda, Urb. Costa del Este  
Apartado 0819-08730  
Panamá, República de Panamá  
Tel: (507) 210 8500

[www.bladex.com](http://www.bladex.com)

