

# Política Corporativa Gestión Reputacional

Edición N°	4
Fecha	23/06/2020

La información aquí contenida es estrictamente CONFIDENCIAL y propiedad exclusiva de Banesco (Panamá), S.A. y sus empresas filiales; no puede ser copiada, divulgada o transmitida a personas distintas a la organización sin la previa aprobación por escrito de la empresa.

## **Contenido**

Contenido .....	2
I. Introducción .....	3
II. Ámbito de Aplicación .....	3
1. <i>Objetivo</i> .....	3
2. <i>Alcance</i> .....	3
III. Concepto de Riesgo Reputacional .....	4
IV. Lineamientos Generales.....	4
V. Manejo del Riesgo Reputacional.....	4
VI. Estilo de Comunicación Clientes Banesco.....	5
VII. Aprobación del Documento .....	6
VIII. Historial de Cambios .....	6

## **I. Introducción**

La Organización, en adelante, Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias, a través de la presente política establece lineamientos generales para conducir sus negocios dentro de un marco responsable y comprometido en mantener la buena imagen de la Organización, así como reforzar la confianza de sus Grupos de Interés (stakeholders).

Las normativas internacionales y mejores prácticas en el sector financiero convergen en la necesidad que las organizaciones consideren los riesgos reputacionales en sus modelos de gestión, como un elemento diferenciador a la hora de evaluar el desempeño corporativo.

## **II. Ámbito de Aplicación**

### *1. Objetivo*

Establecer lineamientos para la administración y manejo de la Gestión Reputacional de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias, bajo los más altos estándares tanto a lo interno como a lo externo de la Organización en las relaciones con sus Grupos de Interés (stakeholders), minimizando al máximo la exposición a potenciales daños o afectaciones a su reputación.

### *2. Alcance*

Es aplicable a Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias, respetando las regulaciones propias de las actividades desempeñadas por cada empresa, así como las jurisdicciones en donde se encuentran establecidas. De igual forma, es aplicable a los distintos Grupos de Interés (stakeholders), con los cuales la Organización establece o mantiene un vínculo.

### **III. Concepto de Riesgo Reputacional**

En términos generales, se define el Riesgo Reputacional como aquel que puede surgir o derivarse de una acción, situación, operación o inversión que reduzca la confianza en la integridad y competencia de los clientes, accionistas, directivos, colaboradores o público en general de una Organización.

La normativa bancaria panameña lo define como: *“La posibilidad de que, debido a la afectación del prestigio del banco, se incurra en pérdidas económicas. Incluye, entre otros, el efecto del blanqueo de capitales”*. (Acuerdo No. 008-2010, artículo 4, numeral 6).

Cualquier riesgo de la empresa es susceptible de tener un impacto en su reputación, por lo que, el Riesgo Reputacional podría considerarse de amplio alcance, abarcando aspectos relacionados al ámbito financiero, operacional, estratégico, de responsabilidad corporativa, gobierno corporativo, entre otros.

### **IV. Lineamientos Generales**

Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias deberán cumplir con los siguientes lineamientos:

- Los colaboradores de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias son responsables y están en pleno conocimiento de procurar que sus acciones no comprometan o menoscaben en forma alguna la reputación de la Organización.
- Los colaboradores de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias deben informar a su supervisor inmediato, a través de los canales establecidos por cada empresa, cualquier acto o situación que pueda afectar la reputación de la Organización o que pueda ser considerado como un potencial Riesgo Reputacional.
- Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias atenderán oportunamente cualquier evento que pueda derivar en un Riesgo Reputacional.

### **V. Manejo del Riesgo Reputacional**

Los colaboradores de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias deberán comunicar cualquier evento que pueda representar un Riesgo Reputacional o afectación de la imagen de la Organización, a través de los canales establecidos. Cada área deberá consultar o solicitar asistencia a sus líneas de control.

La presente política establece tres (3) etapas para gestionar el Riesgo Reputacional:

**1. Identificación:**

Se deben considerar diversos riesgos potenciales en función a su impacto en la reputación corporativa y su probabilidad de ocurrencia como parte de la Gestión Integral de Riesgo de cada empresa.

**2. Valoración:**

Los posibles Riesgos Reputacionales se deberán evaluar a través de métricas (Escala de Riesgo), según lo establezca cada empresa, basados en evidencias y considerando además el impacto en los Grupos de Interés (stakeholders), su probabilidad de ocurrencia, la tolerancia al riesgo y el impacto económico.

**3. Estrategia de Gestión:**

Se debe promover una cultura preventiva del Riesgo Reputacional, con foco en el cumplimiento normativo, el control y monitoreo de los riesgos reputacionales identificados, manteniendo esta información siempre a disposición de los accionistas, Junta Directiva y la Alta Gerencia de Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias.

## **VI. Estilo de Comunicación Clientes Banesco**

- La comunicación debe ser interpersonal, en la medida de lo posible.
- Transparente y honesta.
- Cuidando la forma.
- Respetuosa.
- Tuteo o formal, dependiendo de la edad del cliente y del canal de comunicación.
- Cálido y cercano.
- Siempre por su nombre. Nunca por el apellido.
- Sin títulos. Utilizando Sr. o Sra., con excepción de los mensajes, a través de las redes sociales, debido a que ese canal es informal por naturaleza.
- Buscando la sencillez al hablar, directo, evitando los tecnicismos.
- El lenguaje (verbal y no verbal) debe ser inclusivo y no sexista. Se realizarán dos (2) análisis de las piezas de comunicación al año, para garantizar el cumplimiento de este aspecto.

- Las comunicaciones que impliquen una respuesta negativa para el cliente, deben también resaltar opciones positivas que ofrezca el banco.

## VII. Aprobación del Documento

Unidad	Nombre y Apellido	Fecha
<b>Elaborado por:</b>		
Especialista de Gobierno Corporativo	Ana Sofía Vega	20/05/2020
<b>Revisado por:</b>		
Gerente de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Yaritsel Cruz	mayo 2020
<b>Aprobado por:</b>		
Junta Directiva	n/a	23/06/2020

## VIII. Historial de Cambios

Edición	Unidad Solicitante Fecha	Motivo	Descripción del Cambio	Revisado por Fecha	Aprobado por Fecha
1	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Se adopta Política Corporativa de Gestión Reputacional como mejor práctica.	Elaboración de la Política.	Yaritsel Cruz 12/11/2018	Junta Directiva 20/11/2018
2	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Revisión y actualización anual de la Política.	Se mantiene sin cambios.	Yaritsel Cruz 10/04/2019	Junta Directiva 23/4/2019
3	Vicepresidencia de Cumplimiento y Gobierno Corporativo	Obtención de Certificación de Sello de Igualdad de Género para el Banco.	Se incorpora la sección VI sobre Estilo de Comunicación Banesco Clientes.	Yaritsel Cruz 24/05/2019	Comité de Cumplimiento, GC y Ética 4/6/2019  Junta Directiva 17/6/2019
4	Vicepresidencia de Cumplimiento y	Revisión y actualización anual de la	Se mantiene sin cambios.	Yaritsel Cruz mayo 2020	Junta Directiva 23/6/2020.

**Política Corporativa Riesgo Reputacional  
Banesco (Panamá), S.A. y Subsidiarias**



---

Edición	Unidad Solicitante Fecha	Motivo	Descripción del Cambio	Revisado por Fecha	Aprobado por Fecha
	Gobierno Corporativo	Política.			