



La Hipotecaria

# Informe de Progreso Pacto Global

2021

# Índice



• **Mensaje del Gerente General**



• **Sobre este Informe**



• **Perfil de la Organización**



• **Dimensiones de la empresa**



• **Gobernanza**



• **Nuestra Visión Social**



• **Nuestro Código de Ética**



• **Derechos Humanos**



• **Contribución al desarrollo de los ODS**



• **Relación con nuestros clientes**



• **Nuestra comunidad**



**La Hipotecaria**

# Mensaje del Gerente General

Para Banco La Hipotecaria y Subsidiarias es un verdadero orgullo, poder seguir respaldando por quinto año consecutivo, los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, manteniéndolos como parte de nuestros pilares en nuestra Visión Social y mejores prácticas para asegurar que nuestro negocio sea socialmente responsable.

Nos mantenemos seriamente comprometidos con el desarrollo de estrategias que nos empujen a crear programas, procesos y políticas que colaboren a construir una mejor sociedad. El aporte de todos nuestros colaboradores es esencial, ya que su experiencia y atención diaria, contribuye a que los planes se desarrollen siendo de provecho directo para nuestros clientes.

En adición, el compromiso, apoyo y entusiasmo que tienen nuestros colaboradores por el voluntariado corporativo, nos ha permitido mantenernos activos, dentro de las restricciones existentes.

Al presentar nuestra rendición del quinto Informe de Comunicación de Progreso, entregamos también nuestro sólido compromiso de seguir adoptando, apoyando y promulgando, dentro de nuestra esfera de influencia, el conjunto de valores fundamentales que conforman las áreas de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Reiteramos el compromiso de nuestra Junta Directiva como el de todos nuestros colaboradores con mantener y seguir creciendo en el desarrollo de las mejores prácticas basadas en los Principios del Pacto Global y siendo así nuestra firme decisión de compartir la presente información con nuestras partes interesadas y en nuestros canales de comunicación tanto externos como internos.



**John D. Rauschkolb**



# Sobre este Informe

En La Hipotecaria estamos firmemente comprometidos y decididos a seguir adoptando, apoyando y promulgando, dentro de nuestra esfera de influencia, las iniciativas y avances en materia de Responsabilidad Social Empresarial a nivel Regional.

En este informe abarcamos todos los programas y actividades realizadas en el periodo que comprende de Enero a Diciembre 2021 a beneficio de nuestros clientes, colaboradores y nuestra comunidad y se basan en los ejes de acción definidos por nuestra organización para fortalecer nuestra gestión de Responsabilidad Social.





# Perfil de la organización

Banco La Hipotecaria, S.A., es un banco de licencia general, regulado por la Superintendencia de Bancos de Panamá, domiciliado en la República de Panamá con subsidiaras operativas en El Salvador (La Hipotecaria S.A. de C.V., empresa hipotecaria no regulada en su país respectivo) y en Colombia (La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A., empresa regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia), en conjunto, “Banco La Hipotecaria y Subsidiarias”.

La Hipotecaria es la única institución financiera regional dedicada exclusivamente a la originación y administración de préstamos hipotecarios residenciales y hasta la fecha ha optado por limitar su actividad crediticia exclusivamente al otorgamiento de préstamos de primera hipoteca sobre viviendas que se encuentran ocupadas como principal residencia de sus clientes prestatarios en un nicho de crédito particular.



# CASA MATRIZ Y OFICINAS REGIONALES





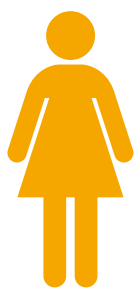
# Dimensiones de la empresa

## NUESTRA GENTE

(estadística desglosada por género)



**42%**



**58%**

### Total de Colaboradores

País	Mujeres	Hombres	Total
Panamá	69	51	120
Colombia	42	28	70
El Salvador	36	28	64
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>107</b>	<b>254</b>

## NUESTRA GENTE

(estadística desglosada por edad)

Edad	Hombres	Mujeres
< - 25	14	31
26 - 35	42	64
36 - 45	35	36
46 - 55	13	14
55 - 62	2	3

### EDAD PROMEDIO

**34**





Nos mantenemos  
enfocados hacia  
una banca más  
responsable





# Gobernanza

Nuestra cultura está claramente definida y basada en nuestros Valores, Visión, Misión, Código de Ética y Conducta y Manual de Gobierno Corporativo.

**Servir a nuestros clientes y compañeros con amabilidad y entusiasmo, brindando información completa, dando seguimiento adecuado y cumpliendo con los acuerdos de tiempo establecidos es nuestra Misión de Servicio.**



**Accionistas e  
Inversionistas**

**Clientes**

**Colaboradores**

**Proveedores**

**Comunidad**

**Entidades  
Reguladoras**

## Nuestros Grupos de Interés

Analizar, evaluar y dar respuesta a las opiniones e inquietudes expresadas por todos nuestros grupos de interés es un aspecto fundamental de nuestro esfuerzo de ser un banco responsable y hacer todo de una forma sencilla, confiable y justa.

Cada vez son mayores las responsabilidades a las que como organización los grupos de interés nos exigen y son capaces de condicionar con sus decisiones los resultados y la sostenibilidad de la empresa, tanto si su impacto es directo como indirecto.

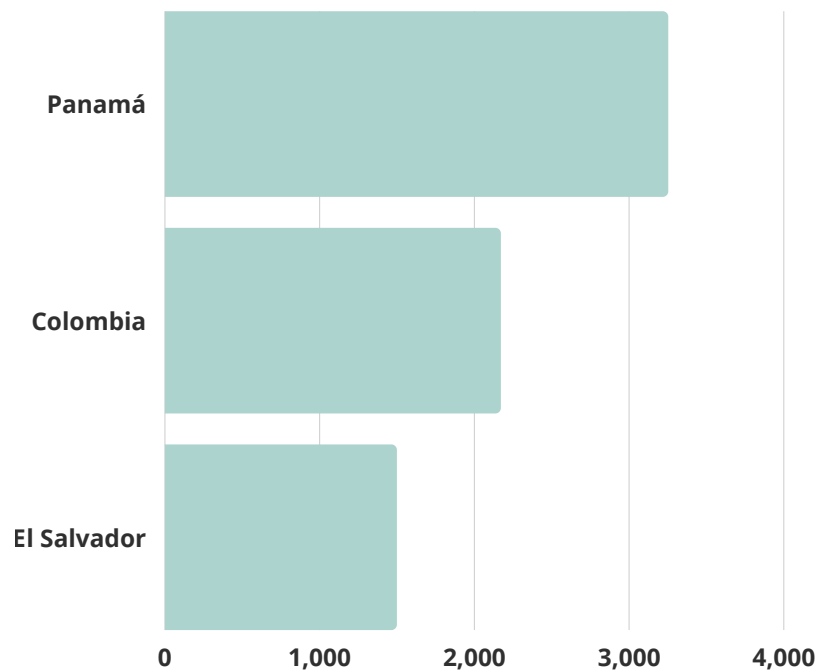
# Capacitación y Desarrollo

## (estadística por país)



### Horas de capacitación por país

País	Total de Horas
Panamá	3,250
Colombia	2,168
El Salvador	1,496
<b>Total</b>	<b>6,914</b>





# Nuestra VISIÓN SOCIAL



"Ser una institución inclusiva que impacta socialmente con acciones que transforman, promoviendo a que nuestros proveedores, acreedores y clientes contribuyan a la conservación del medio ambiente, al desarrollo social y al crecimiento económico sostenible."

# Nuestro Código de Ética

Nuestro Código de Ética contiene los lineamientos generales de comportamiento con el objetivo de evaluar gran parte de las situaciones a las que se podrían enfrentar los destinatarios de este Código.

Las normas que se enuncian como pautas básicas de conducta por parte de todos los colaboradores de La Hipotecaria, son de obligatorio cumplimiento por parte de los miembros de la Junta Directiva, directivos, colaboradores e intermediarios y de todas aquellas personas que, sin tener relación contractual con nuestra entidad, desempeñen funciones delegadas por ésta.

Su contenido será supervisado y reforzado constantemente por medio de los canales de comunicación corporativa de la empresa.





# Derechos Humanos



Como empresa socialmente responsable, declaramos nuestro compromiso en la gestión justa de nuestras relaciones laborales, promoviendo un ambiente laboral positivo donde se le ofrezca al colaborador la mejora continua en su desarrollo, innovando, creando, generando crecimiento profesional para el logro de sus metas personales y profesionales con un balance entre su vida profesional y personal.

## Salud y Bienestar

La cultura corporativa de La Hipotecaria nos permite ofrecerle a los colaboradores beneficios que mejoren y enriquezcan su salud. Al ser la salud un tema prioritario, buscamos ofrecerles orientación, sensibilización y jornadas de salud para el mejoramiento de la misma.

En las jornadas de salud contamos con visitas de especialistas a las instalaciones para atender a los colaboradores que requieran realizarse algunos de los servicios, tales como exámenes de sangre, pruebas de oftalmología, toma de la presión arterial, odontología, entre otros.

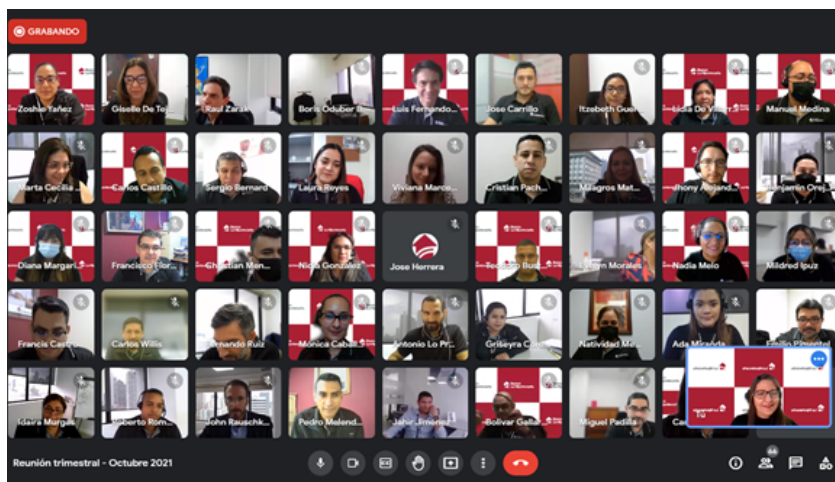




## Formación y desarrollo

Promovemos entre nuestros colaboradores el aprendizaje, el intercambio de experiencias, de proyectos, iniciativas y de buenas prácticas relacionadas con el Banco.

Continuamos impulsando nuestro Programa Integral de Capacitaciones con el objetivo de fortalecer competencias y afianzar conocimientos generales y regulatorios.



Todos los colaboradores de La Hipotecaria son conscientes de lo importante que es para la organización cada uno de los roles que ejercen y que sus acciones transformadoras aportan al mejoramiento de la calidad de vida de muchas familias de Panamá, Colombia y El Salvador.





# Contribución al desarrollo de los ODS



Aunque todos los ODS son importantes y están relacionados entre sí, en La Hipotecaria reconocemos que tenemos un rol fundamental en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, por lo que mantenemos alineada nuestra estrategia de negocio con estos objetivos que tienen como propósito lograr hacer cambios que repercutan en un ambiente sostenible, una economía más próspera y una sociedad más justa.





# Relación con nuestros clientes

En La Hipotecaria apoyamos los sueños de miles de familias que reconocen que, mediante la compra de su vivienda, mejoran su calidad de vida. Estamos muy complacidos por todos los logros importantes obtenidos durante el año 2021, los cuales fortalecen y consolidan nuestras operaciones en Panamá, El Salvador y Colombia.

Nuestras operaciones en los tres países mantuvieron un crecimiento constante y prudente durante el 2021. El impulso continuo en la evolución de nuestras herramientas digitales nos permite mejorar la penetración del mercado y la cercanía a nuestros clientes potenciales, al igual que brindarles una experiencia de servicio que sea rápida y eficaz al momento de contacto. El ingreso y aprobación de nuevos clientes por medio digital, que representa un 68%, nos confirma que la forma de comunicarnos con los clientes es dinámica y que podemos lograr un mejor posicionamiento y eficacia en la medida que sigamos innovando. En estos tiempos donde la presencia física ha disminuido, podemos optimizar los recursos del equipo de comercialización para atender a los clientes y promotores de vivienda, logrando un mayor volumen de transacciones exitosas.

Todo esto ha sido posible gracias al compromiso de innovación constante, al apoyo de nuestros accionistas y la confianza de nuestros clientes. Con el gran esfuerzo, dedicación y compromiso de todos nuestros colaboradores, pasamos por un periodo colmado de retos a nivel mundial, un tiempo donde hemos aprendido nuevas maneras de relacionarnos para atender a nuestros clientes con la rapidez, sencillez y confiabilidad que nos distingue. Continuamos construyendo nuestra empresa sobre bases sólidas, fieles a nuestra cultura corporativa y los valores que nos guían, enfocados en una misión de impacto en la sociedad, orgullosos de cumplir con nuestro objetivo de otorgar préstamos hipotecarios que mejoran la calidad de vida de nuestros clientes y hacen realidad su sueño de tener casa propia. Seguiremos desarrollando nuestro negocio hipotecario en la región de manera conservadora, responsable y sostenible en el tiempo.



# Nuestra Comunidad

Participamos en el desarrollo de la comunidad a través de las siguientes iniciativas:

**¡VIERNES AZUL!**

A beneficio de



**"Donación de cremas humectantes para pacientes del Hospital del Niño"**





# Nuestra Comunidad



Con el objetivo de apoyar el proceso de formación educativa de los estudiantes en Panamá. Se realizó una donación de impresoras a los colegios IPT Comercio e Instituto Técnico Don Bosco.



Por quinto año consecutivo y como empresa socialmente responsable nos sentimos muy orgullosos de participar nuevamente como patrocinadores oficiales del proyecto insignia de RSE de TVN Media "HÉROES POR PANAMÁ 2021" y al joven CARLOS RIERA y su Fundación YO PINTO UNA SONRISA quienes nos representaron en la categoría de "VOLUNTARIADO", y con la cual nos sentimos muy identificados por su labor enfocada al desarrollo de los objetivos sostenibles (ODS) como los son Fin de la Pobreza, Hambre Cero, Educación de Calidad y Comunidades.





# Nuestra Comunidad



Se realizó una labor voluntaria importante en compañía de la fundación **"YO PINTO UNA SONRISA"** en la cual nuestro Gerente General, hizo entrega de alimentos, medicamentos, una cama especial y otros enseres a una familia en la comunidad de Chame.





## Agradecimientos

Gracias por el apoyo y esfuerzo de todos los que de manera directa e indirecta hicieron que este informe pudiera ser una realidad.

---



lahipotecaria



la\_hipotecaria



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

