

2021

Memoria Anual



ÍNDICE

4 Mensaje del
Chairman & Ceo
Grupo Promerica

16 Somos una banca
sostenible

38 Aliados de nuestros
proveedores

6 Mensaje del
Gerente General
St. Georges Bank

18 Gobernanza

40 Responsabilidad
con el ambiente

8 Hitos 2021

26 El equipo que lo
hace posible

44 De la mano
con la sociedad
panameña

10 Sobre nosotros

32 Relaciones de
confianza con
nuestros clientes

48 Control de
indicadores

Memoria de RSE 2021 - St. Georges Bank
© 2021 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



Ramiro Ortiz Mayorga

Chairman & CEO

Grupo Promerica ★

El 2021 fue de transición. La pandemia provocada por la proliferación mundial del Covid-19 generó múltiples retos, para nuestros clientes y los bancos, en un ambiente con muchas limitaciones de contacto. Un año de adaptación a cohabitar con las secuelas de la epidemia: emocional, sanitario, económico, político, social y en general, en todas las etapas de nuestras vidas.

De cara a estos retos, en Grupo Promerica (GP) nos enfocamos a incrementar los mecanismos que nos permitieran proximidad con los clientes para identificar sus necesidades y ayudarles con soluciones financieras. Todo esto alcanzado por un equipo humano capacitado, comprometido y apoyado en el fortalecimiento tecnológico, que nos ha permitido además de facilitar los procesos y reducir los tiempos, mantener los mecanismos de interacción.

A raíz del Covid-19, la transformación digital aceleró la importancia de brindar servicios y productos digitales a nuestra clientela. Tomando en cuenta esto, realizamos un diagnóstico sobre el estado actual de Grupo Promerica, siendo este el lugar de partida que nos permitió definir una visión y estrategia regional: Ser referentes en los países dando la mejor experiencia por medio de propuestas renovadoras, potenciando la eficiencia de nuestros servicios.

Nuestro objetivo para el próximo lustro es ser uno de los líderes regionales en ventas digitales y aumentar nuestro portafolio de clientes. Pensando en ello, este año se creó la Oficina Regional de Transformación Digital.

De este modo continuamos como Grupo trabajando en la sostenibilidad. Al cumplirse dos años de haber firmado los Principios de Banca Responsable (PBR) de la UNEP FI, tres bancos: Banpro Nicaragua, Banco Promerica Costa Rica y Produbanco Ecuador, formaron parte del Net-Zero Banking Alliance, convocada por la ONU, lo que demuestra nuestro compromiso de alinear nuestras carteras de préstamos e inversiones para el 2050, con cero emisiones netas. Igualmente, los Bancos Promerica El Salvador y Promerica Guatemala, suscribieron este año los PBR, sumando a 5 los comprometidos con dejar un mundo mejor a las futuras generaciones.

Además, realizamos el Día del Voluntariado Promericano, con actividades de reforestación en los 9 países donde operamos; conmemoramos el Día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer de Mama, brindando consejos y compartiendo testimonios de sobrevivientes, en alianza con las dos fundaciones del Grupo que apoyan con tratamiento a mujeres de escasos recursos que

padecen esta enfermedad.

Celebramos los 30 años de operaciones, alineados a nuestra visión, misión y valores, apoyando a las empresas y personas a formar parte del programa "Mejores Empresas Centroamericanas" (MECA), desarrollándose en conjunto con Incae y Deloitte, en 7 de los 9 países en los que Grupo Promerica tiene operaciones financieras.

Uno de los pilares clave para el desarrollo de nuestras operaciones es el talento humano, el cual continuamos mejorando a través del programa Protagonistas en: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, República Dominicana, Islas Caimán y Ecuador.

Por medio de esta iniciativa apoyamos el desarrollo de habilidades, capacidades interpersonales, y potenciamos el liderazgo entre nuestros colaboradores.

Me siento orgulloso del trabajo realizado y agradecido por la confianza depositada por nuestros accionistas, colaboradores y clientes. Hemos demostrado que, a base de tesón, talento e innovación, podemos salir adelante a pesar de las adversidades y retos que se plantean frente a nuestra industria.

Sin duda, son muchos los desafíos que nos depara el próximo año y estoy seguro de que, con esfuerzo y dedicación, podremos seguir sirviendo de la mejor manera a nuestras comunidades.

Saludos cordiales.

Mensaje del Gerente General

St. Georges Bank



Eduardo Duque-Estrada O.
Gerente General



La realidad es que vivimos en un entorno cambiante, y en St. Georges Bank miramos hacia adelante con nuestra hoja de ruta hacia la sostenibilidad, con el propósito de alinear nuestro negocio con objetivos que integren los desafíos sociales y ambientales, enfocados siempre en trabajar por un mundo mejor. Para nosotros, la sostenibilidad es parte de nuestro ADN, por lo que queremos utilizar nuestros productos, servicios y relaciones para apoyar y acelerar los cambios fundamentales en nuestra economía, necesarios para lograr la prosperidad compartida de las generaciones presentes y futuras.

No hay duda de que el 2021 fue un año de muchos retos, retos significativos para la operación del banco, los cuales hemos podido superar gracias al trabajo en equipo, el aporte de todos nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes y el apoyo de proveedores.

Podemos decir con determinación que somos una entidad financiera de posición sólida, con indicadores muy estables dentro de la industria, que continúa dando pasos seguros en cuanto a la sostenibilidad.

Hoy más que nunca sigue vigente nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas para retomar y mejorar los índices de desarrollo previos a la pandemia.

Nos sentimos realmente orgullosos de los hitos alcanzados que nos convierten un referente en la banca privada.

Somos signatarios de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI con el propósito de promover prácticas respetuosas con el medio ambiente estableciendo finanzas sostenibles. Apoyamos los programas de educación financiera de la Superintendencia de Bancos de Panamá y de la Asociación Bancaria de Panamá, que promueven el fortalecimiento de las capacidades financieras de la población, para que sean capaces de tomar decisiones adecuadas y logren alcanzar sus metas convirtiéndose en personas que agregan valor a la sociedad.

Nuestro compromiso con la comunidad se fortaleció logrando llegar de forma rápida y eficiente a las personas más vulnerables con apoyo inmediato a organizaciones enfocadas en distintas áreas como salud, niñez, educación y género, impactando positivamente a las comunidades donde operamos.

El camino hacia la sostenibilidad apenas inicia e implica incontables desafíos. Sin embargo, estamos satisfechos y nos llenamos de orgullo al saber que cada una de las acciones e iniciativas implementadas nos acerca más a una sociedad equitativa, próspera e inclusiva, en donde el progreso nos incluya a todos.

En St. Georges Bank nos debemos a nuestros clientes y también al mundo en el que vivimos.

El rol de la banca en el desarrollo sostenible es crucial, ya que las entidades financieras somos quienes podemos canalizar los fondos para financiar proyectos sostenibles, siendo así una de las palancas clave para acercarnos a los ODS.

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU nos sirven como guía para continuar transformando nuestras actividades.

Hitos 2021



St. Georges Bank mantiene su solidez y ha demostrado estabilidad al caracterizarse por ser una organización confiable y transparente.



Formamos parte del programa “Mejores Empresas Centroamericanas” (MECA), desarrollado por Incae y Deloitte.



Inauguramos el programa “Protagonistas” que potencia a las mujeres de nuestra organización brindándoles herramientas para su desarrollo personal, resaltando igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores.



Nos convertimos en signatarios de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI.



Realizamos acciones concretas para gestionar los impactos económicos, sociales y ambientales de la situación actual y generar bienestar económico para clientes y colaboradores.



Consolidamos nuestro ecosistema digital para brindar el servicio al cliente con nuevas incorporaciones a la Banca Móvil y Banca en Línea.



54 árboles salvados con nuestro Plan de Reciclaje.



\$85,000 invertidos en formación.



13,729 horas invertidas en capacitación.



Obtuvimos la calificación de riesgo por la calificadora Pacific Credit Rating de pa A+ al cierre de diciembre de 2021.

Sobre Nosotros



¡19 años
con Panamá
y vamos por
más!

Somos una entidad financiera panameña, parte del Grupo Promerica, enfocada en brindar una amplia gama de productos y servicios tanto a particulares y empresas como a inversores privados.

Como grupo financiero regional diversificado, apoyamos a miles de clientes en 9 países, estamos familiarizados con las realidades, desafíos ambientales y sociales de los numerosos sectores, actividades y partes interesadas con los cuales interactuamos regularmente.

Somos conscientes de que nuestro impacto en la sociedad puede ser significativo y es nuestra responsabilidad como entidad bancaria trabajar por el progreso y prosperidad de las comunidades.



Evolucionamos permanentemente con el objetivo de ampliar y enriquecer el mercado, buscando nuevas formas de enfrentar los nuevos retos del entorno económico local e internacional.

Perfil corporativo



+63,000

clientes confían en nosotros



+620

colaboradores comprometidos con su trabajo



+\$1,819

millones de dólares en activos



90,000

productos para adaptarnos a sus necesidades



11

sucursales en todo el país



12

cajeros en todo el país

Nuestros productos y servicios a través de la banca privada:



Personal



Empresarial



Privada



Regional

Obtuvimos la calificación de riesgo por la calificadora Pacific Credit Rating de pa A+



Este año:

Logramos un desempeño exitoso sobre la ejecución de su portafolio de proyectos, el cual incluyó 33 iniciativas de carácter estratégico, sobre lo que se destaca una inversión importante para automatizaciones de procesos y en la transformación digital.

Actualizamos 76 documentos normativos logrando cubrir el 100% del plan de revisión documental del banco, en cumplimiento con el Acuerdo 5 – 2011 y conforme a los lineamientos de Gobierno Corporativo.

Obtuvimos la calificación de riesgo por la calificadora Pacific Credit Rating de pa A+ al cierre de diciembre de 2021.



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

Empatía Permanente

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

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.

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.

Cultura Común

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

Nos incorporamos al programa Mejores Empresas Centroamericanas (MECA) en asociación con el Grupo Promerica, Deloitte e INCAE Business School que busca reconocer e impulsar a las medianas empresas privadas que se destacan por su éxito organizacional y su alto nivel de desempeño en la gestión de negocios.

Somos una Banca Sostenible

Movilizamos recursos para crear las condiciones necesarias hacia un crecimiento más responsable apoyando continuamente a nuestros clientes en la transición hacia una economía más sostenible.

Este compromiso con el progreso para la región se refleja en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en la estrategia del Grupo Promerica, en sus políticas de RSE y en sus actividades comerciales.

Estimamos que, en los próximos años, nuestra financiación para proyectos de transición energética y hacia sectores que contribuyen directamente a los ODS alcance los 50 millones de dólares.

Durante el período reportado, en St. Georges Bank realizamos actividades que fortalecieron nuestro modelo de banca sostenible, basado en los pilares de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Pilares de sostenibilidad



Sostenibilidad Económica

Ofrecer una rentabilidad permanente y segura a nuestros grupos de interés que nos permite seguir brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.



Contribución Social

Promover iniciativas con valor social que construyan un Panamá sostenible.



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.

Grupos de interés

Apuntamos a generar valor para nuestros diferentes grupos de interés. Por esta razón, procuramos fomentar una relación duradera y mutuamente beneficiosa, propiciando un diálogo transparente con cada uno de ellos.



Accionistas



Proveedores



Autoridades
y entes
reguladores



Clientes



Colaboradores

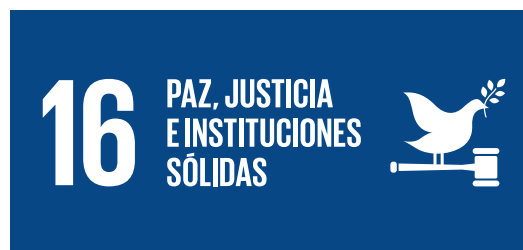


Comunidad

En 2021, nos convertimos en signatarios de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, los cuales guían a las entidades financieras a alinear estratégicamente su negocio a los objetivos de desarrollo y sostenibilidad que el mundo se ha fijado, a nivel internacional, regional y nacional.

Nuestro programa “Protagonistas” potencia a las mujeres de nuestra organización brindándoles herramientas para su desarrollo personal, resaltando igualdad de oportunidades a todos nuestros colaboradores.

Gobernanza



Estamos comprometidos con el propósito de garantizar una gestión sostenible del negocio, manteniendo un gobierno corporativo con prácticas transparentes y éticas que nos permitan fortalecer relaciones de confianza con todos nuestros grupos de interés.

Órganos que conforman nuestro sistema de gobernanza



Junta de Accionistas



Junta Directiva



Estructura Organizacional



Comités

Poseemos lineamientos en gobernanza que rigen la gestión del banco y cuentan con un enfoque en desarrollo sostenible velando por la transparencia en los procesos, las decisiones y las relaciones entre accionistas, Junta Directiva, Gerencia General, comités, unidades de control, colaboradores y clientes.



Junta de Accionistas

Apuntamos a generar valor para nuestros diferentes grupos de interés. Por esta razón, procuramos fomentar una relación duradera y mutuamente beneficiosa, propiciando un diálogo transparente con cada uno de ellos.



Junta Directiva

Órgano de máxima decisión del banco, después de la Asamblea de Accionistas. Las actividades de la Junta Directiva están regidas en su reglamento que incluye las responsabilidades, la forma de trabajo, como las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Esta instancia está integrada por ocho directores, de los cuales dos de ellos son directores independientes y dos mujeres.

La Junta Directiva sesiona de forma ordinaria mensualmente de acuerdo con un cronograma aprobado en sesión de dicha junta. En las sesiones se tratan temas relevantes como finanzas, riesgos y control. De ser necesario, se pueden convocar sesiones extraordinarias para tratar temas relevantes que requieran atención inmediata, a solicitud de miembros de Junta Directiva, con la debida coordinación con el Presidente y/o Secretario de la Junta Directiva.

12 sesiones de Junta Directiva Ordinaria

1 sesión de Junta Directiva Extraordinaria



Miembros de 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

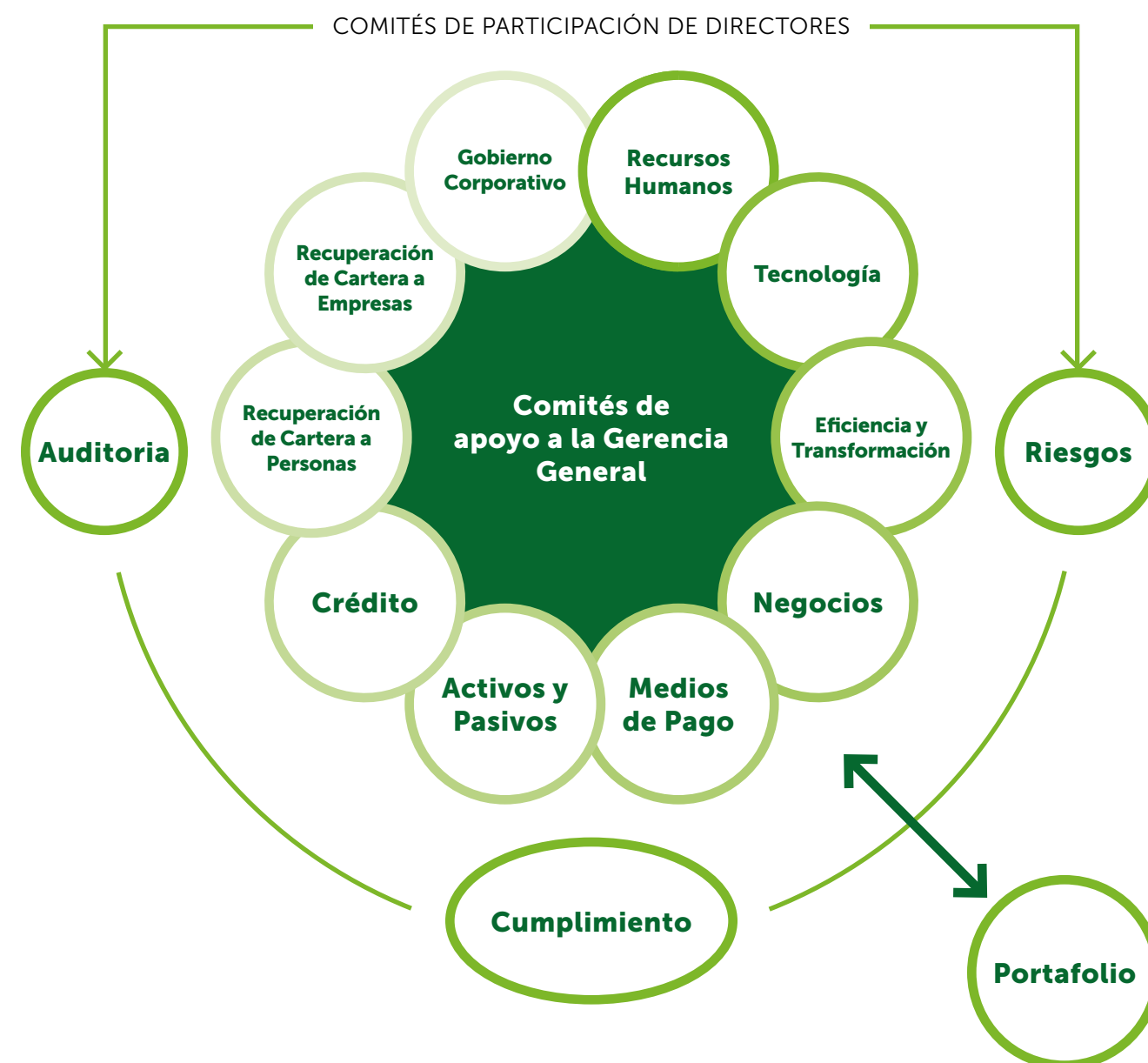


Comités

Contamos con 9 comités de apoyo a la Gerencia General encargados de dar soporte y agilizar el cumplimiento de aquellas decisiones que corresponden a la Gerencia en general, según 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.

Durante este año, aprobamos modificar la estructura de comités del banco incorporando el Comité de Portafolio con el objetivo de agilizar el cumplimiento de aquellas decisiones que corresponden a la Gerencia General.



Manuales de Políticas y Procedimientos

Los Manuales de Políticas y Procedimientos forman parte del Sistema de Control Interno del banco. Están alineados a la regulación bancaria que nos rige a nuestra estrategia de negocios y a las directrices emitidas por nuestros accionistas (PFC).



Sistemas de control y prevención

Canal de Denuncias

Nuestro canal de denuncias es un sistema para que cualquier persona relacionada con el banco pueda comunicar de forma anónima y confidencial alguna irregularidad que ponga en riesgo el actuar ético de nuestra entidad.

Así funciona:



se asigna un equipo para revisión



se realiza una investigación



se toman acciones correspondientes



se realiza retroalimentación

En 2021 no se reportó ninguna vulneración comprobada.

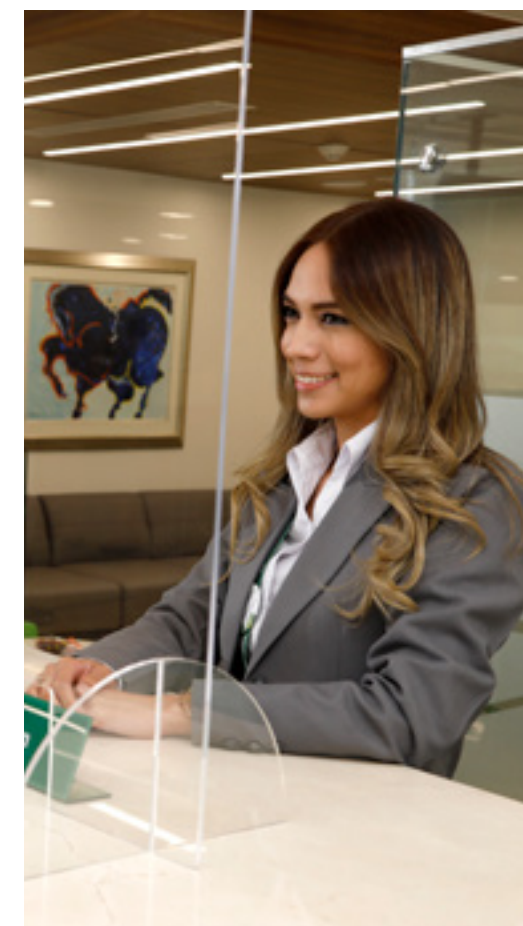
Gerente de Cumplimiento

Encargado estratégico de garantizar una comunicación transparente con nuestros entes reguladores manteniendo nuestros estándares éticos con todos nuestros grupos de interés. Estableciendo un marco de gestión que minimice la exposición de la entidad a eventos de BC/FT/FPADM.

Código de Ética

A través del Código de Ética buscamos promover el correcto comportamiento por parte de los colaboradores y miembros de la Junta Directiva. El código contiene los lineamientos a seguir ante posibles conflictos de intereses a los que pueden estar expuestos cada uno de los distintos niveles jerárquicos del banco.

En el Código de Ética establecemos los parámetros para las denuncias 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.





Implementación de nuevas políticas

Política de Antisoborno y Anticorrupción

En 2021 diseñamos nuestra Política Antisoborno y Anticorrupción que establece las responsabilidades del banco y sus colaboradores con el fin de observar y defender nuestra posición ante el soborno y la corrupción, además de proporcionar información y orientación sobre cómo reconocer y tratar estas situaciones.



Política de Calidad de Datos y Activos de Información

Con esta política trazamos el camino para establecer las responsabilidades de la calidad del tratamiento de los datos, mejorando la misma de forma continua, estableciendo la información como un activo.



El objetivo es que se verifique todo el ciclo de vida del tratamiento de información del cliente.

El equipo que lo hace posible



Nuestros colaboradores son el activo clave de nuestro negocio y parte fundamental de nuestra estrategia de desarrollo sostenible.

Durante este año, nuestro enfoque (tras dos años de crisis sanitaria) continúa siendo la preservación de la salud, el bienestar emocional de nuestro personal y la retención de talento.

Por otro lado, apoyamos a nuestros colaboradores para que logren el desarrollo de todo su potencial y puedan desempeñarse de forma óptima para alcanzar los objetivos de la organización. Para ello, facilitamos ambientes laborales seguros que puedan crecer como personas, y profesionales.

El 2021 en términos de personal nos centramos en:



Desarrollo de liderazgo



Preservación de salud de los colaboradores



Consolidación del modelo de teletrabajo



Crecimiento y oportunidades del personal

Nuestro equipo

Colaboradores: 623



393
Mujeres



230
Hombres



Equipo Gerencial: 30



11
Mujeres



19
Hombres



Antigüedad promedio en 2021

5 años

Porcentaje retención tras licencia de maternidad

100%



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.
- Sala de lactancia.
- Capacitaciones virtuales de salud.
- Campañas de prevención de cáncer y psicología positiva.
- 99% de colaboradores cuentan con esquema completo de vacunación.
- Programa de seguro médico colectivo.
- Personal trabajando bajo modalidades presenciales y remotas.



Bienestar emocional

- Programas de acompañamiento y motivación con el fin de apoyarles en temas relacionados a la salud mental.



Educación y cultura

- Becas para hijos de colaboradores.



Economía

- Tarifas preferenciales en productos del banco.
- Descuentos en comercios afiliados.
- Apoyo de adelantos de salarios para situaciones de urgencia.
- Incentivos de producción a través de esquemas variables de salario.

Canales de escucha y prevención



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.

Formación y desarrollo profesional

Potenciamos 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.



Tipos de capacitación:

- Regulatorio
- Capacitación continua
- Técnica y especializada
- Liderazgo
- Desarrollo organizacional
- Sostenibilidad
- Covid-19 y vacunas
- Reciclaje y cambio climático
- Perspectiva y género

\$85,000 invertidos en formación

13,729 horas invertidas

100% Cumplimos el plan de capacitación

89% de colaboradores participaron en programas de bienestar

Voluntariado: Sumando cada vez más manos

Fortalecemos cada año nuestro grupo de voluntarios. En St. Georges Bank promovemos el voluntariado a través de tres ejes de acción.



Educación financiera
20 voluntarios



Acción medioambiental
30 voluntarios



Contribución social
33 voluntarios



Nuestros logros de voluntariado

- 1 2 jornadas de donación de sangre: **32 pintas obtenidas**
- 2 Jornada de limpieza de playa en Costa del Este: **Recolección de 6.5 toneladas de residuos sólidos** junto a voluntarios de distintas empresas
- 3 Jornada de reforestación: **425 plantones sembrados**
- 4 Jornada de reciclaje: **1,200 lbs papel y 132 lbs cartón**
- 5 Jornada de reciclaje electrónico: **211 lbs**



Relación de confianza con nuestros clientes

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Mantenemos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros 63,000 clientes, los cuales logramos a través de un servicio ético y de excelencia. Analizamos sus necesidades y creamos productos que respondan estrechamente a sus requerimientos.

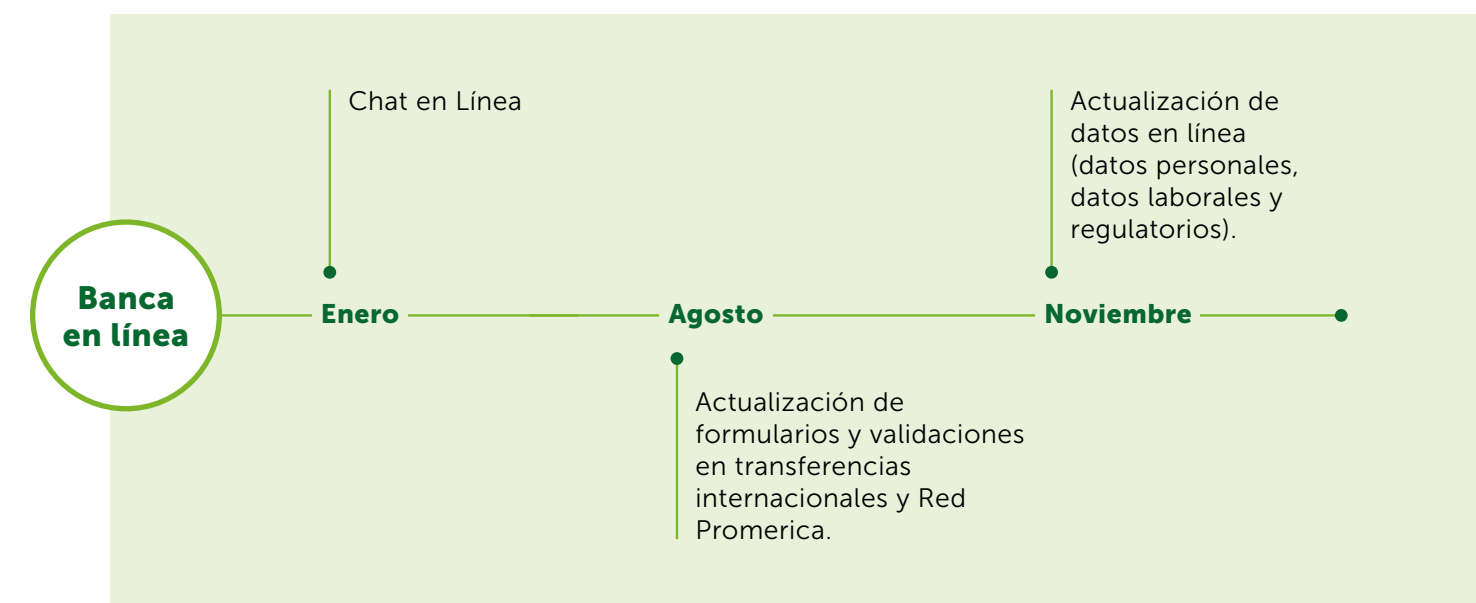
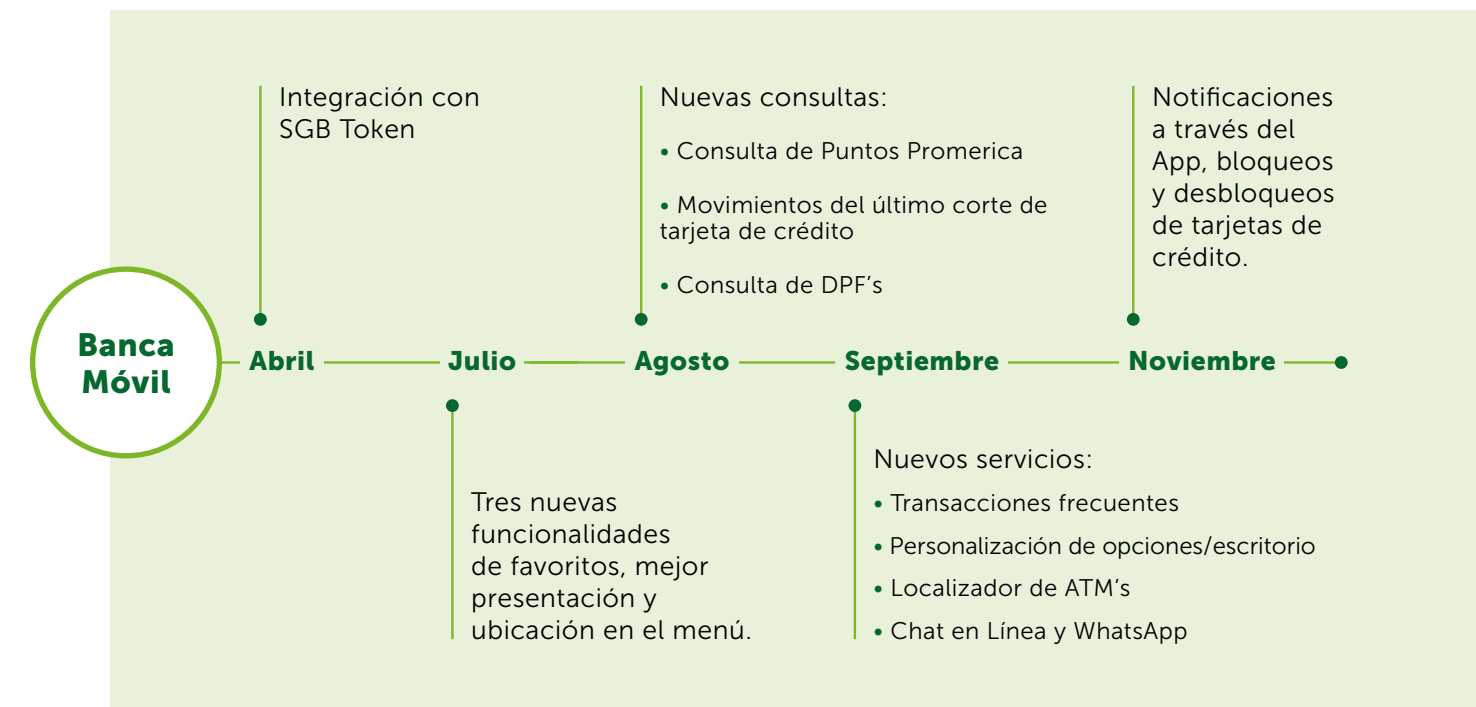
El Servicio al Cliente es pieza clave en la creación de experiencias reconfortantes en tiempos de pandemia.

Buscamos constantemente llevar soluciones a los clientes y por ello dedicamos gran cantidad de recursos de nuestras estrategias de comunicación y ventas a reorganizar nuestros canales alternos con el objetivo de cubrir las necesidades de nuestros clientes y lograr su comodidad.



Optimizamos nuestro ecosistema digital para brindar el mejor servicio al cliente

Concentramos nuestros esfuerzos en optimizar nuestro contacto digital y son estas las iniciativas claves logradas en el 2021:



Mantenemos diversos canales de atención a los clientes

stamos cerca de ti a través de nuestros canales de atención:



Personal de servicio al cliente



Banca en Línea



App SGB Móvil



Call Center



Correo electrónico



Sitio web



Buzón de servicio



Pantallas en sucursales



Kioscos de Autoservicio



ATM's

Interacciones a nivel digital

2020

16,600
Interacciones

2021

26,766
Interacciones

Comunicación responsable

Nos encargamos que los mensajes transmitidos a nuestros clientes a través de cualquier medio de comunicación sean ético y responsable. Cada una de nuestras piezas de comunicación es revisada minuciosamente para que contenga claramente los términos y condiciones permitiendo al cliente a tomar decisiones de manera informada.

Nos esforzamos por seleccionar los mensajes de nuestras campañas y promociones, evitando colocar términos que se presten para malinterpretación de nuestra clientela, siempre siguiendo las recomendaciones de nuestros reguladores como la Superintendencia de Bancos, ACODECO y Junta de Control de Juegos (en el caso de los sorteos).



Satisfacción en el servicio

Trabajamos en implementar herramientas de medición y evaluación del servicio al cliente, así como de atención a reclamos para garantizar la resolución de inconsistencias en los productos que posee el banco. Con esto, buscamos identificar constantemente oportunidades para mejorar.

En 2021, innovamos implementando la encuesta de satisfacción de Servicio al Cliente a través de un acceso ágil y sencillo desde el correo electrónico. Esta mejora permite al cliente expresarse, calificar y comentar sobre el servicio recibido al realizar sus gestiones en nuestros canales de atención.



Nuestros indicadores y mediciones de calidad de la gestión de Servicio al Cliente en 2021:

Encuesta de Cliente Misterioso:

Mediciones de servicio para conocer la calidad y tiempo de respuesta de nuestros clientes.
Calificación: 86%

Encuesta de NPS (Net Promoter Score):

Nos ofrece información acerca del grado de lealtad que convierte a nuestro cliente en promotor del banco.
Calificación: El 61% de los clientes encuestados recomendarían St. Georges Bank a un conocido o familiar.

Encuesta de Índice Neto de Satisfacción (INS):

Nos muestra datos acerca de la satisfacción del cliente con la interacción.
Calificación: 78.2%

Índice de esfuerzo o nivel de dificultad (CES):

Muestra la dificultad del cliente para realizar cualquier interacción con el banco.
Calificación: El 84% de los clientes encuestados califican, que es muy accesible la atención en el banco.



Automatización de procesos, tecnología al servicio de nuestros clientes

Implementamos diversas iniciativas de automatización de procesos con diferentes herramientas que nos acercan a un estado de hiperautomatización. Así nos adaptamos en este entorno tan cambiante.

En menos de 3 años se cuantifican eficiencias y ahorros por el orden de \$744,000.00



Sistema de Atención de Reclamos (SAR)

Escuchamos con atención a nuestros clientes con el objetivo de mejorar cada día su experiencia con el banco y gestionar sus necesidades a tiempo. Una vez recibimos un reclamo formal, se autoriza el ingreso de este al Sistema de Atención de Reclamos (SAR).

Esta herramienta permite agilizar el tratamiento y resolución oportuna de quejas, reclamos o sugerencias en un plazo de 30 días.

Durante el 2021, en el Sistema de Atención de Reclamos recibimos 236 quejas. Todas fueron atendidas satisfactoriamente.



Infraestructura inclusiva

Una sociedad que busca su desarrollo es una sociedad que busca la inclusión de sus miembros, por eso que invertimos en espacios accesibles para todos los grupos que conforman nuestra sociedad.

- Todas nuestras sucursales sumado al edificio corporativo cuentan con rampas.
- Contamos con servicio de caja especial para jubilados y personas con necesidades especiales.

Aliados de nuestros proveedores



Creemos en construir relaciones a largo plazo con todos nuestros proveedores

Así lo hacemos:

Todos nuestros proveedores pasan por el proceso de selección y evaluación a través de criterios establecidos en nuestra política.

Nos aseguramos que las compras y contrataciones de servicio y suministros se realicen de forma responsable en cumplimiento de la **Política Blanqueo de Capitales y Prevención del Financiamiento del Terrorismo**.

Contamos con la política Conozca a su Proveedor, debidamente establecida en el Manual de Cumplimiento para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Prevención del Financiamiento del Terrorismo, lo cual permite realizar un adecuado proceso para la debida diligencia en los proveedores para

que cumplan con los lineamientos regulatorios y éticos.

Reforzamos continuamente la responsabilidad con nuestros proveedores de servicios generales para la utilización de productos eco amigables, también para los productos en la prevención del Covid-19 como desinfectantes y germicidas en las nebulizaciones realizadas en el edificio operativo y sucursales.

Mantenemos nuestro compromiso con los proveedores microempresarios, proporcionándoles apoyo en el proceso de afiliación de nuestros productos bancarios, a fin de mejorar su calidad de vida, valorando su esfuerzo en el desarrollo de los procesos manuales y financieros de su negocio.

Prevención del Covid-19

Protegemos a nuestros colaboradores y proveedores frente a la pandemia, para evitar la propagación del virus y riesgo de contagio, con diferentes acciones como:

- Poseemos un inventario controlado de insumos para asegurar el abastecimiento diario de Equipos de Protección Personal.
- Diseñamos planos de distanciamiento Covid-19 debidamente marcados, asegurando la capacidad máxima establecidas para pisos y sucursales.
- Ubicamos cercos sanitarios entre pisos operativos.
- Realizamos procesos semanales de desinfección y nebulización, ubicación estratégica de cámaras térmicas.
- Implementamos el modelo de teletrabajo.



Responsabilidad con el ambiente

Estamos comprometidos con el presente y el futuro de nuestro planeta. Por ello, gestionamos nuestro impacto financiando actividades que no presenten un riesgo en el ambiente y la sociedad, e implementamos iniciativas que protejan el medio ambiente.

Nuestros logros del año:

41,592

libras de material tecnológico reciclado

15,549

libras de papel reciclado

22,390

KW de energía ahorrado

91%

de nuestras sucursales cuentan con luminarias LED

54

árboles salvados

863,633

litros de agua ahorrados

100%

de nuestras instalaciones tienen grifos de bajo consumo

Gracias a estos volúmenes de reciclaje, dejamos de producir 652 kg de dióxido de carbono.

Poseemos campañas internas con comunicados para fortalecer conocimientos y destrezas ambientales.



Financiación responsable

Nos aseguramos de promover proyectos que cuiden en todo momento el bienestar de la sociedad, por esta razón no participamos de actividades que generen riesgos ambientales y/o sociales.

- Durante el 2021, nuestra cartera comercial sostenible perteneciente a la Banca Empresarial asciende a un monto de \$39MM distribuidos en 6 clientes locales y regionales.
- Los fondos los utilizamos para financiar diferentes proyectos en los sectores tales como comerciales, energía y agroindustria.
 - Paneles solares/fotovoltaico para autoconsumo.
 - Energía a base de biomasa.
 - Energía eólica.

Como parte de la estrategia del banco en los próximos años nos centramos en seguir creciendo en estos sectores y en la sostenibilidad de las empresas que apuntan a realizar inversiones renovables que sean amigables con el ambiente.

Apuntamos que en 3 a 5 años esta cartera esté en los
\$45-\$50MM



Nuestro plan de reciclaje

Realizamos diferentes acciones enfocadas en la conservación del medio ambiente buscando nuevas prácticas en nuestro plan actual de reciclaje:

- Actividades virtuales, adaptándonos a la modalidad de teletrabajo.
- Disminución del uso del papel para imprimir: Aproximadamente 1,800 resmas de papel equivalente a \$4,900 anuales.
- Implementación de fuentes de agua con contadores de botella para evitar la compra de botellas plásticas, evitando desechar un aproximado de 256,560 botellas equivalente a \$8,640 anual.

Recibimos nuevamente certificados de reciclajes que reconocen nuestra gestión eficiente de residuos



Oficinas y sucursales más eficientes

Logramos avances significativos en materia de eficiencia energética:

del personal trabajó en modalidad de teletrabajo, por lo que se optimizó el uso de los espacios físicos contribuyendo a la reducción de horarios en cuanto al encendido de los aires acondicionados.

de las lámparas fluorescentes fueron cambiadas a led en marco del cambio de de iluminación led en el Edificio Operativo.

de nuestras 11 sucursales cuenta con luminarias led.



De la mano con la sociedad panameña

Aportamos al desarrollo social como motor de cambio en las comunidades en las que nos encontramos mediante iniciativas y programas que promueven principalmente el respaldo a la niñez, la prevención del cáncer y el cuidado del medioambiente.

Nuestros pilares de trabajo con la comunidad



Educación
Con foco en la educación financiera



Salud
Apoyando la prevención de enfermedades relacionadas con el cáncer y el bienestar



Niñez
Promoviendo la protección de sus derechos



Género
Fomentar la igualdad, la eliminación de brechas de género y el empoderamiento de la mujer



Contribuimos con diversas ONGs y organizaciones que trabajan en beneficio de la sociedad y la conservación del ambiente:



Principales acciones durante el año



- Realizamos una donación de 10 computadores a la Fundación Hazme Brillar.
- Entregamos donaciones en especie al Hogar San José de Malambo y FANLYC.
- Participamos del Releva por la Vida de FANLYC alcanzando la posición 7 del top 10 con 19,598.63 kilómetros acumulados.
- Apoyamos con la desinfección de instalaciones en el Hogar Asilo Bolívar.
- Cooperamos con una donación de 200 mamografías a FUNDACÁNCER.

Educación Financiera

Finanzas para Mortales

Apoyamos el programa de educación financiera de la ABP y su proyecto de e-learning "Finanzas para Mortales" desarrollada en colaboración con el Santander Financial Institute (SANFI) con el objetivo de acercar el mundo de la economía y las finanzas básicas a jóvenes y adultos, para que entiendan conceptos financieros de forma clara y sean capaces de gestionar su economía cotidiana tomando las decisiones más adecuadas según sus necesidades para que logren alcanzar sus metas de corto y largo plazo y se conviertan en personas de valor para la sociedad.

Mejores decisiones desde hoy

Apoyamos el programa de educación financiera de la Superintendencia de Bancos de Panamá que se brinda a través del portal web www.balboaconsentido.gob.pa con el fin de lograr el fortalecimiento de las capacidades financieras de la población, incluyendo adultos y niños.

Campañas educativas

Promovemos activamente de manera mensual campañas para promover el hábito del ahorro y sobre prevención de fraude.

Los programas sumaron
más de 2,000 personas
beneficiadas.



Control de indicadores

Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	Materia de la ISO 26000
Derechos humanos		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Gobernanza	Derechos humanos
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.	Gobernanza	Derechos humanos
Normas laborales		
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Nuestro equipo lo hace posible	Practicas laborales
Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Nuestro equipo lo hace posible	Practicas laborales
Principio 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.	Nuestro equipo lo hace posible	Practicas laborales
Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Nuestro equipo lo hace posible	Practicas laborales

Principios Pacto Global	Capítulo del reporte	Materia de la ISO 26000
Medio ambiente		
Principio 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.	Responsabilidad con el ambiente	Medio ambiente
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Responsabilidad con el ambiente	Medio ambiente
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Responsabilidad con el ambiente	Medio ambiente
Anticorrupción		
Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobernanza	Gobernanza y prácticas justas de operación



Grupo Promerica 

www.grupopromerica.com