

# Memoria de Responsabilidad Social Empresarial **2020**

***St. Georges Bank***  
*Grupo Promerica*



**Grupo Promerica:** Guatemala | El Salvador | Honduras | Nicaragua | Costa Rica | Panamá | Ecuador | Islas Caimán | República Dominicana





# ÍNDICE

**6** Mensaje del  
Chairman & CEO  
**Grupo Promerica**

**20** Gobernanza

**42** Un planeta seguro  
para las futuras  
generaciones

**8** Mensaje del  
Gerente General  
**St Georges Bank**

**28** Por una banca  
sostenible

**48** Sumando al  
territorio

**10** Hitos 2020

**30** Relaciones de  
confianza con  
nuestros clientes

**50** Control de  
indicadores

**12** Sobre nosotros

**36** El equipo que lo  
hace posible

**16** Construyendo  
un Panamá  
resiliente

**40** Vínculos sólidos  
con proveedores

Memoria de RSE 2020 – St. Georges Bank  
© 2020 St. Georges Bank

Edición de textos: TON!C Latam

Ilustraciones: las fotografías y gráficas contenidas  
en este documento son propiedad de St. Georges Bank

# Mensaje del Chairman & CEO

*Grupo Promerica*



El 2020 fue un año muy complejo para el mundo entero, hemos afrontado una situación que jamás habíamos vivido y que ni siquiera hubiéramos podido imaginar; una nueva realidad llena de incertidumbre y retos en múltiples ámbitos: el sanitario, económico, político, laboral, social, emocional, y en general en todos los aspectos. La vida cambió drásticamente de un momento a otro y aún no sabemos cuándo volverá a la normalidad.

Dentro de este contexto, las prioridades institucionales fueron la salud de dos millones cuatrocientos mil quinientos clientes y de nuestro equipo de más de trece mil colaboradores distribuidos en los nueve países donde estamos presentes; asegurar la continuidad del servicio para cada uno de los grupos de interés, y fortalecer aún más nuestra posición de liquidez y control de los riesgos de mercado, para hacer frente a posibles escenarios de volatilidad.

La banca desempeña un rol esencial en el diario vivir de las comunidades. En esta nueva cotidianeidad, la importancia de esta función

fue aún mayor, pues nuestra responsabilidad era mantener la gestión con mayores facilidades y en las condiciones de atención acordes al momento.

Implementamos en todas nuestras oficinas medidas de prevención, seguridad e higiene, en resguardo de los miembros de la sociedad y particularmente de los adultos mayores y personas de alto riesgo. Siguiendo las diversas recomendaciones de cuidado que fueron de conocimiento público, muchos de los colaboradores realizaron teletrabajo desde sus hogares, incluso los de áreas operativas que antes no hubiéramos considerado posible trasladar a esta metodología; y para aquellos que, por la naturaleza de sus actividades debieron ineludiblemente llevarlas a cabo dentro de nuestras instalaciones, también aplicamos las precauciones correspondientes.

Pusimos en práctica una serie de acciones, tanto a nivel de la Banca de Personas como de la Banca de Empresas, para ayudar a los clientes a hacerle frente a estos duros tiempos de

confinamiento y restricciones de movilidad, que los diferentes gobiernos adoptaron para controlar la propagación de la pandemia. En esta línea, aceleramos el proceso de transformación digital mediante el uso de las soluciones Promerica Pay, PayPhone, Fitbit Pay, Garmin Pay, así como el de dispositivos digitales sin contacto, que facilitaron la realización de transacciones de pago. Impulsamos la utilización de canales electrónicos y sistemas de atención a distancia, de forma que los clientes pudieran resolver sus necesidades financieras sin tener que acudir al banco. Para el segmento empresarial lanzamos medidas enfocadas en que las empresas de distintos tamaños pudieran vender en línea por medio de CyberSource, Nidi y Nidux.

Pese a lo desafiante del entorno de este año atípico, contamos con la confianza de nuestros clientes y de las instituciones de la comunidad financiera internacional, lo que nos ha permitido mantener un sano crecimiento en todo el Grupo.

Dentro del marco de una banca sostenible y responsable, la estrategia de Grupo Promerica se basó en el Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS), que empleamos como política institucional para el otorgamiento de crédito a los clientes, tomando en consideración el cumplimiento de leyes ambientales y sociales. Todos los bancos del Grupo han ido desarrollando facilidades como los créditos verdes, para motivar la transición hacia economías de bajo carbono. Otra perspectiva determinante de la estrategia sostenible de Grupo Promerica ha sido liderar con el ejemplo; es por esto que nos hemos enfocado en invertir en tecnologías, ser eficientes en el uso de los recursos e implementar prácticas de neutralización de nuestras emisiones de carbono. En materia de inversión social, se emprendieron muchas acciones para ayudar a las comunidades y organizaciones sin fines de lucro a superar los efectos del COVID 19.

El Grupo ha contado con un respaldo importante en el ámbito de sostenibilidad, y es la relación con los bancos multilaterales y fondos de inversión,

entre las principales entidades de las que recibimos créditos, cabe destacar a FMO-Banco de Desarrollo de Holanda, DEG-Corporación Alemana para el Desarrollo, Proparco-Banco de Desarrollo Francés, IFC-Corporación Financiera Internacional, Norfund-Corporación para el Desarrollo de Noruega, BID Invest, BCIE-Banco Centroamericano de Integración Económica, Global Climate Partnership Fund (GCPF) - responsAbility, Symbiotics, BlueOrchard, Triodos y eco.business Fund.

En diciembre, Grupo Promerica llevó a cabo su primera cumbre virtual internacional llamada Enfrentemos el Futuro con Fortaleza, con el objeto de analizar los retos que se presentarán tras la pandemia y el liderazgo que se debe asumir para obtener las mejoras anheladas, contó con la participación de más de 10,000 asistentes entre clientes, colaboradores, bancos corresponsales y multilaterales, grupos empresariales y gremiales, líderes de opinión y medios de comunicación, de los países en los que el Grupo opera: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Ecuador, República Dominicana e Islas Caimán.

De esta manera, Grupo Promerica refuerza el impulso a una banca de relaciones, que fomenta el desarrollo y bienestar económico de los clientes y de las comunidades en las que se encuentra, a través de un mejor conocimiento de sus necesidades.

Mi agradecimiento a todos los que formaron parte de la familia de Grupo Promerica y caminaron con nosotros a lo largo de este 2020. Pese a la dificultad de estos tiempos, la vida continúa y debemos seguir adelante, estar alerta, aprender de las circunstancias y vencer las adversidades. Estaremos a su lado siempre para escribir juntos la historia de lo que viene.

**Ramiro Ortiz Mayorga**  
Chairman & CEO

**Grupo Promerica** 

# Mensaje del Gerente General

*St. Georges Bank*

*Buscamos ser parte de una economía global sustentable e incluyente, en donde exista prosperidad económica y un entorno en equilibrio que garantice el bienestar para todas las personas.*



**¡Queremos  
hacer la  
diferencia!**

Porque nos importa el futuro, nos hemos trazado una hoja de ruta hacia la sostenibilidad, generando un impacto positivo en la sociedad y transformando la vida de las personas que tienen relación con nosotros. Desde hace varios años, hemos venido trabajando para convertirnos en un agente activo de transformación social, misión que en el 2020 se consolidó aún más, pues dimos un gran paso: ¡Firmamos el Pacto Global!

Un hito que ha sido el resultado de esfuerzos conjuntos y que hoy nos invita a seguir asumiendo, con más esmero, el compromiso de alinear nuestras estrategias y operaciones a la generación de valor para todos nuestros grupos de interés. Comprometidos con las presentes y futuras generaciones, llevamos a cabo diferentes iniciativas siguiendo nuestros



pilares: contribución social, compromiso ambiental y sostenibilidad económica.

La pandemia ha traído retos significativos para la operación del banco, los cuales hemos podido superar gracias al trabajo en equipo y aporte de todos nuestros colaboradores. Si bien los retos continúan, el banco se encuentra en una excelente posición con indicadores muy sólidos dentro de la industria.

Por ello, destaco de este año nuestra visión resolutive, pues enfrentamos la crisis sanitaria como una gran oportunidad para acelerar nuestros procesos de digitalización así como un llamado a estar aún más cerca de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidades. En este tiempo, ajustamos nuestros procesos

para mitigar el impacto que dejó la pandemia, tomando todas las medidas necesarias para evitar la propagación del virus y creando estrategias para apoyar a pequeños empresarios en la reactivación de sus negocios.

Estamos decididos a hacer una diferencia positiva en el mundo; una decisión que nace en las esferas directivas pero que llega a cada rincón de nuestra organización, permeando en nuestro ADN una visión de sostenibilidad que busca construir sociedades más justas y un planeta más saludable para todos.

**Eduardo Duque-Estrada O.**  
Gerente General

**St. Georges Bank**   
Grupo Promerica



# Hitos 2020



- St Georges Bank ha mantenido su estructura y se encuentra muy fortalecido con niveles de liquidez y adecuación de capital muy saludables.



- Ahora somos firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas.



- Nos adherimos a la iniciativa de Paridad de Género y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres.



- Levantamos nuestra primera Política de Sostenibilidad, inspirada en las mejores prácticas del sector.



- Un año más somos firmantes del Protocolo de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales de la Asociación Bancaria.



- Respondimos con resiliencia y proactividad a la crisis sanitaria que atravesó el mundo.



- Acompañamos a nuestros clientes con estrategias para mantener y reactivar sus negocios.



- Trabajamos para convertirnos en un referente de transformación digital.

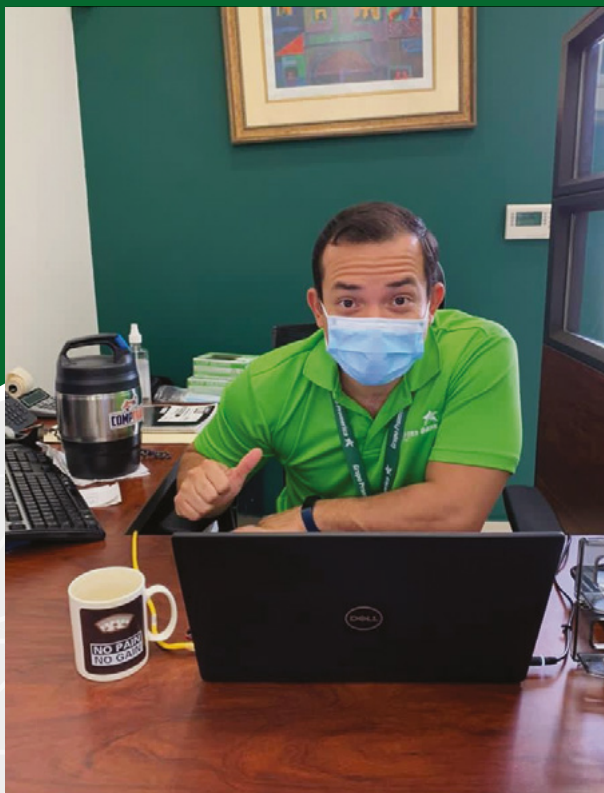


- 85,000 USD invertidos en formación.



- 13,116 horas invertidas en capacitación.

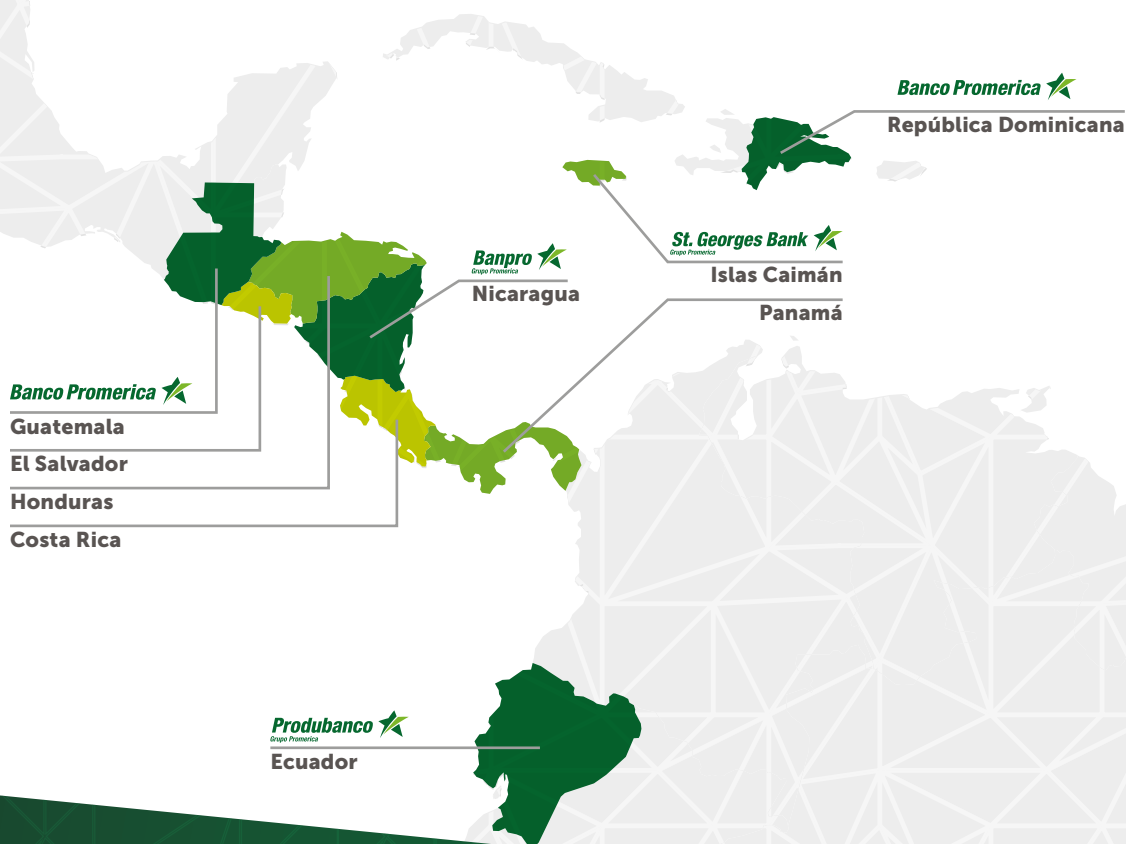
# Sobre nosotros



## 18 años de desarrollo sostenido

Son ya casi dos décadas de contribuir al desarrollo económico de Panamá. Nuestras decisiones y acciones están encaminadas a crear valor.

Somos parte del Grupo Promerica: grupo financiero dirigido por un equipo multinacional de banqueros, que cuenta con más de 13 mil colaboradores, quienes trabajan con esmero para garantizar un crecimiento sostenible y alinearse otros actos para asegurar un sistema financiero sólido que sirva de motor para el progreso de los países en los que opera.





Queremos ser el aliado que acompañe a nuestros clientes en su crecimiento a lo largo del tiempo. Para ello, desarrollamos productos de crédito diferenciados y atractivos para el cliente que contribuyan solidariamente con los objetivos de rentabilidad del banco.

Brindamos nuestros productos y servicios a través de banca:



**Personal**



**Empresarial**



**Privada**



**Regional**

Nuestro total de activos ha pasado de US\$320 millones al cierre del 2007 a más de US\$1,702,182,824 a cierre de diciembre 2020.



*Nuestros más de 65,749 clientes son el corazón del banco.*

*Estamos listos para apoyar a la recuperación económica del país y de nuestros clientes.*



**+600**

colaboradores.



**14**

cajeros en todo el país.



**12**

sucursales en 6 provincias del país.

En los últimos años hemos fortalecido nuestra presencia, ampliando nuestras sucursales al interior de Panamá.

**Conoce las sucursales  
en nuestro sitio web**

# ¡Mejoramos nuestra calificación de riesgo!

*Somos el Banco número 15 de los 45 bancos privados con licencia general.*

A cierre de 2020, el comité ordinario de Calificación de Riesgo nos ratificó con la calificación "PAA+" para la Fortaleza Financiera, "PAA" para los Bonos

Subordinados y la perspectiva de "Estable". Esta última, respaldada en la calidad de la cartera de créditos, tuvo una mejora en su índice de cartera vencida y garantías adecuadas presentando aumentos en sus niveles de liquidez y adecuada solvencia para hacer frente a las obligaciones financieras. Dicha calificación también considera el respaldo de Grupo Promerica que cuenta con presencia regional.



*Actualizamos 71 documentos normativos entre reglamentos y manuales que dan soporte documental a todas las áreas del banco.*

## Visión

En el Grupo Promerica creemos que todas las personas y empresas de nuestras comunidades deberían superar sus límites para alcanzar el éxito que se merecen.

## Misión

Impulsar una banca que desarrolle relaciones y ofrezca productos y servicios a nuestras comunidades para ayudarlas a superar sus límites, sean éstos culturales, económicos, personales o geográficos.

# Valores

1

## **Empatía Permanente**

Ponernos en el lugar del otro y comprender sus metas es nuestra esencia para encontrar soluciones conjuntamente. Impulsamos una banca de relaciones que desarrolla negocios rentables a largo plazo.

2

## **Emprendedores por Naturaleza**

Nacimos con la visión y trabajo de emprendedores que jamás se dieron por vencidos frente a fronteras culturales, económicas, personales o geográficas. Con esta naturaleza queremos inspirar a otros.

3

## **Confianza Compartida**

Nuestras acciones en los mercados que servimos fortalecen la confianza y credibilidad que nos identifica para tomar decisiones conjuntas con nuestros clientes y conseguir resultados de beneficio mutuo.

4

## **Cultura Común**

Somos de acá, conocemos nuestras comunidades, sabemos de los desafíos que implica superarnos. Usamos nuestra experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos alcanzar sus sueños.



# Construyendo un panamá resiliente



En el 2020 cuidar de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidades fue aún más relevante. Desde St. Georges Bank nos propusimos responder con resiliencia y proactividad a la crisis sanitaria que atravesó el mundo, trabajando para garantizar la continuidad de nuestros procesos en la virtualidad y evitar la propagación de la pandemia.



## Así lo hicimos posible

- Generamos estrategias para mantener la solidez y estabilidad económica de nuestros clientes.
- Implementamos mejoras prácticas respetando todos los protocolos del Ministerio de Salud de Panamá (MINSA).
- Realizamos inventario controlado de insumos para asegurar el abastecimiento diario de equipos de protección personal.
- Aseguramos la capacidad máxima establecida para pisos y sucursales, creamos un cerco sanitario entre pisos operativos.
- Instalamos planos de distanciamiento debidamente marcados en todos los espacios físicos.
- Realizamos cuidadosamente los procesos de desinfección y nebulización semanales.
- Mantuvimos inventario controlado de insumos para asegurar el abastecimiento diario de equipos de protección personal.
- Instalamos cámaras térmicas en las sucursales para medir la temperatura de nuestros clientes y colaboradores.
- Dimos respuestas de alivio financiero a todos nuestros clientes.



## Protegimos a nuestros colaboradores:

Desde el inicio de la pandemia tomamos medidas inmediatas para proteger la salud de las personas que trabajan con nosotros.

- Migramos a la modalidad de teletrabajo en las áreas en las que fue posible.
- Implementamos protocolos de bioseguridad como medición de temperatura, entrega de mascarillas quirúrgicas y pantallas faciales, distribución de gel alcoholado y reorganización de áreas de todas nuestras sucursales para cumplir con el distanciamiento físico.
- Dictamos capacitaciones virtuales a todos nuestros colaboradores sobre protocolo de salud, seguridad ocupacional y salud mental.
- Ejecutamos una campaña de comunicación interna con enfoque en psicología positiva para cuidar la salud mental de nuestros colaboradores.
- Realizamos jornadas de pruebas serológicas a domicilio en sucursales a nivel nacional como medida de prevención y control.
- Pusimos a disposición de nuestros colaboradores un paramédico, quien les recibió todos los días dando seguimiento a su temperatura y salud. Además habilitamos una aplicación para mantener el monitoreo de posibles síntomas.
- Llevamos a cabo un plan de formación en COVID-19 en el que participaron más de 600 colaboradores.
- Integramos el Comité COVID-19 para dar respuesta oportuna a la contingencia.

*Nuestro alto nivel de adaptación ante este cambio nos permitió continuar con nuestra operación y seguir ofreciendo experiencias memorables y responsables con todos nuestros grupos de interés.*





# Gobernanza



Estamos comprometidos con mantener un gobierno corporativo sólido que garantice prácticas transparentes basadas en la ética y nos permita fortalecer relaciones de confianza en todas las geografías donde estamos presentes.

De esta manera, ratificamos nuestro norte: alcanzar un desempeño impecable en términos de direccionamiento estratégico, supervisión, participación activa en la toma de decisiones y administración del riesgo.

Órganos que conforman nuestro sistema de gobernanza

**Junta de Accionistas**

**Junta Directiva**

**Estructura Organizacional**

**Comités**



*Contamos con Manuales de Políticas y Procedimientos que están alineados con la regulación y plan estratégico de negocio, dando soporte a la estructura de Gobierno Corporativo.*

### **Junta de Accionistas**

Todas las acciones de St. Georges Bank corresponden a Promerica Financial Corporation (PFC), conglomerado al cual pertenece el banco.

### **Junta Directiva**

Órgano de máxima autoridad después de la Asamblea de Accionistas, cuyas actividades están normadas e incluyen regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.



*Esta instancia está integrada por ocho directores: 50% de ellos son directores independientes y/o mujeres.*

La Junta Directiva se reúne al menos una vez al mes y en dichas sesiones se presentan y aprueban temas relevantes sobre: finanzas, riesgos y control. Durante el año es posible que sus miembros sean convocados a sesiones extraordinarias para tratar temas que demanden atención inmediata, a solicitud de miembros de Junta Directiva, con la debida coordinación del Presidente y/o Secretario de la Junta Directiva.



*12 Sesiones de Junta Directiva ejecutadas en 2020*

## Miembros en la Junta Directiva



*Ramiro Ortiz Mayorga*  
Presidente

*Francisco David Paredes*  
Vicepresidente Director Independiente

*Karla Icaza Meneses*  
Secretaria Directora

*Oscar Soto Brenes*  
Tesorero

*John Keith Sánchez*  
Director

*Oscar Delgadillo Chávez*  
Director

*Adolfo Linares Franco*  
Director Independiente

*Denise Henríquez Noriega*  
Directora

### **Equidad de género en la Junta Directiva**

*Durante el 2020 se incorporó la Directora Denise Henríquez Noriega, como segunda mujer en la Junta Directiva.*



## Comités de apoyo a la Gerencia General

Ocho comités respaldan el cumplimiento de aquellas decisiones gerenciales, enmarcado en los lineamientos éticos que nos rigen. Estos comités, como organismos de primera instancia, conocen de primera mano los temas que luego serán revisados por la Junta Directiva.



### Comités de participación de directores



# Manuales de Políticas y Procedimientos

Como parte del Sistema de Control Interno del banco estos documentos se erigen alineados a la regulación bancaria que nos rige, a nuestra estrategia de negocios y a directrices emitidas por nuestros accionistas. Así mismo, nuestras políticas y manuales relacionados a productos financieros crediticios o de captación se rigen por prácticas justas, sanas y competitivas, respetando siempre la ley bancaria local y emulando cualquier práctica adaptada por el Grupo Promerica.



## Manuales

- Manual de gobierno corporativo
- Manual de recursos humanos
- Manual de mejora continua y transformación
- Manual de cumplimiento
- Manual de riesgos
- Manual de auditoría interna
- Manual de gestión y administración de riesgos de crédito y contraparte



## Políticas

- Políticas sobre relación con los clientes
- Políticas sobre transacciones con partes relacionadas
- Políticas de revelación y acceso a la información



## Otros

- Medios de comunicación al público en general y a todos los niveles del banco
- Reglamentos de comités



# Sistemas de control y prevención



## Oficial de Cumplimiento

Este rol es estratégico para mantener relaciones transparentes con nuestros entes reguladores, así ejercemos estándares de transparencia hacia nuestros clientes, colaboradores y entorno.



## Canal de Denuncias

A través de esta herramienta nuestros grupos de interés pueden informar acerca de cualquier anomalía que implique violación de los derechos humanos, prácticas no éticas o ilegales, infracciones que no son legítimas para el banco, entre otros.

Así funciona:



se asigna un equipo para revisión



se realiza una investigación



se toman acciones correspondientes



se realiza retroalimentación



## Código de Ética

Alineados en el firme propósito de ser un banco referente en prácticas responsables, transparentes y confiables hacemos uso de este mecanismo como herramienta que guía el actuar de nuestros colaboradores y miembros de la Junta Directiva. De esta manera, garantizamos nuestros altos estándares de control interno.

El Código de Ética establece también parámetros para la denuncia ante corrupción y lineamientos ante los posibles conflictos de intereses a los que pueden estar expuestos cada uno de los distintos niveles jerárquicos del banco.

*En 2020 no se reportó ninguna vulneración comprobada.*

# Rendición de cuentas

## Externas

Informamos de manera oportuna sobre temas directivos, financieros y de sostenibilidad, de manera que nuestros grupos de interés se mantengan al tanto de todo lo que concierne a nuestra gestión.

## Internas

De la misma manera, hemos establecido canales de comunicación interna a través de los cuales realizamos la divulgación de las políticas y procedimientos del banco a todos nuestros colaboradores.



# Por una banca sostenible

## Pilares de sostenibilidad

1

### Sostenibilidad Económica

Ofrecer una rentabilidad permanente y segura a nuestros grupos de interés que nos permita seguir dando servicio de calidad a nuestros clientes.

2

### Contribución Social

Promover iniciativas con valor social que construyan un Panamá sostenible.

3

### Compromiso Medioambiental

Cuidar el entorno a través del control de créditos a proyectos con riesgos ambientales y nuestro plan de minimización del impacto en nuestras oficinas.

## Nuestros stakeholders



Clientes



Accionistas



Colaboradores



Proveedores



Comunidad



Autoridades y entes reguladores

# ¡Nos afiliamos al Pacto Global!

En el 2020 dimos otro paso que reafirmó nuestro compromiso por seguir nuestra hoja de ruta hacia la sostenibilidad, con una conducta empresarial responsable para el futuro de nuestro país.

## Hitos del proceso

**2014**

Nos unimos a la Red Local del Pacto Global de Naciones Unidas en Panamá a través de Sumarse y desde entonces hemos trabajado con esmero para incorporar la sostenibilidad en nuestro ADN.

**2017**

Habiendo adelantado ya un proceso estratégico a nivel de negocio, dimos nuestro primer paso con la rendición de cuentas y empezamos a reportar los avances y logros a través nuestras Memorias de RSE.

**2018**

Diseñamos la Política de Derechos Humanos. Fuimos signatarios del Protocolo de Finanzas Sostenibles elaborado por la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá.

**2019**

Diseñamos la Políticas Anti-Soborno y Anticorrupción; la Política de Sostenibilidad y reforzamos la Política Ambiental y Social.

**2020**

**¡Decidimos ir un paso más allá!**

*Asumimos un compromiso formal mediante la afiliación al Pacto Global.*

*La firma del Pacto Global es un gran paso para toda la organización, tanto de la Gerencia como de sus colaboradores. Es vital que todos sin importar las responsabilidades tengan un sentido de pertenencia y sientan que están contribuyendo a que se haga una diferencia positiva en el mundo.*

# Relaciones de confianza con nuestros clientes

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



Dejamos memorias positivas en nuestros más de 65 mil clientes quienes son el corazón del banco. Por eso trabajamos para ser su aliado financiero más confiable.

En 2020 nos enfocamos en acercarnos a nuestros clientes apoyándonos en la tecnología y dimos la milla extra en el desarrollo de soluciones para aquellos afectados por la pandemia.



Mantuvimos un amplio portafolio de más de 80 mil productos que complementamos con la excelencia en el servicio: pilar fundamental que garantiza una atención oportuna, cercana y resolutiva para llevar la experiencia a otro nivel.

# Nuestra filosofía: Estar siempre a la vanguardia

Evolucionamos constantemente buscando nuevas oportunidades a través la innovación. Trabajamos para convertirnos en un referente de transformación digital, llevando nuestro servicio un paso más allá.



## Banca digital: Nuestra inspiración para estar más cerca

La tecnología cambió para siempre la forma de consumir servicios financieros. Para responder a ello, aceleramos nuestra digitalización para estar más cerca de nuestros clientes a través de canales digitales, especialmente móviles.



En este 2020 se promovieron nuevos canales de atención y se potenciaron nuestras aplicaciones digitales para mantener la cercanía con nuestros clientes:



Chat en línea en nuestro sitio web.



Pagos de Servicios y Recargas con Tarjetas de Crédito, Puntos y nuestra App SGB Móvil.



Atención por WhatsApp.



Nuevos pagos de servicios en Banca en Línea y Banca Móvil.



Canales alternos en alianza con E-pagos, Multipagos y Western Union.

*Pagos móviles contactless con las billeteras digitales: versiones digitales de las tarjetas de débito y crédito, desde donde nuestros clientes podrán realizar transacciones tokenizadas sin contacto.*

# Centro de Automatización Inteligente (CAI)

Automatizamos tareas operativas con robots, incrementando de forma exponencial la eficiencia.



4 robots en producción



Más de 160 funcionalidades automatizadas a través de 20 procesos



USD 564,000 ahorrados al cierre de 2020

## Con visión al futuro

*Continuaremos ampliando nuestras estrategias para incorporar la innovación y el cambio en nuestro ADN.*

## ¡Marcamos la diferencia en pandemia!

En medio de una situación económica retadora nos enfocamos en la atención de clientes afectados por su situación financiera generando estrategias para mantener su solidez y estabilidad, priorizando a los pequeños y medianos empresarios más afectados por la contingencia.



- Nos adscribimos al Programa Global de Crédito para la Defensa del Tejido Productivo y el Empleo liderado por el Banco Nacional de Panamá (BNP) y orientado a la reactivación económica del sector de Pymes.
- Realizamos consultorías para PYMES en alianza con el BID, acompañando a empresarios para encontrar soluciones que les permita reactivar su negocio.
- Impulsamos el producto de E-confirming facilitando el acceso a sus fondos de una manera más rápida.
- Aplicamos medidas de alivio para nuestros clientes: establecimos una prórroga automática de 90 días para nuestros clientes de tarjetas de crédito personales, préstamos hipotecarios de vivienda, préstamos de auto y préstamos personales.

# Su protección, nuestra prioridad

## Transparencia y privacidad de datos

Trabajamos de la mano de las áreas de Seguridad y Riesgo Tecnológico para asegurar el debido tratamiento de los datos de nuestros clientes, garantizando su protección y el cumplimiento de leyes.



## Prácticas justas de comunicación y mercadeo

- Nuestras campañas son ejecutadas bajo altos estándares éticos priorizando la integridad y bienestar del cliente a través del contenido emitido.
- De ninguna manera aceptamos la ambigüedad ni los contenidos que se presten para malas interpretaciones, razón por la cual cumplimos con rigurosos criterios de veracidad y claridad.
- Contamos con un protocolo de cumplimiento para todas nuestras comunicaciones.
- Validamos el cumplimiento de estas regulaciones con los departamentos encargados para asegurar en todo momento un ejercicio de comunicación responsable.
- Cumplimos con lo estipulado por la Ley Bancaria en relación con los contratos y documentos, dando información transparente a los clientes y eliminando cláusulas abusivas.
- Lo anterior, siempre bajo la sombrilla de los reguladores que dirigen nuestro quehacer como la Superintendencia de Bancos, Acodeco y la Junta de Control de Juegos.

## Escuchamos a nuestros clientes

Estamos comprometidos con escuchar a nuestros clientes y gestionar su solicitud en tiempo. Para cualquier tipo de pregunta, queja, reclamo y sugerencia contamos con un Sistema de Atención de Reclamos (SAR) que nos compromete a

responder al cliente en un plazo máximo de 30 días calendario.

En el 2020 recibimos en el Sistema de Atención de Reclamos 236 quejas que fueron atendidas satisfactoriamente.

### Canales de atención a un solo clic

Nuestros clientes puedan realizar consultas de sus operaciones y disconformidades.



Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter



Encuesta de satisfacción



Personal de servicio al cliente en 14 sucursales



Banca en línea



Call center



Sitio web



Buzón de servicio



Pantallas en sucursales



Informes financieros



Cajeros automáticos (ATMs)

*En el 2020 tuvimos 16,600 interacciones en nuestro buzón de Servicio al Cliente.*

## Experiencias de servicio superiores

Nuestras políticas y procedimientos de atención y servicio al cliente son revisadas y actualizadas anualmente para estar a la vanguardia con las necesidades de nuestros clientes, agregando valor en cada una de nuestras interacciones.

Utilizamos herramientas para medir nuestro desempeño al ser resolutivos y efectivos en la relación con nuestros clientes, para ello evaluamos la experiencia con el fin de detectar esos momentos de dolor que requieren ser mitigados y los de satisfacción que requieren ser potenciados.

Nuestro índice de satisfacción en el servicio al cliente a diciembre 2020 fue del 87%, resultado de una encuesta interna.

## Infraestructura inclusiva

Somos partidarios de construir infraestructuras que dignifiquen a todos los grupos poblacionales, por ello nuestras sucursales cuentan con:

- Rampas en sucursales y edificio corporativo.
- Servicio de caja especial para jubilados y personas con necesidades especiales.



# El equipo que lo hace posible



Queremos que nuestros colaboradores desarrollen todo su potencial, para lograrlo facilitamos ambientes laborales y oportunidades que les permitan crecer como personas, profesionales y líderes.

Este año nuestro enfoque estuvo más que nunca orientado a la preservación de la salud y bienestar emocional del personal ante el manejo de la crisis sanitaria.

## Nuestro equipo

**406**  
en total



**11** en equipo gerencial

**227**  
en total



**20** en equipo gerencial

**100%**  
de retención tras  
licencia de maternidad.

**516**  
colaboradores encima  
del salario mínimo.

**5**  
años de antigüedad  
promedio en el 2020



Denise Henríquez Noriega

## ¡Este año se sumó una mujer más a la Junta Directiva!

Nos adherimos a la iniciativa de Paridad de Género y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, porque creemos en sociedad más inclusivas y equitativas.

## Bienestar

Creamos entornos que propenden una mejor calidad de vida para todas las personas que trabajan en el banco. Por eso ofrecemos diversos beneficios en salud, economía y educación.



### Salud

- Clínica empresarial con doctor disponible en horas laborables.
- Programa de seguro médico colectivo.
- Sala de lactancia y Semana Fit.
- Jornadas de vacunación: 200 colaboradores vacunados contra la influenza.
- Campañas de prevención de cáncer, ferias de salud y jornadas de vacunación que se llevan a cabo a lo largo del año.



### Bienestar emocional

- Programas de acompañamiento y motivación.
- El Programa Regional de Coaching Promericanos contribuimos al crecimiento personal de nuestros colaboradores: 158 participantes y 237 horas.



### Educación y cultura

- Becas para hijos de colaboradores y para maestría.



### Economía

- Tarifas preferenciales en los servicios del banco, descuentos en comercios afiliados y vales de comidas.
- Apoyo en momento críticos.
- Bonos a los colaboradores que cumplan con excelencia los criterios de asistencia, conexiones y gestiones diarias.
- Este año habilitamos un cotizador de préstamos de auto y personal, donde el colaborador podía calcular un estimado de sus pagos mensual de acuerdo el monto y plazo escogido.
- Otorgamos bonos a colaboradores que cumplieran ciertos criterios.

## Canales de escucha



### **Este año creamos la App “¿Cómo te Sientes Hoy?”**

Un espacio para conocer el estado físico y mental de nuestros colaboradores.



### **Línea de Atención a Reportes de Integridad del Banco**

Habilitamos este canal para que nuestros colaboradores pudieran expresar oportunamente cualquier anomalía o violación a las políticas del banco, sus valores y código de ética.

## Programa de liderazgo



Continuamos reforzando habilidades en nuestros líderes: 125 de ellos tuvieron la oportunidad de recibir formación para convertirlos en mentores expertos de sus equipos.



## Desarrollo profesional

Queremos potenciar las capacidades de nuestros colaboradores en aras de llevarlos siempre un paso más allá de sus posibilidades. Invertimos en su crecimiento ofreciendo diversas capacitaciones y programas de liderazgo.



**85,000**

USD invertidos en formación



**13,116**

horas invertidas



**100%**

Cumplido el plan de capacitación

*Este año realizamos planes de Capacitación de RSE para todo el personal y llevamos a cabo sesiones de formación en sostenibilidad con el BID.*



# Vínculos sólidos con proveedores



Trabajamos para contribuir a la construcción de una cadena de abastecimiento sostenible, aportando en la construcción de valor y garantizando el cumplimiento de los principios básicos de gestión responsable en nuestros proveedores.

*¡Queremos cultivar vínculos a largo plazo!*



## ¿Cómo lo hacemos?

### **Proveedores Persona Jurídica o Natural/Contribuyente**

El banco les brinda apoyo para el desarrollo de su negocio a través de los canales de servicio como cuentas de ahorro, líneas de créditos, hipotecas o cualquier otro servicio que el proveedor requiera para el crecimiento de su negocio.

### **Proveedores Artesanales/No Contribuyente o Microempresas**

El banco los asesora en el proceso de reporte a la Dirección General de Ingresos (DGI); se les apoya por medio del uso de los canales de servicio que ofrecemos, como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, hipotecas o cualquier servicio que el proveedor requiera para su crecimiento.

# Conozca a su Proveedor

Realizamos el proceso de debida diligencia con nuestros proveedores para garantizar que cumplan con los lineamientos regulatorios y éticos.

Contamos con una política que está debidamente establecida en el Manual de Cumplimiento para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Prevención del Financiamiento. Está basada en un proceso minucioso para la adecuadas elección y evaluación de proveedor que nos asegura la continuidad de suministros y servicio que necesita nuestro negocio.

## Manual "Conozca a su Proveedor"

Queremos cumplir nuestra promesa de contratar proveedores que cumplan estrictamente con los lineamientos éticos del banco. Por tal razón hemos determinado un proceso de evaluación y análisis en el que se determina el cumplimiento de los requerimientos que hemos establecido.



# *Un planeta seguro para las futuras generaciones*



Tenemos clara nuestra responsabilidad como jugadores de primera línea en la economía del país y el sector financiero. Sin embargo, también nos hemos puesto como meta **convertirnos en actores de cambio ambiental**, comprometiéndonos con la gestión responsable del riesgo, el uso responsable de los recursos naturales y la preservación del planeta.

## Financiación responsable

Cuidamos en todo momento el bienestar de la sociedad en general, por esta razón no financiamos actividades que generen riesgos ambientales y/o sociales.

- Contamos con un Sistema y una Política alineados a la Administración de Riesgo de Crédito Ambiental y Social - ARAS, herramienta con la que evaluamos los proyectos que tienen la posibilidad de generar un impacto ambiental y social.



- Por varios años consecutivos somos **firmantes del Protocolo de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales**, elaborado por la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá, con dos objetivos:
  - Desarrollar una estrategia de sostenibilidad del sector que vincule los intereses de la banca con objetivos de Desarrollo Sostenible.
  - Promover la educación financiera a nivel escolar.
- Damos seguimiento a los proyectos a los que se ha concedido la financiación de tal forma que cumplan los estrictos lineamientos éticos a los que se han comprometido.

*A la fecha no se han materializado pérdidas crediticias por riesgos ambientales y sociales en el banco.*

## Minimizando impactos

Contamos con una estrategia de minimización del impacto ambiental en nuestras oficinas a través del Plan de Reciclaje y la optimización de las instalaciones en nuestras oficinas. Con ello buscamos la reducción, reutilización y reciclaje de papel y equipos tecnológicos.

## Nuestros logros del año

Contamos con una estrategia de minimización del impacto ambiental en nuestras oficinas a través del Plan de Reciclaje y la optimización de las instalaciones en nuestras oficinas. Con ello buscamos la reducción, reutilización y reciclaje de papel y equipos tecnológicos.



Tipo de Reciclaje	Cantidad Reciclada
Tecnológico	6,610 libras
Papel	4,355 libras

**4,355 lb = 34 Árboles salvados**  
*¡En 2020 salvamos 34 árboles!*



*Recibimos  
nuevamente  
el certificado  
en reciclaje*



A pesar de las limitaciones que supuso el 2020 para los planes que teníamos, adaptamos la estrategia para seguir contribuyendo, como todos los años, a la construcción de un Panamá más verde:

## En pandemia

- Realizamos un seminario virtual sobre reciclaje y conservación del medio ambiente para mantener la cultura verde en nuestros colaboradores.
- Desde el inicio de la pandemia se adoptaron recomendaciones sobre el manejo de residuos sólidos de los desechos biomédicos y sanitarios, considerando que se generan mayores cantidades de desechos como: mascarillas, guantes y protectores faciales. Así, instalamos puntos estratégicos para asegurar la salud comunitaria y la integridad del medio ambiente evitando que los desechos lleguen a los océanos.
- La implementación de la modalidad de teletrabajo optimizó la utilización de recursos como aire acondicionado, electricidad, agua y papel.



## En oficinas y sucursales

- Cambios de horarios y mejoras en la distribución del servicio eléctrico en el Edificio Operativo y Sucursales.
- Instalación de 10 termostatos para el control de temperatura y 39 sensores de movimiento para luminarias en áreas comunes.
- Cambio de luminarias a luces Led en seis sucursales y dos pisos operativos.
- Uso de productos de limpieza y desinfección 100% eco-amigables.
- Campañas y programas de sensibilización para el uso eficiente de energía y agua en todas nuestras sucursales.

*En 2020 incorporamos una política que agilizó el proceso de descarte y reciclaje de objetos tecnológicos.*

## Compensa Tu Huella, Salvando Bosques: Nuestro primer producto verde

En alianza con la Asociación Nacional para la Naturaleza ANCON creamos este programa que ofrece a nuestros clientes, desde hace varios años, la posibilidad de compensar su huella ambiental mediante una contribución que beneficia la Reserva Natural Privada de Punta Patiño ubicada en el Darién.



*Con esto, apoyamos a la  
protección de la biodiversidad  
en uno de los pulmones de  
la región que absorbe hasta  
180,000 toneladas de dióxido  
de carbono al año.*





# Sumando al territorio



Queremos ser motor de cambio social, por eso nos sumamos a las comunidades para convertirnos en actores catalizadores del cambio y aportar a su desarrollo mediante iniciativas orientadas a cuatro pilares:



## **Educación:**

Con foco en la educación financiera.



## **Niñez:**

Promoviendo la protección de sus derechos.



## **Salud:**

Apoyando la prevención de enfermedades y el bienestar.



## **Género:**

Promoviendo la igualdad, la eliminación de brechas de género y el empoderamiento de la mujer.

# ¡En 2020, trabajamos con diez Organizaciones No Gubernamentales!



Aldeas Infantiles SOS



## Acciones destacadas del año

- Realizamos donaciones a la casa Fanlyc.
- Participamos del Relevo por la Vida de Fanlyc, la carrera de voluntariado corporativo más grande de Panamá.
- Donamos 100 comidas a policías y personal de salud de diferentes hospitales, en alianza con la fundación Héroes de Blanco.
- Participamos en una jornada de donación de sangre en colaboración con Dona Vida para abastecer los bancos de sangre del Hospital del Niño, Hospital Santo Tomás y el Instituto Oncológico Nacional.
- En conmemoración del Mes de la Cinta Rosada, los colaboradores se vistieron de rosado y celeste, sensibilizando sobre la lucha contra el cáncer de mama.
- Se realizó un significativo aporte a Movimiento #TodoPanamá, una iniciativa ciudadana, cívica y gremial que busca implementar un plan integral en respuesta a las consecuencias que ha causado la pandemia Covid-19. Este aporte será destinado a los diferentes programas de apoyo, incluyendo el programa de atención domiciliaria y trazabilidad en los corregimientos de Juan Díaz, Don Bosco, Mañanitas, Tocumen, 24 de Diciembre, Bethania, Río Abajo, Pueblo Nuevo, Pedregal, y Parque Lefevre.
- Iniciamos una alianza estratégica con Agile Services, para nebulizar y desinfectar quincenalmente las instalaciones del Hogar Bolívar.
- Realizamos donación de mobiliario a las Aldeas SOS.

# Control de indicadores

Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	Material de la ISO
<b>Derechos humanos</b>		
<b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Gobierno corporativo	Derechos humanos
<b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Gobierno corporativo	Derechos humanos
<b>Estándares laborales</b>		
<b>Principio 3:</b> Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Nuestro capital humano	Prácticas laborales
<b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Nuestro capital humano	Prácticas laborales
<b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Nuestro capital humano	Prácticas laborales
<b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Nuestro capital humano	Prácticas laborales



Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	Material de la ISO
<b>Medio ambiente</b>		
<b>Principio 7:</b> Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Compromiso mediambiental	Medio ambiente
<b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso mediambiental	Medio ambiente
<b>Principio 9:</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Compromiso mediambiental	Medio ambiente
<b>Anticorrupción</b>		
<b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobierno corporativo	Gobernanza de la organización



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





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