

# 2018

# Memoria

Responsabilidad  
Social  
Empresarial

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

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

# Índice

<b>Mensaje del Gerente General</b>	<b>4</b>
<b>Nuestros hitos 2018</b>	<b>7</b>
<b>Perfil corporativo</b>	<b>11</b>
<b>Gobernanza</b>	<b>15</b>
<b>Responsabilidad Social Empresarial (RSE)</b>	<b>23</b>
<b>Capital humano</b>	<b>27</b>
<b>Construcción de relaciones de confianza con clientes y proveedores</b>	<b>33</b>
<b>Contribución social</b>	<b>39</b>
<b>Compromiso medioambiental</b>	<b>43</b>
<b>Control de indicadores</b>	<b>49</b>

Memoria 2018 Responsabilidad Social Empresarial  
© 2019 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 Gerente General

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



## *Un compromiso con el futuro del país*

El sector financiero es el principal motor de las economías del mundo. Esto nos da una oportunidad sin precedentes, y nos pone el reto de hacer frente a los desafíos sociales, económicos y ambientales de Panamá y el mundo a través de nuestro modelo de gestión.

En St. Georges Bank entendemos la sostenibilidad como el ejercicio responsable de todas nuestras actividades, garantizando relaciones confiables y transparentes con todos nuestros grupos de interés. Nuestro norte es aportar con un modelo de desarrollo que promueva la economía sostenible, genere valor en nuestras comunidades y adicionalmente, contribuya a la conservación del ambiente.

En 2018 el sector bancario en Panamá marcó un hito importante: St. Georges Bank,

junto con otros bancos, fuimos signatarios, del Protocolo de Finanzas Sostenibles elaborado por la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá.

Dicha adhesión nos lleva un paso más allá en nuestra estrategia de sostenibilidad, convocándonos a incorporar políticas y procesos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Con nuestras acciones queremos llegar más alto, beneficiando a generaciones futuras y escalando nuestros impactos positivos, no solo en el sector bancario, sino en el país y en el mundo. Reconocemos que la misión de crear valor compartido es una responsabilidad colectiva y nos unimos a los demás actores de cambio social para contribuir al desarrollo sostenible.

En el informe que tendrán ocasión de leer a continuación, comunicamos nuestros avances en materia de sostenibilidad y mostramos nuestro compromiso de seguir avanzando.



# *Nuestros hitos 2018*

## ◆ Relaciones de confianza con nuestros clientes



mejoramos el índice de satisfacción general de servicio al cliente en 2018

## Capital humano ◆

**B/.180,000**

invertidos en formaciones, capacitaciones y talleres, cumpliendo un total de **28,468** horas.

## ◆ Contribución social

**150**

personas y organizaciones beneficiadas con nuestras capacitaciones en educación financiera.

## ◆ Compromiso medioambiental

Disminuimos nuestro impacto haciendo nuestras oficinas más eficientes.

**579** clientes afiliados en 2018 a nuestro programa con ANCON: **Compensa tu Huella, Salvando Bosques.**

**3,709** libras recicladas de materiales tecnológicos.

**1,108** kg de papel reciclado, lo que equivale a 19 árboles salvados.



# Perfil corporativo

St. Georges Bank es parte del Grupo Promerica, un conglomerado financiero que atiende a 2.1 millones de clientes en Centroamérica y el Caribe. Esto lo sitúa como uno de los principales proveedores financieros de la región:



“Nos hemos convertido en un grupo financiero dinámico e innovador, que crece de forma balanceada y sólida en función de brindarles apoyo a personas y empresas, particularmente de los sectores productivos.”

**Ramiro Ortiz Mayorga**

Fundador y Presidente del Grupo Promerica (2017)

## St. Georges Bank

Grupo Promerica

Somos una entidad financiera que brinda una amplia gama de productos y servicios que se ofrecen a través de nuestra banca personal, empresarial, privada y regional. Operamos en Panamá,

desde 2002, bajo licencia internacional y desde 2004, bajo licencia general aprobada por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

## Sucursales y centros de servicio



- |   |  |
|---|--|
| <b>1</b> <b>David, Chiriquí</b><br>Centro Comercial Plaza Real          | <b>7</b> <b>Vía Israel</b><br>San Francisco, Calle 73, Local PH 9      |
| <b>2</b> <b>Chitré</b><br>Urbanización San Juan Bautista                | <b>8</b> <b>Altos de Panamá</b><br>Centro Comercial Country Plaza II   |
| <b>3</b> <b>Zona Libre de Colón</b><br>Edificio Parvani, Calle 15       | <b>9</b> <b>Costa del Este</b><br>iStrip Mall, Avenida Centenario      |
| <b>4</b> <b>Westland Mall</b><br>Vía Interamericana, Local PBG-4        | <b>10</b> <b>Los Andes</b><br>Centro Comercial Los Andes, Local F22    |
| <b>5</b> <b>Casa Matriz</b><br>Calle 50 y 53, Edificio St. Georges Bank | <b>11</b> <b>Los Pueblos</b><br>Centro Comercial Los Pueblos, Local 29 |
| <b>6</b> <b>Plaza Mirage</b><br>Local B-3, Vía Ricardo J. Alfaro        |  |

Nuestra calificación de riesgo es **A+**, lo que proyecta estabilidad y perspectiva de permanencia en el tiempo.



## Nuestra visión

Ser reconocidos como un banco comercial universal, de prestigio nacional y proyección regional. Con un sólido posicionamiento competitivo. Líder en el apoyo, financiamiento y promoción de la pequeña y mediana empresa, caracterizado por un servicio de alta calidad y de clara orientación al logro y con una gestión basada en principios y valores para el bienestar y prosperidad de clientes, empleados y accionistas.

## Nuestra misión

Ser el principal aliado de nuestra clientela, brindando innovadores productos y soluciones financieras de muy alta calidad, con un capital humano de excelencia y una nueva forma de hacer banca, con el fin de establecer relaciones duraderas, creando prosperidad para nuestros clientes, empleados y accionistas.

## Nuestros valores



# Gobernanza

La toma de decisiones estratégica de la organización está regulada por lineamientos de gobernanza que garantizan transparencia en los procesos y relaciones éticas entre accionistas, Junta Directiva, Gerencia General, comités, unidades de control, colaboradores y clientes.

Nuestro principal órgano de gobierno es la Dirección, ente conformado por la Junta de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General. Esta última está permanentemente supervisada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

## Junta de accionistas 100%

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



## Junta Directiva

Ramiro Ortiz Mayorga  
Presidente

Francisco José David Paredes Muirragui  
Vicepresidente y Director Independiente

Edgar Zürcher Gurdían  
Secretario

Oscar Soto Brenes  
Tesorero

John Keith Sánchez  
Director

Francisco Martínez Henares  
Director

Oscar Delgadillo Chávez  
Director

Adolfo Linares Franco  
Director Independiente

La Junta Directiva sesiona mensualmente, sin embargo, se pueden convocar sesiones extraordinarias para tratar temas relevantes que requieran atención inmediata, a solicitud de sus miembros y con la debida coordinación del Presidente y/o Secretario de la Junta Directiva.

*En 2018 hicimos la gestión ante la Superintendencia de Bancos para la incorporación de una mujer en la Junta Directiva.*

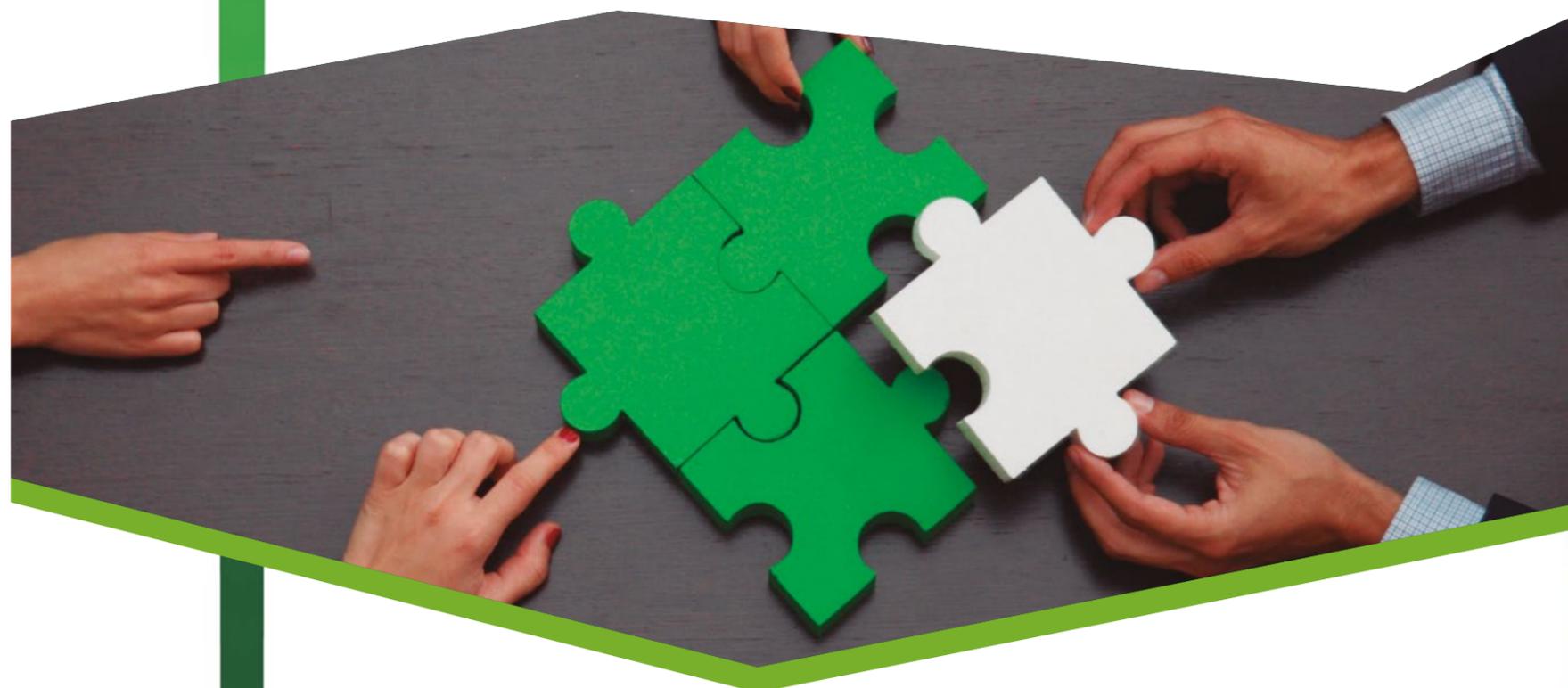
**12** sesiones de Junta Directiva se celebraron en 2018

**2** Directores Independientes en la Junta Directiva con cargos no ejecutivos

## Comités de apoyo a la Gerencia

Según los lineamientos éticos que nos rigen, contamos con ocho comités como órganos de primera instancia, responsables de garantizar el cumplimiento de las

decisiones tomadas por la Gerencia. Estos comités analizan los temas que posteriormente son revisados y/o aprobados en sesión de Junta Directiva.



**Sistemas de control y prevención**

Contamos con altos estándares de transparencia que buscan evitar los riesgos en las relaciones con nuestros clientes, colaboradores y entorno. Hemos desarrollado diferentes mecanismos que garantizan el control y la prevención de casos de corrupción, vulneración de los derechos humanos, blanqueo de capitales y otros fenómenos que ponen en riesgo la integridad del banco o de nuestros grupos de interés.

**Oficial de Cumplimiento**

Este rol, cuyo marco regulatorio se describe en el Manual de Cumplimiento, garantiza la comunicación transparente con nuestros entes reguladores.

**Código de Ética y Conducta**

Es un elemento fundamental que garantiza estándares de control interno. A través de criterios de comportamiento y cumplimiento de normas, enmarcamos el actuar de nuestros colaboradores y miembros de la Junta Directiva alineados a prácticas transparentes y responsables.

**Sitio web**

En nuestro sitio web publicamos comunicados relevantes sobre nuestra información financiera y otros temas referentes a nuestros principales órganos de gobierno.

**Reporte de Incumplimientos: Canal de Denuncia**

Nuestro canal de denuncia ante casos de corrupción es otro mecanismo que busca dar respuesta oportuna a las anomalías que pongan en riesgo el cumplimiento de nuestros principios éticos. Este canal permite poner a disposición de nuestros colaboradores una herramienta de uso anónimo que les permita reportar incidencias y así tomar medidas para proteger su integridad y la de nuestra entidad.



- Se asigna un equipo para revisión.
- Se realiza una investigación.
- Se toman acciones correspondientes.
- Retroalimentación.

# Manuales de políticas y procedimientos



**Políticas**

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

**Otros**

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

en conjunto con Sumarse se inició el proceso de debida diligencia. Comenzará a regir a partir de 2019.

## Anticorrupción y blanqueo de capitales

La Política Anticorrupción y Blanqueo de Capitales, es un mecanismo que determina los principios para proteger al banco y a nuestros grupos de interés del fenómeno de la corrupción.



*Contamos con una Política Anticorrupción y Blanqueo de Capitales que marca los lineamientos que rigen nuestro actuar.*

## Impulsamos la gobernanza en el sector bancario

*En 2018, nos adherimos al Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá.*

Con el objetivo de potenciar una estrategia que promueva un equilibrio entre lo económico, lo ambiental y lo social en Panamá, firmamos el Protocolo junto a otras entidades que ratifican, al igual que nosotros, que el desarrollo sostenible es un factor clave para el sector financiero.

Esto nos compromete a dar nuestro máximo esfuerzo para implementar los componentes del Protocolo y tomar las recomendaciones que el Comité de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá genere como guía de implementación del mismo.



*Somos parte del Comité de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá y lideramos su Sub-comisión de Educación Financiera.*

### Firma Protocolo de Finanzas Sostenibles.

De esto se deriva nuestro proceso de incluir una política que regirá el próximo año.



# *Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*

*En St. Georges Bank estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de Panamá.*

En este sentido, nuestra principal contribución es gestionar la institución con una visión de largo plazo, que permita satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras.

Para ello, hemos venido trabajando bajo tres pilares estratégicos que rigen nuestra gestión y están enfocados, específicamente, en garantizar la rentabilidad, la transparencia, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

# Pilares de nuestra estrategia de RSE



## Sostenibilidad económica

Estamos enfocados en ofrecer rentabilidad permanente y segura a nuestros grupos de interés.

## Contribución social



Promovemos iniciativas que aporten valor social y construyan comunidades sostenibles. Trabajamos de la mano de diferentes organizaciones desarrollando programas para impulsar la educación financiera, promover la protección de los derechos de la niñez y contribuir a la prevención de enfermedades.



## Compromiso medioambiental

Evaluamos con rigor los proyectos que financiamos, garantizando que estos estén alineados a nuestro compromiso con el medio ambiente. Llevamos a cabo acciones enfocadas en la conservación del ambiente, buscando minimizar nuestros impactos negativos y maximizar los positivos. De esta manera, buscamos contribuir a las generaciones presentes y futuras, entregándoles un Panamá más verde.

# Nuestros grupos de interés

Crear relaciones de confianza a largo plazo con nuestros principales grupos de interés implica garantizar una conversación transparente, coherente y bidireccional. En St. Georges Bank contamos con diferentes

canales de comunicación que nos permiten mantenerles informados sobre la gestión del banco, así como darle voz a sus peticiones, sugerencias, quejas o reclamos.

Grupo de interés	Canal de comunicación
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web</li> <li>• Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter</li> <li>• Call center</li> <li>• Personal de servicio al cliente en 11 sucursales a nivel nacional</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Banca en línea</li> <li>• Buzón de servicio</li> <li>• Informes financieros</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Pantallas en sucursales</li> <li>• Cajeros automáticos (ATMs)</li> </ul>
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta Directiva</li> <li>• Informes financieros</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Comités</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Intranet</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter</li> <li>• Manuales</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Informes financieros</li> <li>• Código de Ética y Conducta</li> <li>• Línea de atención a reportes internos</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de compra estratégica</li> <li>• Informes financieros</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de contribución social</li> <li>• Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter</li> <li>• Voluntariado</li> </ul>
<b>Autoridades y entes reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías de cumplimiento</li> <li>• Comité de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá</li> </ul>

# Capital humano

Reconocemos la importancia de crear un entorno donde nuestros colaboradores no solo tengan estabilidad económica y laboral, sino que les brinde satisfacción personal, crecimiento profesional y por ende, contribuya a su bienestar y calidad de vida.

Ellos son la cara de nuestra organización y un actor clave a tener en cuenta en nuestro compromiso con los demás grupos de interés. Son el reflejo de lo que somos como organización y por ello son prioridad en la gestión del banco.

*Nuestra Política de Reconocimiento es un mecanismo que garantiza el mérito a quienes por su esmero merecen oportunidades para su crecimiento y desarrollo.*

## Principales indicadores



### Retención del talento humano:

- La antigüedad promedio de nuestros colaboradores es de 4 años.
- 100% de retención tras licencia de maternidad.



## Calidad de vida de nuestros colaboradores

Con el fin de contribuir al bienestar integral de nuestros colaboradores, hemos desarrollado diferentes estrategias enfocadas en su salud, educación y una remuneración justa.



### Salud

- Seguro colectivo.
- Clínica de atención gratuita con médico de planta.
- Sala de lactancia.
- Ligas internas de fútbol.
- Día deportivo.
- Jornada de vacunación contra la influenza.
- Feria de salud.



### Educación

- Becas escolares para hijos de colaboradores.
- Apoyo para estudios superiores, formaciones y capacitaciones.
- Actividades internas de formación de talento y desarrollo.



### Remuneración justa

- Descuentos en comercios afiliados.
- Pagos de bonificación e incentivos.
- Reconocimiento por antigüedad.



### Finanzas accesibles

- Acceso a productos bancarios.
- Ventajas competitivas para acceso a crédito.
- Productos bancarios con interés preferencial.

## Algunas de nuestras actividades de bienestar ejecutadas en 2018



## Formación y desarrollo

Durante el año 2018, **invertimos B/. 180,000.00** en formaciones, capacitaciones y talleres, cumpliendo un total de **28,468 hrs.**

## Tipo de capacitaciones:



## Train the trainers

Este programa tiene el objetivo de brindar entrenamiento financiero a nuestros colaboradores con el fin que

mejoren sus finanzas y repliquen sus aprendizajes a otros compañeros. Este año participaron 18 voluntarios.

## Plan de capacitación y desarrollo de capacidades de St. Georges Bank





# *Construcción de relaciones de confianza con clientes y proveedores*

## **Excelencia en el servicio al cliente**

Servimos con excelencia y ética a nuestros *más de 65,000 clientes* con quienes mantenemos una relación estrecha que nos garantiza la identificación de sus necesidades y el desarrollo de productos alineados a ellas.

# Canales de atención

Nos acercamos a ellos a través de:

- Once sucursales a nivel nacional
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram
- Dos centros de servicios en Office Depot Vía Brasil y Office Depot Villa de las Fuentes
- Buzón de servicio
- Banca en línea
- Dos canales de venta de tarjetas de crédito en supermercados El Machtetazo y Audiofoto
- Sitio web
- Call Center

# Protección de datos

La información es un activo clave para el banco y por ello, junto a las áreas de Seguridad y Riesgo Tecnológico, hemos definido los lineamientos que aseguren

el debido tratamiento de los datos de nuestros clientes, garantizando su protección y el cumplimiento de leyes según estándares internacionales.

**En St. Georges Bank:**

- Preservamos la confidencialidad de la información y evitamos su divulgación y el acceso por personas no autorizadas.
- Mantenemos la integridad de la información procurando su exactitud y evitando su deterioro.
- Aseguramos la disponibilidad de la información en todos los soportes y siempre que sea necesaria.

# Comunicación responsable

Cuidamos que el mensaje transmitido a nuestros clientes sea veraz, claro y coherente. Cada pieza de comunicación debe cumplir estrictamente con lineamientos que garanticen la protección de sus derechos.

Una de nuestras acciones clave es la incorporación de la información sobre términos y condiciones en cada una de las promociones que ofertamos, evitando con esto el riesgo de publicidad engañosa.

# Satisfacción de nuestros clientes

*89% fue el índice de satisfacción general de servicio al cliente en 2018*

En St. Georges Bank contamos con diferentes políticas y procedimientos de atención y servicio al cliente, entre ellas un protocolo para las comunicaciones digitales, telefónicas y presenciales que garantiza el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en nuestra relación con el cliente.

## Herramientas de evaluación del servicio

### Cliente misterioso, amistoso

Evaluaciones y mediciones de servicios, para conocer la calidad y tiempos de respuestas a nuestros clientes.

### Encuestas a clientes reales

Encuestas de bienvenida al área de ventas y la encuesta NPS (Net Promoter Score), para medir, entre otros indicadores, el nivel de satisfacción general actual de los visitantes a las sucursales del banco.

# Sistemas de Atención de Reclamos (SAR)

Estamos comprometidos con escuchar a nuestros clientes y gestionar su solicitud a tiempo. Una vez el reclamo es considerado formal, se autoriza el ingreso del mismo en el Sistema de Atención de Reclamos (SAR), herramienta de atención que busca agilizar la

resolución oportuna de preguntas, quejas, reclamos o sugerencias, en un plazo máximo de 30 días.

No obstante, para casos excepcionales, el banco informa al cliente antes de culminar el periodo legalmente determinado.

*La atención de reclamos es regulada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, en función de garantizar la resolución de inconsistencias en los productos que mantenga el cliente con el banco.*

### Estadísticas de reclamos del SAR:

#### Total de reclamos recibidos 275

- Reclamos resueltos 267
- Reclamos rechazados 6
- Reclamos sin resolver 2\*

*\*Fueron ingresados a fines de 2018 y se resolvieron en 2019*

# Movilidad inclusiva

El banco cuenta con una infraestructura adaptada a las necesidades de personas con discapacidad: estacionamientos,

rampas de acceso y un servicio de caja especial en cada una de las sucursales.

# Aliados a nuestros proveedores

Llevamos a cabo un proceso exhaustivo en la selección de nuestros proveedores, garantizando con esto que cumplan con los lineamientos éticos del banco. Hemos establecido la Política Conozca a su Proveedor que establece los primeros pasos para generar la relación comercial.

Una vez se convierten en nuestros proveedores, en St. Georges Bank, trabajamos para contribuir con su desarrollo según el tipo de relación que hemos acordado con ellos.

Una vez se ha determinado que el proveedor cumple con los lineamientos de la Política, este pasa por un proceso de evaluación y análisis.

Adicionalmente, apoyamos el crecimiento de su negocio a través del uso de canales de servicio: cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, líneas de crédito, hipotecas, entre otros.

Este proceso nos facilita contar con una gama de proveedores confiables, con quienes trabajamos de la mano y mantenemos relaciones transparentes.

*A los proveedores artesanales no contribuyentes o microempresas, les asesoramos en el proceso de reporte a la Dirección General de Ingresos.*



# *Contribución social*

# Valor compartido con las comunidades

## ¡Juntos somos más!

En St. Georges Bank llevamos a cabo iniciativas que promueven el desarrollo de las comunidades a través de tres líneas de acción: Educación financiera, Niñez y Ambiente

### • Educación financiera

La generación de conocimiento en materia financiera es una labor que impulsa la sostenibilidad económica en las comunidades y, por ende, su desarrollo.

### En 2018 nos unimos al Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá:

2 voluntarias del banco dictaron charlas en el colegio Santa Familia ubicado en Bethania.

60 estudiantes de onceavo y doceavo grado se beneficiaron con charlas sobre:

- Dinero y el sistema financiero.
- Planificación financiera personal.
- Valores éticos y finanzas personales.

## Capacitaciones

### Comercios afiliados:

- 22 comercios afiliados beneficiados.
- 40 colaboradores beneficiados.

### Temas tratados:

- Seguridad de sistemas en puntos de venta.
- Uso adecuado de tarjetas de crédito.
- Identificación de billetes falsos.

### Agentes de seguridad:

- 2 empresas beneficiadas.
- 35 agentes de seguridad capacitados.

### Temas tratados:

- Servicio al cliente.
- Seguridad bancaria.

### • Niñez

Los niños son el futuro de nuestra sociedad. Invertir en su desarrollo es invertir en el desarrollo del país. Algunas de las acciones que realizamos en esta línea fueron:

- Nuestros colaboradores participaron en el **Relevo Por La Vida de FANLYC**. En esta actividad nuestro voluntariado llevó a cabo actividades internas para recaudar fondos y así lograr dar la mayor cantidad de vueltas en el evento.
- Por tercer año consecutivo, apoyamos a **FUNDACÁNCER**, organización privada sin fines de lucro que trabaja la lucha contra el cáncer.
- Nuestros colaboradores participaron en la **Jornada de Donación de Sangre a beneficio del Hospital del Niño**. Se recolectaron 17 pintas de sangre, lo que equivale a 85 vidas salvadas de niños y niñas.
- Gracias a nuestro apoyo a la **Sociedad de Esposas de Banqueros** se implementaron diferentes programas a favor de la niñez y de la formación de padres de familia.
- Por quinto año consecutivo, apoyamos la **Copa Talento Colegial**, una copa de fútbol intercolegial.
- Apoyamos al **Hogar San José de Malambo** con el objetivo de dar una mejor calidad de vida a sus niños.

### • Ambiente

- Conmemoramos el Día de la Tierra con una **jornada de reciclaje**, actividad donde nuestros colaboradores recolectaron 56 kg de residuos electrónicos y 28 kg de papel para darles una disposición adecuada.
- Participamos de la **XXVII Limpieza Anual de Playas, Costas y Ríos** organizada a nivel nacional por organismos que trabajan a beneficio del medio ambiente.

# ¡Voluntarios unidos por un Panamá sostenible!

En St. Georges Bank trabajamos con organizaciones aliadas para maximizar nuestros impactos. En los últimos años hemos participado en diferentes actividades que apoyan nuestra misión de construir un Panamá sostenible gracias a nuestros voluntarios.

# Compromiso medioambiental

Conscientes de nuestro compromiso con las presentes y las futuras generaciones, llevamos a cabo diferentes iniciativas que velan por la gestión del riesgo ambiental, el uso responsable de los recursos naturales y la preservación del planeta.

## Prevención de riesgos ambientales y sociales

Nuestra política de riesgo ambiental y social establece un marco de actuación en el que se regulan los impactos ambientales y sociales de la otorgación de créditos. Estos, antes de ser aprobados, deben pasar por un análisis de riesgo que les excluye en caso de incumplir los lineamientos.

Dentro de la política también se destaca un componente social en el que se regulan los créditos a actividades que involucren la vulneración de los Derechos Humanos.

En caso de que el banco decida financiar una operación y exista riesgo ambiental o social de algún tipo, se debe incluir en la estructura del crédito, los mitigantes que en función de la magnitud del riesgo deberán ser implementados para la disminución de los impactos.

## Uso eficiente de energía y agua

La eco-eficiencia en el uso de nuestros recursos y la implementación de nuevas tecnologías ha sido un tema clave en los últimos años de gestión. Llevamos a cabo diferentes actividades orientadas al uso racional del agua y la energía; entre ellas se destaca el constante trabajo de sensibilización que se realiza con nuestros colaboradores.

### Principales acciones del año:

- Todas las adecuaciones, remodelaciones y sucursales fueron diseñadas con tecnología LED.
- La compra de equipos tecnológicos se realizó con base en características de última tecnología que garantizan ahorro energético.
- Instalamos equipos de alta eficiencia buscando mejorar el consumo eléctrico.
- Reemplazamos 13 unidades de aire acondicionado que logran hasta un 20% de ahorro en el consumo eléctrico en comparación a las unidades convencionales.
- Reemplazamos equipos con refrigerantes R410 que no deterioren la capa de ozono.
- Garantizamos el control eficiente de la temperatura, por medio de los nuevos termostatos permitiendo un ahorro en el consumo energético.
- Reemplazamos 175 lámparas fluorescentes por paneles LED, en proyectos y adecuaciones de Casa Matriz y Sucursales, logrando un ahorro de 11,323w por hora.
- Instalamos dispositivos que permiten el ahorro en el consumo del agua en baños: inodoros eficientes y grifería de pulso o temporizado.



## Gestión de residuos

Nos hemos puesto como meta el contribuir con la construcción de un Panamá más limpio. Durante los últimos años hemos llevado a cabo diferentes iniciativas que buscan propagar una cultura interna de reciclaje haciendo uso eficiente de los recursos dentro de nuestras oficinas.

Contamos con un Programa de Reducción y Reciclaje de Papel y Equipos Tecnológicos con el que en 2018 logramos reciclar:

**3,709 libras**  
de materiales tecnológicos.

**1,108 kg**  
de papel, lo que equivale a 19 árboles salvados en este periodo.



En línea con nuestro objetivo de ser más eficientes, hemos implementado diferentes acciones en nuestras oficinas:

- Papeleras destinadas únicamente al depósito de papel blanco el cual luego se recicla.
- Una impresora por piso con el objetivo de reducir el número de impresiones.
- Campañas internas de sensibilización sobre ahorro de recursos que se llevan a cabo vía comunicación por Intranet, correo electrónico y arquigrafía en áreas comunes.
- Reemplazo de carrizos, vasos y bolsas:
  - Carrizos plásticos de nuestras cafeterías por revolvedores de madera.
  - Tazas de café desechables por biodegradables hechas a base de recursos vegetales y fibras certificadas por la SFI.
  - Bolsas de basura plásticas tradicionales por bolsas biodegradables.
- En el área de Atención a Clientes y Recursos Humanos se utilizan platos y vasos hechos de PLA (Poliácido Láctico), material biodegradable.
- Nuestras compras de suministros básicos como papel toalla, papel higiénico y servilletas, se hacen a empresas que los fabrican con materiales 100% reciclables.
- Utilizamos productos de limpieza eco-amigables.

## Compensa tu Huella, Salvando Bosques en alianza con la Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza (ANCON)

Este programa permite a nuestros tarjetahabientes compensar su huella ambiental mediante su contribución a beneficio de la Reserva Natural Privada de Punta Patiño ubicada en el Darién.

*La Reserva absorbe 180,000 toneladas de dióxido de carbono al año. ¡Es un pulmón para Panamá y el mundo!*

 **579**  
clientes afiliados en 2018

 **410**  
clientes afiliados en 2017

### ¿Cómo lo hemos logrado?

Sensibilizamos internamente a nuestros colaboradores en este tema, y ellos han sido responsables de replicar el mensaje entre nuestros clientes.

“ El Departamento de Telemercadeo ha tomado el reto de invitar a todos los clientes del banco para que aporten a este programa. Al hacer nuestras llamadas los clientes quedan impactados de ver como el banco está comprometido con el medio ambiente. ”

**Jennifer Davis**, Supervisora de Telemercadeo

“ Me parece una buena iniciativa del banco en ayudar a cuidar el medio ambiente. ”

**Liliana Luvianshka Castrejon Espinosa**, Cliente

“ Que bueno que el banco esté ayudando a esta Reserva. Yo también apporto con el cuidado del medio ambiente reciclando y ayudando a otras campañas de este mismo tema. ”

**Neyda Giscombe**, Cliente

# *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
<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

**St. Georges Bank**   
Grupo Promerica

**Grupo Promerica** 

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