Comunicación de Progreso

MENSAJE DE LA ADMINISTRACIÓN

MetroBank, S.A. como empresa socialmente responsable reitera su compromiso al Pacto Global respaldando los 10 principios que lo conforman.

Durante el año 2011, el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial en su primer año de gestión, se trazó como objetivo principal definir la estrategia de RSE para nuestra organización.

Hemos llevado a cabo la labor de promover a través de nuestra estrategia y cultura organizacional, acciones destinadas al respeto a los derechos humanos, el medio ambiente, el cumplimiento de los estándares laborales y el buen gobierno corporativo.

Somos consientes que la contribución activa y voluntaria de MetroBank al mejoramiento social, económico y ambiental, redunda en el resultado de una calidad de vida más justa y digna a la sociedad actual, y un futuro más prometedor para las futuras generaciones, a la vez que mejora nuestra situación competitiva y valorativa en el sistema bancario panameño.

Consideramos que con nuestros esfuerzos, y el fortalecimiento de nuestra gestión, lograremos seguir influyendo e impactando de manera positiva el entorno en el cual se desarrolla nuestro negocio. Así contribuiremos con el crecimiento de una cultura orientada al desarrollo sostenible en beneficio de nuestros grupos de interés.

En este primer informe presentamos los avances logrados en cada uno de los diez principios que conforman el Pacto Global, y nos comprometemos a seguir trabajando en integrar criterios de desarrollo sostenible en nuestras decisiones y procesos de negocio.

Ernesto A. Boyd Jr.
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General

Perfil de MetroBank, S.A.

En un país mundialmente reconocido por la variedad de sus servicios bancarios, MetroBank se ha establecido como una opción sólida y comprometida con el servicio personalizado a sus clientes nacionales e internacionales.

Fundado en 1991, MetroBank ofrece una completa plataforma de productos en las áreas de Banca Privada y Banca Corporativa para suplir todas las necesidades de su exigente clientela. El financiamiento a corto y mediano plazo, tanto en el segmento corporativo como en el privado, es una de las fortalezas de MetroBank, la cual le ha permitido ayudar a sus clientes y empresas a realizar sus metas y sueños.

Todo el personal de MetroBank, tiene como prioridad principal las necesidades de sus clientes ofreciendo un trato atento, personalizado y de excelencia, pensado siempre en su satisfacción. El Banco también posee una infraestructura tecnológica de primer mundo, lo cual garantiza un servicio completo y efectivo en todo momento. Estos valores, en conjunto con un capital pagado de más de 50 millones de dólares, convierten a MetroBank en una opción ideal para llenar cualquier necesidad bancaria que el cliente pueda presentar.

El Banco dirige sus operaciones desde sus oficinas corporativas en Torre MetroBank en Punta Pacífica, y posee sucursales para atender al público en el área Metropolitana de la ciudad de Panamá y en la Zona Libre de Colón.

Visión

- Ser un banco sólido y altamente rentable.
- Ofrecer un servicio personalizado y de excelencia.
- Trabajar bajo principios éticos.
- Brindar productos orientados a logar el crecimiento, satisfacción y éxito del cliente.

Misión

- Especializarnos en la banca corporativa y comercial a través de una asesoría personalizada y soluciones financieras de vanguardia.
- Mantener un equipo humano motivado, capacitado, profesional y dinámico.
- Innovar con el uso de tecnología de punta para satisfacer las expectativas del cliente.
- Emplear procesos eficientes para mantener un éxito sostenible.

Valores

- **Profesionalismo:** Ejercer las diferentes funciones con relevante capacidad, responsabilidad y confidencialidad.
- **Innovación:** Crear, modificar o transformar productos, servicios y procesos introduciendo novedades que satisfagan las necesidades de los clientes.
- **Dinamismo:** Actuar con energía activa y propulsora, con presteza y diligencia.
- **Honestidad:** Expresarse y comportarse de manera recta, honrada y decente, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- **Transparencia:** Actuar con claridad y evidencia en todas las actividades realizadas.
- **Servicio al Cliente:** Ofrecer un valor agregado de excelencia en la atención brindada a nuestros clientes internos y externos.
- **Confianza:** Brindar seguridad en las actividades realizadas. Poseer las cualidades recomendables para el fin a que se destina el Grupo METROBANK, S.A.
- **Responsabilidad Social:** Promover el apoyo a proyectos y actividades que permitan la creación de valores económicos, educativos y culturales en beneficio de nuestra empresa, nuestra comunidad y nuestro medio ambiente.

Responsabilidad Social Empresarial

MetroBank, S.A.

La Responsabilidad Social en MetroBank responde al interés de la empresa de incentivar un sistema de gestión empresarial que persigue la rentabilidad, crecimiento y sostenibilidad de nuestra institución en el mercado financiero, cimentándose en prácticas éticas, morales y de buen gobierno.

A su vez, nos sentimos comprometidos a que nuestro desarrollo económico procure también el bienestar social, el desarrollo de la cultura y educación; y el cuidado del medio ambiente en nuestro país.

En este sentido, a partir del 2010, nos hemos incorporado a SUMARSE en Panamá y al Pacto Global de las Naciones Unidas a fin de crear valor sostenible en el ámbito económico, social y ambiental, complementando nuevos sistemas y procesos a las operaciones del Banco que procuren la excelencia de nuestra gestión en los tres ámbitos y la evaluación del impacto de nuestros proyectos y actividades en nuestra sociedad y el entorno.

Panamá 6 de Septiembre del 2011

Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

1. Compromiso:

Proclamamos nuestro apoyo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, como parte esencial de nuestro compromiso de Responsabilidad Social Empresarial. Nuestra estrategia consiste en participar activamente en actividades que busquen brindar derechos inherentes al ser humano como lo son: la educación, la salud, y la libertad, sin distinción de raza, sexo, idioma o religión.

2. Sistemas:

Nuestra labor consiste en analizar y evaluar propuestas de iniciativas destinadas a brindar educación, salud, y viviendas dignas para las poblaciones más desfavorecidas del país. Se realizan las evaluaciones concernientes a logística, capacidad económica, entre otros, a fin de concretar alianzas con asociaciones, ONG´s, e Instituciones gubernamentales para el cumplimiento de proyectos específicos.

3. Actividades:

- Por segundo año consecutivo estamos participando del **"Programa de Educación Financiera"** en conjunto con el Ministerio de Educación y la Asociación Bancaria de Panamá. Dicho programa tiene como finalidad

ofrecer a estudiantes de V y VI años de las escuelas oficiales, las herramientas necesarias para una administración adecuada de sus finanzas, y lograr así una mejor calidad de vida. En este proyecto participan voluntariamente, colaboradores de MetroBank, quienes imparten los talleres a los estudiantes, profesores y padres de familia 1 vez al mes durante 10 meses. (ver fotos).

- En el año 2011 nos unimos al proyecto "**Un Techo Para Mi País**", el cual está destinado a brindar viviendas dignas a familias que viven en condiciones de extrema pobreza, contribuyendo así a construir un continente más solidario y justo y sin exclusión. El proyecto un Techo Para Mi País realiza evaluaciones sociales en comunidades de escasos recursos, para verificar si las familias pueden costear una vivienda digna. Si el resultado es que la familia no tiene suficientes ingresos, se le otorga el beneficio de entrar en el programa donde podrá accesar a la compra de una vivienda subsidiada mayormente por el proyecto. El equipo de voluntariado corporativo del banco (12 colaboradores) participó activamente en la construcción de dos viviendas. (ver fotos).

4. Resultados:

- El año 2010 se brindó educación financiera a una población de 100 estudiantes, en este año 2011 estamos llevando el Programa a 270 estudiantes. Adicionalmente hemos incluido evaluaciones, a fin de medir al finalizar el año, el aprendizaje de los estudiantes obtenido en los talleres.

  Participan como facilitadores de estos talleres 4 colaboradores: Ingrid Chang, Melissa Gómez, Vielka Pérez, y Omar Segura. Esto representa 40 horas al año y económicamente B/. 45.31 x 40 horas = B/1,812.40.

- Para el proyecto de Un Techo Para Mi País, realizamos un aporte económico de de B/.3,600.00 para la construcción de 2 casas, y 12 de nuestros colaboradores donaron voluntariamente su tiempo para participar en la construcción de las viviendas. Esto representa económicamente una inversión de B/. 15,862.50.

		Cantidad de días donados	En horas
1	Vielka Guzmán	2	16
2	Lisette Arcia	2	16
3	Benjamín Peñalba	1	8
4	Juan Ortega	1	8
5	Melissa Gómez	2	16
6	Marcos De León	1	8
7	Luis Puyol	1	8
8	Jaime Lamark	1	8
9	Seegry de Glasscock	1	8
10	Pedro Varela	1	8
11	Vielka Pérez	1	8
12	Joel Guerra	1	8
		Total de horas donadas	**120**

MetroBank
Programa de Responsabilidad
Social Empresarial
PROYECTO
UN TECHO PARA MI PAIS

MetroBank
PROYECTO
UN TECHO PARA MI PAIS

Derechos Humanos

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.

1. Compromiso:

Nos mantenemos firmes en nuestra decisión de garantizar al equipo humano que conforma nuestra institución y que con su trabajo contribuyen al progreso de nuestro negocio, que sus derechos sean respetados y que no sean privados de
los mismos. Como consta en nuestro reglamento de Ética y Conducta, Relación con los Colaboradores, artículo 25: MetroBank propicia un ambiente laboral agradable y productivo para sus colaboradores.

2. Sistemas:

Forma parte de nuestra responsabilidad brindar a nuestros colaboradores compensaciones y beneficios competitivos, otorgar reconocimientos, y propiciar una comunicación abierta. Establecer programas de entrenamiento y capacitación para el desarrollo profesional de los colaboradores, ofrecer instalaciones físicas adecuadas y preservar la salud y la seguridad ocupacional.

3. Actividades:

- Realización de charla de Sensibilización de Responsabilidad Social a nuestros colaboradores, a fin de comunicar y compartir, nuestra decisión de implementar en nuestra estrategia de negocios la RSE, dar a conocer nuestra adhesión a la Red Pacto Global de las Naciones Unidas, el compromiso de cumplir con los 10 principios, nuestra participación como empresa miembro de Sumarse, y las acciones a seguir.

- Se implementó el programa de apoyo educativo para nuestros colaboradores así como para sus hijos, mediante el cual se promueve la formación académica.
- Formación del comité de Salud, Seguridad e Higiene en la empresa, conformado por 8 colaboradores.
- Como parte de nuestro plan de Seguridad Ocupacional se realizó simulacro para el control de riesgos.

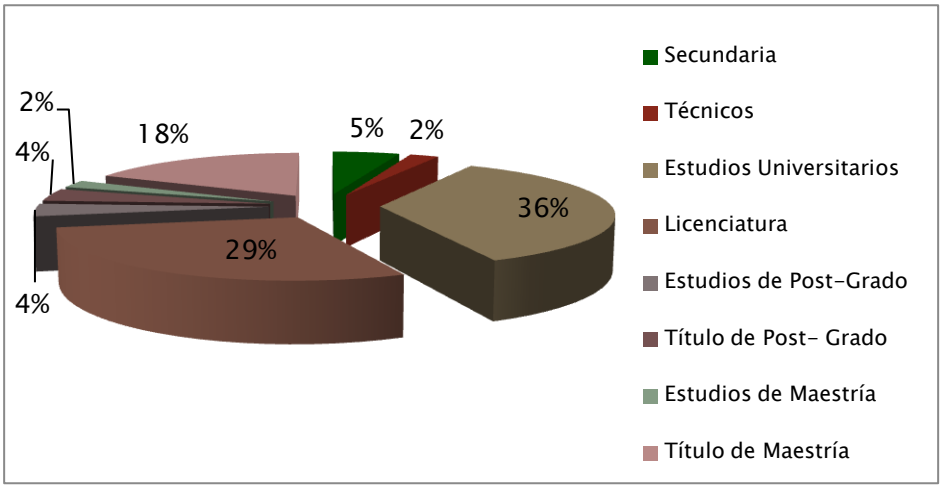
4. Resultados:

- Luego de la charla e sensibilización de RSE, se conformó el comité de RSE, conformado por 25 colaboradores.

- Se ha invertido en lo que va de este año B/1,860.00 en apoyo económico para estudios de licenciaturas, post grados y maestrías. (ver fotos)

A continuación detallamos la formación academica de nuestro personal.

ESTADÍSTICAS DE ACUERDO AL ÚLTIMO ESTUDIO QUE CURSÓ CADA COLABORADOR



Secundaria	Técnicos	Estudios Universitarios	Licenciatura	Estudios de Post- Grado	Post- Grado	Estudios de Maestría	Maestría
7	3	46	37	5	5	3	23

Un solo colaborador del Banco solo culminó educación primaria.

- Se reconoció el esfuerzo y buen desempeño académico de 17 hijos de colaboradores.

- Se realizaron dos prácticas de desalojo durante este año.

Condiciones Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

1. Compromiso:

Nuestro personal tiene derecho a formar parte de cualquiera afiliación política, sin que el banco le consulte acerca de la misma o lleve algún registro de esto, tal como está establecido en nuestro reglamento interno. En estos momentos no contamos con mecanismos internos que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan el derecho a la negociación colectiva, sin embargo, nuestro reglamento interno estipula según el código de trabajo que nos rige: que el empleador se abstiene de despedir o tomar cualquier represalia contra ellos, con el propósito de impedirles o como consecuencia de demandar el auxilio de las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento y aplicación de las leyes laborales.

2. Sistemas:

Mantenemos una política de puertas abiertas en todos los niveles de la organización, de manera que todos los colaboradores se sientan en la libertad de hacer uso de su derecho a expresar sus ideas y pensamientos.

3. Actividades:

- Durante el año se realizan diferentes actividades de integración deportivas y sociales, con la activa participación de nuestros más altos niveles de jerarquía, a fin de crear un ambiente de confianza y apertura.
- Por medio de la encuesta de clima organizacional tenemos la oportunidad de evaluar el grado de satisfacción de nuestros trabajadores.

4. Resultados:

- Registro de participantes en la Liga Interna de Ping Pong:
  Inversión: B/.300.00

- Registro de participantes en liga de bolos: 32 colaboradores
- Inversión: B/. 3,376.73

- Los resultados de la evaluación de la encuesta de Clima organizacional de MetroBank para el año 2011, indican un puntaje global de satisfacción y compromiso del colaborador de 4.2 de un máximo 5.0 puntos.

Condiciones Laborales

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

1. Compromiso:

En MetroBank, S.A. velamos porque las condiciones laborales de nuestro equipo de trabajo sean justas y humanas. Estamos comprometidos con la salud y el bienestar físico de los colaboradores, así como en el mejoramiento de su calidad de vida. Estamos en contra del trabajo forzoso u obligatorio.

2. Sistemas:

Desarrollamos programas de promoción de salud integral y aseguramos la aplicación de medidas ergonómicas, de espacio, de material, y de equipamiento, necesarias para garantizar un buen ambiente de trabajo. Comunicamos a nuestros colaboradores acerca de las funciones o responsabilidades de la posición para la cual son contratados.

3. Actividades:

Una descripción de las acciones prácticas realizada durante este primer año, incluye:

- Todos los empleados tienen un contrato de trabajo donde se estipulan los términos y condiciones del servicio a prestar.
- Cada colaborador tiene una descripción de las funciones de su puesto desde el primer día de iniciar labores.
- Campaña de vacunación contra la influenza y el HIN1, gratuita para todos nuestros colaboradores, y costo mínimo para sus dependientes.
- Charlas sobre temas de Nutrición, Salud bucal, y Conociendo acerca del Cáncer.
- Evaluación del Perfil Lipídico realizada a Vicepresidentes y Gerentes.
- Aplicación de encuesta de clima organizacional satisfacción y compromiso.
- Participamos en la encuesta salarial de KPMG 2011 a fin de conocer las tarifas salariales del mercado dentro de la industria financiera del país y asegurar que nuestros colaboradores estén bien remunerados acorde con las funciones del cargo que desempeñan.

4. Resultados:

- Durante la campaña de vacunación contra la Influenza fueron vacunados un total de 88 colaboradores, y 10 dependientes. La inversión en la compra de las vacunas asumida por MetroBank fue de B/.2,597.00.
- La prueba de Perfil Lipídico fue aplicada a 20 colaboradores y se obtuvieron los siguientes resultados: 14 de 20 colaboradores presentaron altos niveles de colesterol, elevada presión sanguínea, altos niveles de triglicéridos.

- Por medio de las charlas en temas de salud e higiene hemos instruido un promedio de 30.3% de la fuerza laboral del banco.

- El resultado de la encuesta salarial 2011 de KPMG demuestra que el 80% del personal está en el percentil 50 y el percentil 75, lo que indica que están bien remunerados en el cargo que ocupan en la industria financiera nacional.

Condiciones Laborales

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.

1. Compromiso:

Nuestra institución apoya la erradicación del trabajo infantil y se opone a cualquier tipo de explotación, y trabajos que pongan en riesgo la salud física y emocional de menores. Como está establecido en nuestro Reglamento Interno, del Trabajo de las Mujeres y Menores de Edad, artículo 36: se dará fiel y estricto cumplimiento al Régimen Jurídico aplicable al trabajo de mujeres y menores, establecidos en el Código de Trabajo, Capítulo II, Título III del Libro I.

2. Sistemas:

Dentro de nuestras políticas de contratación está la no contratación de menores en nuestra institución. Tampoco aceptamos la contratación de mano de obra externa por parte de nuestros proveedores de personal menor de edad.

3. Actividades:

- La supervisión constante del Jefe de Servicios Generales y compras del personal subcontratado a fin de garantizar la no explotación infantil por parte de nuestros proveedores.
- No contratamos personal menor de edad.

4. Resultados:
    - En nuestra empresa, la edad mínima de los trabajadores es de 18 años tal como se muestra en la siguiente tabla:

Edades		Cantidad de colaboradores
Menos de	18 años	0
18 - 20	años	11
21 - 30	años	40
31 - 40	años	49
41 - 50	años	22
51 - 55	años	3
Más de	55 años	5
	Total	**130**

Nuestros compromisos para el año 2012 son:

- Promover programa de apoyo a la niñez a través de becas económicas a estudiantes de los colegios particulares y oficiales con los cuales tenemos alianzas de práctica estudiantil en nuestra institución.
- Campaña de concientización en contra del trabajo infantil, entre nuestros grupos de interés.

Condiciones Laborales

Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

1. Compromiso:

Es nuestro compromiso regir nuestra gestión con parámetros basados en igualdad de oportunidades evitando toda forma de discriminación de raza, sexo, religión, edad, o afiliación política en la gestión de personal que implica: reclutamiento, oportunidades de crecimiento y capacitación.

2. Sistemas:

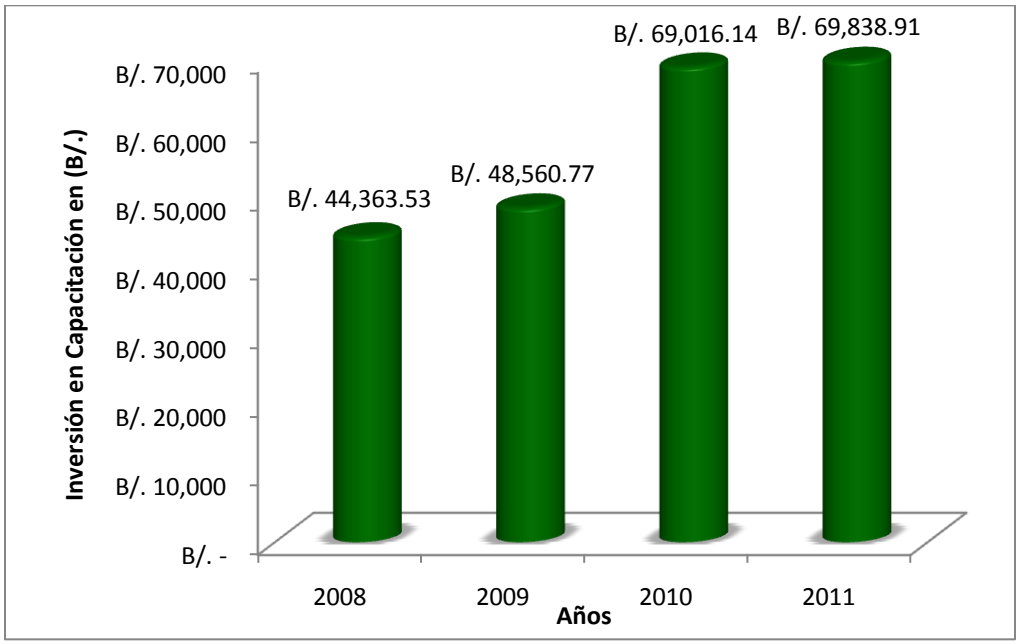
Desarrollamos programas destinados al desarrollo profesional del personal activo, por medio de capacitaciones y entrenamiento necesario para adquirir la formación académica que le permita aspirar a nuevas posiciones, sin hacer ningún tipo de distinción que implique algún modo de discriminación.

3. Actividades:

- Desarrollo de plan de capacitación anual para todos los departamentos del banco en las áreas de necesidad identificada.
- Taller de desarrollo de habilidades de Coaching para Oficiales, Gerentes y Jefes de Departamento, a fin de proporcionarles las herramientas necesarias para el manejo adecuado de personal. (ver fotos).
- Realizamos nuestro proceso de selección de personal sin hacer distinción de sexo, enfocándonos en los requerimientos y habilidades necesarias para ocupar la vacante.

4. Resultados:

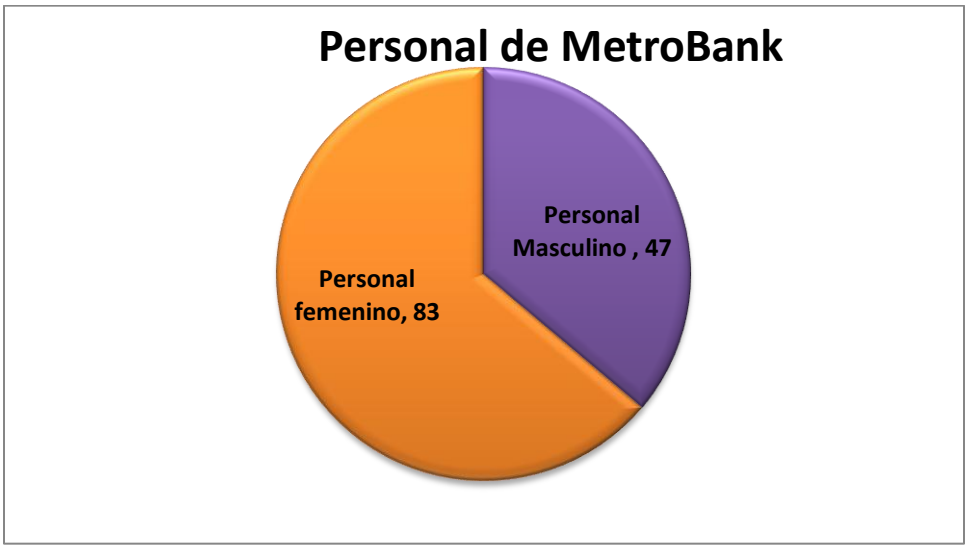
- Hemos invertido en capacitaciones a nuestro personal durante este año B/. 69,838.91. (Ver Gráfica).


B/. 69,016.14
B/. 69,838.91
B/. 70,000
B/. 60,000
B/. 50,000
B/. 40,000
B/. 30,000
B/. 20,000
B/. 10,000
B/. -
B/. 44,363.53
B/. 48,560.77
Inversión en Capacitación en (B/.)
2008
2009
2010
2011
Años

MetroBank
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
Y DESARROLLO
ENTRENAMIENTO PARA USO DEL SOFTWARE @RISK
PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACION DE
RIESGO, CRÉDITO CORPORATIVO Y FINANZAS

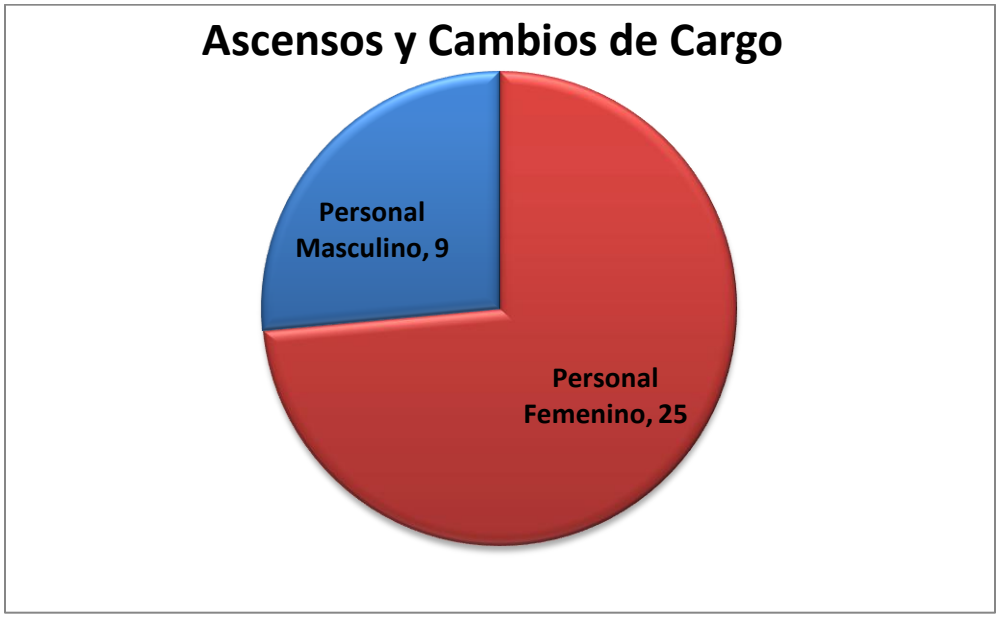
En el taller de desarrollo de habilidades de Coaching Gerencial participaron un total de: 17 colaboradores. Y la inversión fue de B/.3,213.40.

- Nuestra distribución de personal a razón de género es la siguiente:



En porcentaje: 64% es femenino y 36% es masculino. Lo cual indica que damos oportunidades a la mujer de integrarse en el ámbito laboral y en la economía del país.

- En el 2011 hemos realizado un total de 34 ascensos, de los cuales un 74% es personal femenino y un 26% es masculino. Ver la siguiente gráfica:



Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deben abordar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.

1. Compromiso:

En MetroBank, S.A., estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, por lo cual orientamos nuestros esfuerzos a operar de forma responsable y eficiente con los recursos naturales, y promovemos métodos de prevención dentro y fuera de nuestra organización.

2. Sistemas:

Estamos en la búsqueda constante de alianzas destinadas a promover el uso adecuado de los recursos y su reutilización, para prevenir el impacto de nuestras actividades.

3. Actividades:

- En este año se firmó la alianza con Papelera Istmeña, mediante la cual iniciamos nuestro programa de reciclaje de papel y periódicos, y nos unimos a la campaña **"Tu Futuro está en tu Papel"**. Campaña centrada en promover hábitos de consumo responsable aplicando las 3R que hace referencia a estrategias para el manejo de residuos, y dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.
- Como parte de nuestra campaña verde, ofrecimos a nuestros colaboradores charla acerca de reciclaje y el impacto del mismo en el medio ambiente para lograr la concientización.

4. Resultados:

- Durante los primeros 9 meses de iniciar nuestra gestión de reciclaje hemos logrado reciclar 1,182.00 libras de papel, con un beneficio financiero de B/.91.68.

- En la charla de reciclaje estuvieron presente 54 colaboradores.

Medio Ambiente

Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

1. Compromiso:

Consientes de que proteger el medio ambiente es responsabilidad de todos, exhortamos e involucramos a nuestros grupos de interés para que se hagan participes, en minimizar el impacto de nuestras acciones individuales y como empresa sobre la naturaleza.

2. Sistemas:

Contamos con un comité destinado a promover y organizar actividades que fomenten entre los colaboradores acciones en a favor del medio ambiente, como el manejo adecuado y reciclaje de desechos; la optimización del consumo de energía, por medio del ahorro energético, entre otros.

3. Actividades:

- MetroBank, se hizo eco de la iniciativa “La hora del Planeta” cuyo objetivo es impulsar un acuerdo global de Gobiernos, empresas y ciudadanos empresas para la lucha contra el cambio climático. En el marco de esta campaña exhortamos a nuestros colaboradores a apoyar esta iniciativa.
- Por segundo año consecutivo hemos escogido como proveedor de nuestras agendas para clientes la empresa ***D´Vinni*** **Internacional**, la cual ha sido reconocida en el 2011 con el certificado **Forest Stewardship Council**, que garantiza que en la fabricación de sus productos es compatible el crecimiento económico con la preservación ambiental.
- Participamos de la Feria “Yo Reciclo”, actividad que busca unir a la familia en un objetivo común: conservar la naturaleza por medio del reciclaje de todo tipo de material. Los fondos recaudados por la venta del material a reciclar, son donados a FAS Panamá empresa que desarrolla proyectos en las áreas de manejo integral de desechos sólidos y reciclaje; sensibilización y educación ambiental; gestión y saneamiento ambiental; energía renovable; capacitación y asistencia técnica.

4. Resultados:

- En nuestra participación de la feria “Yo Reciclo” se logro la participación de 35 colaboradores.

Medio Ambiente

Principio 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

1. Compromiso:

   Tenemos un alto compromiso con nuestra comunidad, por lo cual fomentamos el desarrollo de sistemas amigables desde nuestra influencia.

2. Sistemas:

   Promovemos el uso adecuado de los recursos y su reutilización, para prevenir el impacto de nuestras actividades.

3. Actividades:

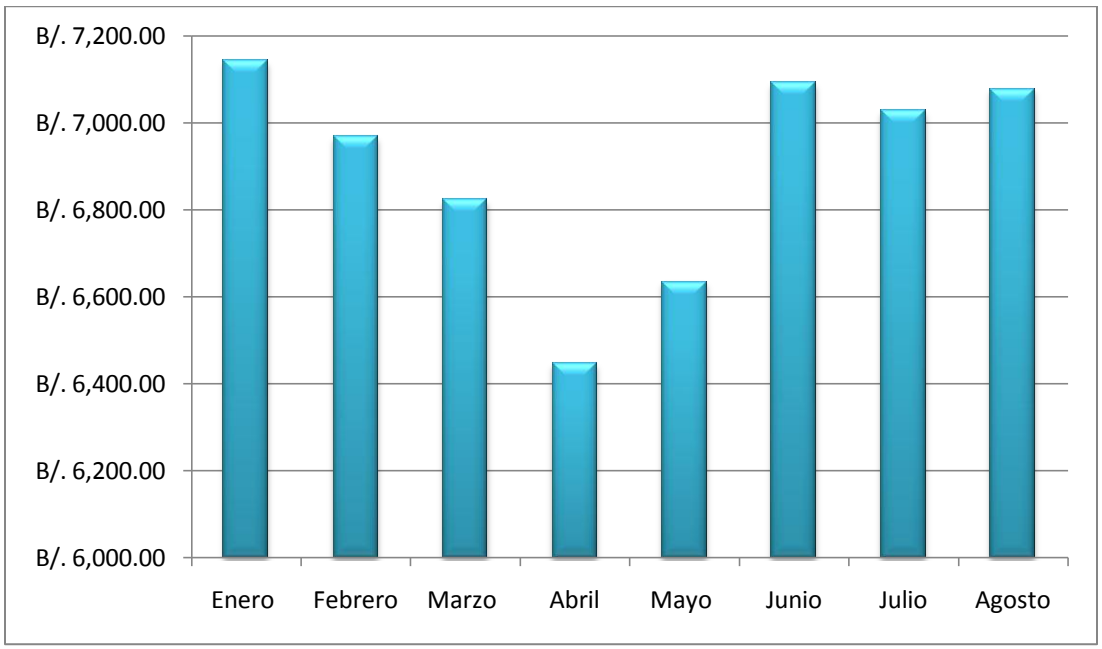
- Incluimos en nuestra página web mensaje de Responsabilidad Social Empresarial para compartir con nuestros clientes y demás grupos de interés nuestro compromiso con la RSE.
- Hemos promovido el ahorro energético en nuestra institución.

4. Resultados:

- 242 clientes han entrado a la sección de RSE de nuestra página.

- Disminución de consumo eléctrico durante dos meses de campaña de ahorro energético. Nuestro compromiso para el 2012 mostrar una disminución constante a través de todo el año en el consumo eléctrico del banco creando consciencia en los colaboradores sobre los beneficios que este ahorro significa para todos a nivel personal, empresarial y ambiental.

CONSUMO ELECTRICO MENSUAL



Anticorrupción

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.

1. Compromiso:

Nos comprometemos a luchar contra la corrupción incluyendo extorsión y soborno. “Metrobank se adhiere a los más altos principios éticos y legales aplicados a sus negocios. Los negocios de Metrobank son conducidos en estricta observancia tanto de la letra como del espíritu de las leyes aplicables” Código de Ética y Conducta.

2. Sistemas:

Nos aseguramos del conocimiento y cumplimiento de las leyes y regulaciones bancarias en nuestras operaciones. Nos regimos por un Buen Gobierno Corporativo como el conjunto normas que ordenan en forma tranparente las relaciones entre la Gerencia General del Banco, su Junta Directiva, sus Clientes y sus colaboradores.

3. Actividades:

- Tenemos programas de capacitación que concientizan a nuestros colaboradores sobre los efectos y/o consecuencias de participar en actos de corrupción y métodos de prevención.
- Tenemos políticas que prohíben y sancionan a colaboradores que sean participes de actividades de corrupción.
- Cumplimiento de los controles establecidos por el banco.

4. Resultados:

- No hemos tenido reportes o evidencia de personal involucrado en actos de corrupción de ninguna índole.

- El 98% de nuestro personal está capacitado en tema de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo en la Capacitación Anual de Cumplimiento dictada en agosto de 2011.