

Informe de Avance
2017 - 2018

Responsabilidad Social Empresarial
Acciones que transforman



Mensaje del Presidente

Panamá, 27 de marzo de 2018

Me complace confirmar que Banco La Hipotecaria y Subsidiarias reafirman su respaldo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en las áreas de los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la anti-corrupción.

Esta es nuestra primera Comunicación de Progreso ya que en 2017 decidimos ser firmantes del Pacto Mundial. En este informe describimos nuestras principales acciones e iniciativas para mejorar continuamente la integración del Pacto Mundial y sus principios a nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias.



También nos comprometemos a compartir esta información con nuestras partes interesadas a través de nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,

John Rauschkolb
Gerente General

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Contenido



La Hipotecaria

Sobre La Hipotecaria 4



Derechos Humanos 8



Derechos Laborales 22



Medio Ambiente 38



Anticorrupción 50



Voluntariado 56

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Sobre La Hipotecaria

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Misión

La Hipotecaria existe para brindar préstamos hipotecarios y otros productos financieros relacionados con hipotecas, en una forma rápida, sencilla y confiable, mejorando vidas y fortaleciendo hogares.



Visión

Ser una institución multinacional, especialista en la originación, administración y titularización de créditos hipotecarios con una calificación grado de inversión a escala internacional antes de cerrar el año 2020.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Nuestros Valores



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Nuestros Valores



Positimismo y perseverancia

Mantenemos siempre una actitud positiva sin rendirnos ante los retos.



Honestidad y transparencia

Nos comportamos siempre de forma íntegra.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

Principio 2

Las empresas deben asegurarse de no o convertirse en cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

En La Hipotecaria fundamentamos todas nuestras acciones nuestra Misión Corporativa, mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, fortaleciendo sus hogares.

Uno de los primeros sueños de cada familia es tener su casa propia y La Hipotecaria los acompaña a lograrlo. Cada persona que forma parte de nuestro equipo es consciente de la importancia de su trabajo y sabe que con sus acciones aporta al mejoramiento de la calidad de vida de muchas familias en Panamá, El Salvador y Colombia.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

En La Hipotecaria nos preocupamos por el bienestar de todos nuestros colaboradores y por ello, llevamos a cabo diferentes iniciativas que procuren su bienestar personal, así como su desarrollo profesional.



Nuestro principal objetivo es procurar un clima laboral saludable en el que exista abierta comunicación que inspire confianza entre todos, compañerismo, armonía y trabajo en equipo para lograr los objetivos y metas de la organización.

Ofrecemos beneficios a nuestros colaboradores y sus familias, con el fin de apoyarlos a mejorar su calidad de vida como retribución a su compromiso y fidelidad a la organización.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Bienestar Laboral



Se realizan jornadas de salud en nuestras instalaciones con diferentes servicios para la atención de todos los colaboradores.



Creemos que la educación es el factor principal del desarrollo humano, por ello tenemos un programa de becas para los hijos de los colaboradores donde se reconoce la excelencia académica

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Se realizan actividades deportivas para promover estilos de vida saludables y a la vez estrechar lazos de compañerismo entre los colaboradores.

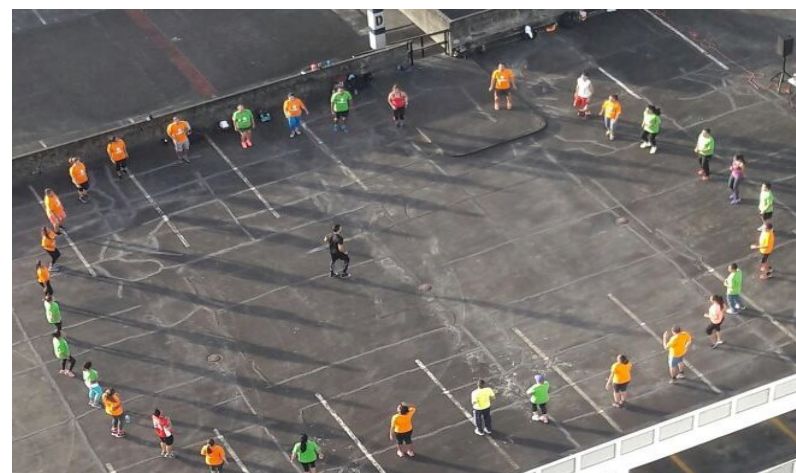


Liga interna “Copa Valores” La Hipotecaria 2017

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos



El “Verano Fitness La Hipotecaria” reúne a gran cantidad de colaboradores que participan en diversas actividades físicas para mejorar su salud.

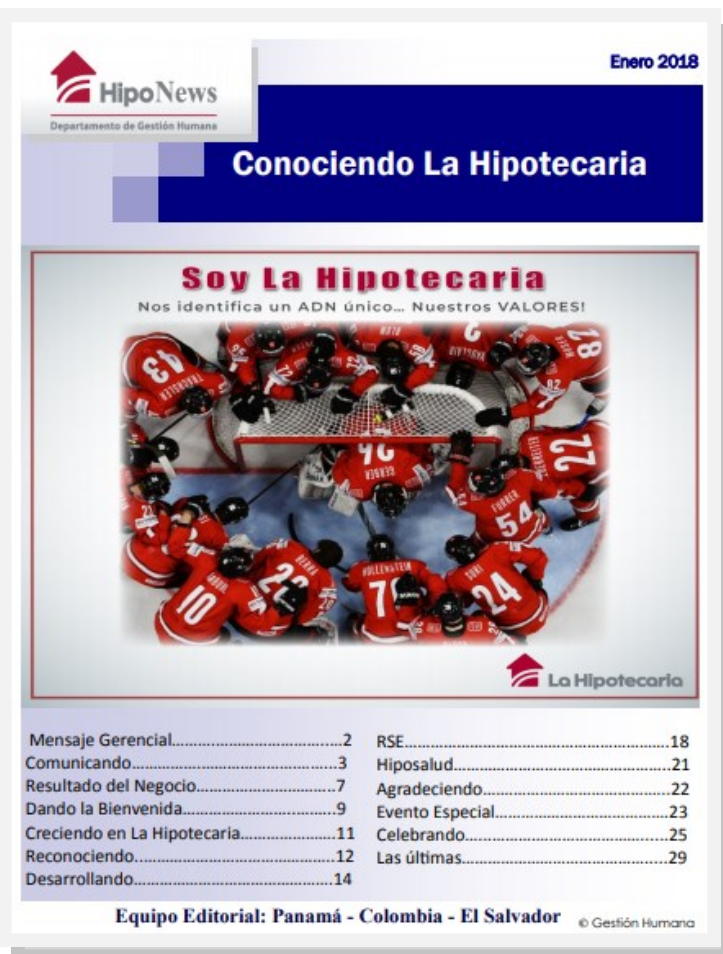
ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Comunicación Corporativa

La comunicación corporativa es clave para el alineamiento con la estrategia del negocio. Mensualmente se publica el boletín HipoNews que contiene información sobre los indicadores de gestión, bienvenida a los nuevos colaboradores, se reconocen la antigüedad de los colaboradores y los que sobresalen en el cumplimiento de metas, entre otros contenidos.



Se incluyen también secciones de salud, capacitaciones, promociones internas, actividades de RSE, reconocimientos, agradecimientos y celebraciones de los equipos.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Mensaje Semanal

Semanalmente el Gerente General envía un mensaje por correo, a través del cual mantiene informado a todos los colaboradores sobre el negocio, temas del entorno económico, así como lecciones de liderazgo, valores y trabajo en equipo que buscan fortalecer nuestra cultura organizacional.

En la intranet se encuentran publicados todos los mensajes semanales que nuestro Gerente General ha escrito desde el año 2008, con el objetivo de que los nuevos colaboradores a través de su lectura puedan conocer de nuestra cultura y familiarizarse con el lenguaje de La Hipotecaria.

The screenshot displays the intranet interface for Banco La Hipotecaria. At the top left is the bank's logo. A navigation bar contains links for 'Políticas y Procedimientos', 'Herramientas Digitales', 'Eventos de la Empresa', 'Directorio de Perfiles', 'Herramientas Corporativas', and 'Capacitación y Motivación'. The main content area features a 'BARRA DE REFERENCIA' with a quote by Jim Rohn dated March 13, 2018. To the right, a 'Motivación Laboral' section includes 'Mensajes Motivacionales' with links to 'Mensaje Semanal (Lunes)', 'Escuela Corporativa', 'Videos Corporativos de Inducción', and 'Campaña Trimestral', each accompanied by a small icon.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Programa de Liderazgo

Con el objetivo de desarrollar las habilidades de los líderes se realizan capacitaciones dirigidas al fortalecimiento de las competencias de liderazgo. Hemos desarrollado un programa específico para mandos medios que incluye talleres de Comunicación, Desarrollo de Personas, Trabajo en Equipo y Orientación a Resultados. Estos talleres se complementan con sesiones de coaching para apoyar a los líderes en el proceso y el mejoramiento de su habilidades gerenciales.



Encuesta de Clima

Periódicamente se realizan encuestas de Clima Organizacional para conocer el grado de satisfacción y compromiso de nuestros colaboradores, sus inquietudes y crear iniciativas que nos permitan fortalecer nuestro clima laboral, siempre pensando en el bienestar de nuestra gente.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Programa de Servicio al Cliente

En el año 2017 La Hipotecaria definió como una de sus estrategias de negocio, desarrollar una cultura de servicio al cliente que nos permita brindar una excelente experiencia de servicio a todos nuestros clientes.

Este proyecto inicio realizando un diagnóstico por un equipo de consultores que nos ayudo a definir un plan de trabajo. Se definió la figura del promotor de servicio que es un colaborador modelo de servicio, cordialidad y excelente desempeño, además de vivir los valores corporativos.



Promotores de Servicio

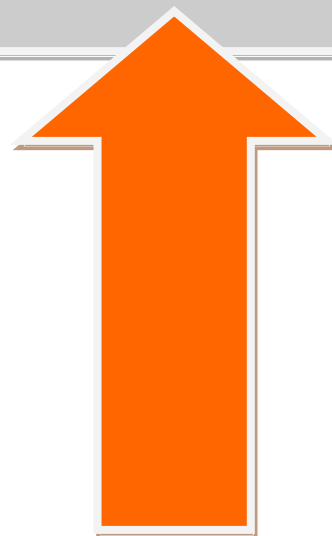
ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

A partir de este proyecto cada departamento cuenta con un Promotor de Servicio, quienes en conjunto han sido capacitados y entrenados para promover una cultura de servicio, tanto para clientes como compañeros. En sesiones de trabajo con los promotores se definieron varias propuestas para nuestra Misión de Servicio, las cuales fueron presentadas a todos los colaboradores y finalmente fue seleccionada la misión de Servicio de La Hipotecaria.

“Servir a nuestros clientes y compañeros con amabilidad y entusiasmo, brindando información completa, dando seguimiento adecuado y cumpliendo con los acuerdos de tiempo establecidos”.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos



Hemos avanzado también en el desarrollo de las promesas de servicios de cada departamento inicialmente en Panamá, las siguientes etapas contemplan, capacitación, puesta en práctica los estándares y promesas de servicio, así como mediciones que nos permitan validar el cumplimiento de los estándares de servicio.

En La Hipotecaria somos conscientes que crear una cultura de servicio significa un proceso de cambios y retos; sin embargo, con el compromiso y práctica constante de nuestras promesas de servicio lograremos una cultura de servicio en todos los niveles de la organización.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Humanos

Beneficios para los colaboradores



Incentivos Sabatinos



Subsidio para compra de anteojos



Estacionamientos



Subsidio para gastos Odontológicos



Medio día libre por cumpleaños



Uniformes



Préstamos Personales



Adelanto de Salario por extrema urgencia



Seguro de Vida y Salud



Plan de Jubilación Privada



Plan de Ahorro – La Hipotecaria



Becas a la Excelencia Académica, para los hijos de los colaboradores

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Principio 3

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

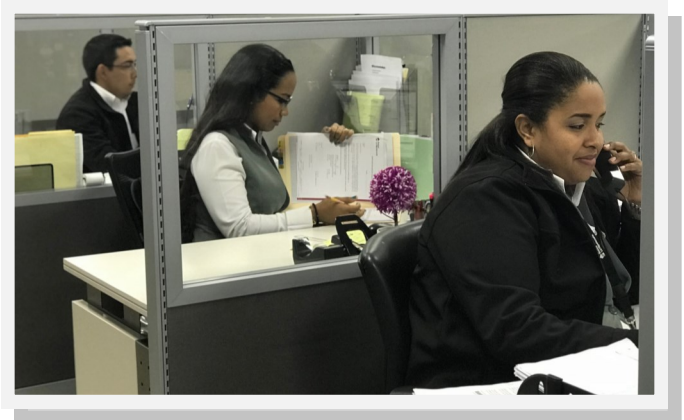
Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5

Las empresas deben apoyar a la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



Derechos Laborales

Banco La Hipotecaria enfocados en apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación, en nuestro código de ética, promueve una conducta basada en la cortesía, respeto, transparencia, justicia y equidad, además no se aceptan actitudes que discrimine a las personas, en función de color, orientación sexual, religión, ideología política, clase social, edad, incapacidad física, origen o nacionalidad.



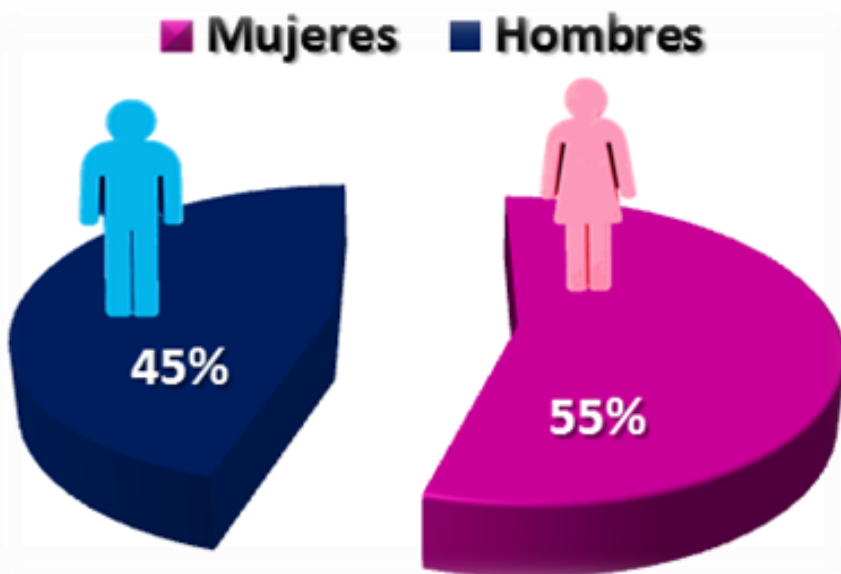
ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Contamos con políticas y procedimientos de reclutamiento y enfocados en realizar una selección con igualdad de oportunidad, transparencia y objetividad, tanto para los candidatos internos como externos. Pues para nosotros no es cubrir una vacante más, es atraer el mejor talento, desarrollarlos y retenerlos. Queremos captar candidatos que cumplan con las competencias requeridas y que el aprendizaje continuo sea una pasión dentro de su estilo de vida y aún más importante, personas con fuertes valores y que quieran desarrollar carrera en nuestra empresa y formar parte importante de la gran familia de La Hipotecaria.

Total Colaboradores		
Hombres	Mujeres	Total
148	179	327

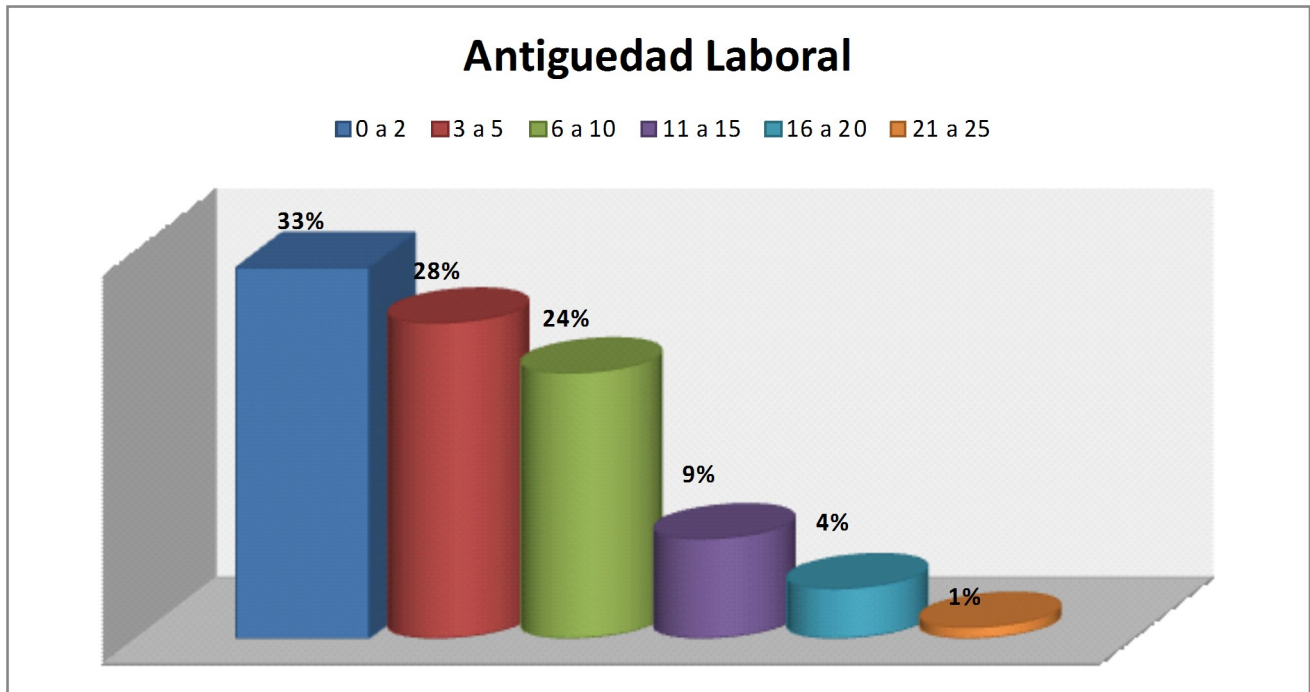


Año 2017

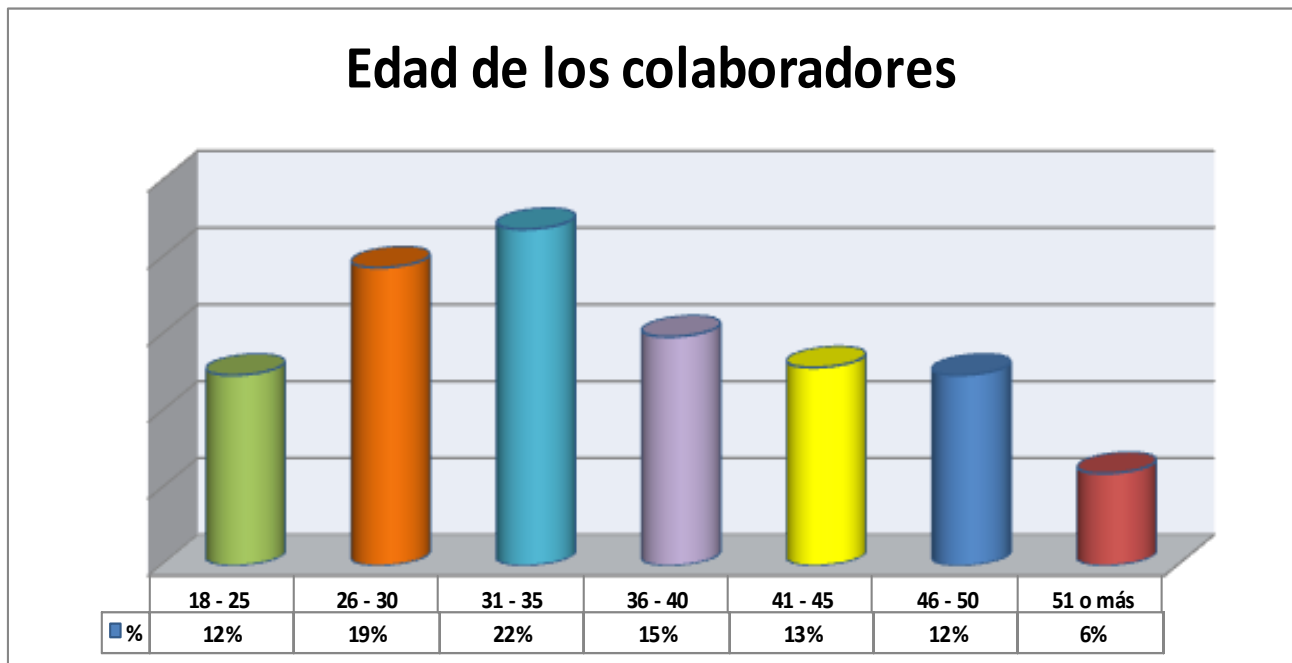
ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales



Antigüedad laboral promedio de los colaboradores = 5 años



Edad promedio de los colaboradores = 36 años

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



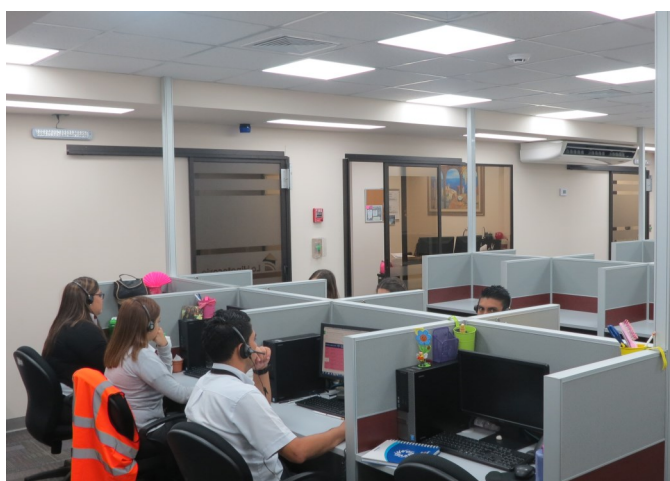
Derechos Laborales

Nuevas Instalaciones

En el año 2017 La Hipotecaria realizó una importante inversión en nuevas oficinas y remodelaciones con el objetivo de mejorar el ambiente físico y proporcionar a nuestros colaboradores espacios más cómodos y seguros.



Oficinas administrativas



Área de Call Center



Amplia y moderna cafetería

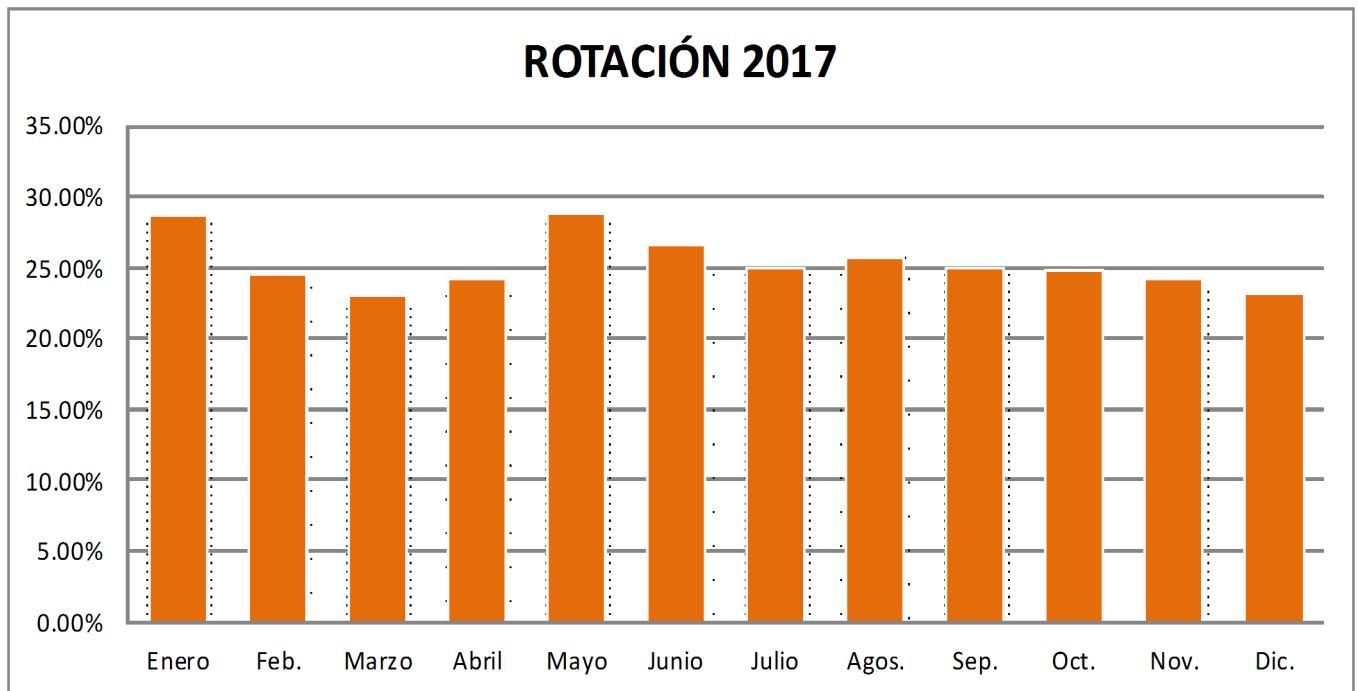
ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Le damos seguimiento a nuestro indicador de rotación de personal con el objetivo de asegurarnos de que el proceso de reclutamiento sea efectivo a fin de atraer talento que se adapten a nuestra cultura organizacional.

En el año 2017 el indicador de rotación fue de 23% y estamos enfocados mantenerlo en 20%.



Nuestra meta anual de rotación es de 20%

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Para asegurarnos de la integración de los nuevos colaboradores a la cultura de la organización, realizamos jornadas de inducción para los colaboradores de nuevo ingreso.

También se realiza un desayuno con el Gerente General, donde les comparte personalmente información sobre la empresa, su historia, cultura, misión, visión, la estrategia del negocio y nuestros valores corporativos.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Práctica de estudiantes

Todos los años hacemos enlaces con las escuelas y universidades públicas y privadas para que estudiantes realicen sus prácticas profesionales con nosotros. Estos estudiantes son considerados para las vacantes que se tengan en el momento, siempre y cuando pasen satisfactoriamente el proceso de reclutamiento y selección.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales



Enrique Zarco

Realizo su practica en el año 2016 y desde el 2017 forma parte de nuestro equipo de trabajo, actualmente se desempeña como Asistente de Operaciones de Custodia de Garantías.

Sindy Sianca

Realizo su practica en el año 2014 y desde el 2015 forma parte de nuestro equipo de trabajo, actualmente se desempeña como Asistente de Trámite.



La Hipotecaria mantiene alianzas además de colegios secundarios con el programa Padrino Empresario a través del Ministerio de Desarrollo Social, que va dirigido a adolescentes expuestos a situación de riesgo social, cuyas edades oscilan entre los 15 a 17 años de edad, para minimizar la vulnerabilidad a los problemas económicos y psicosociales propios de su entorno y núcleo familiar, a fin de que puedan continuar sus estudios y por ende mejoren su calidad de vida.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN

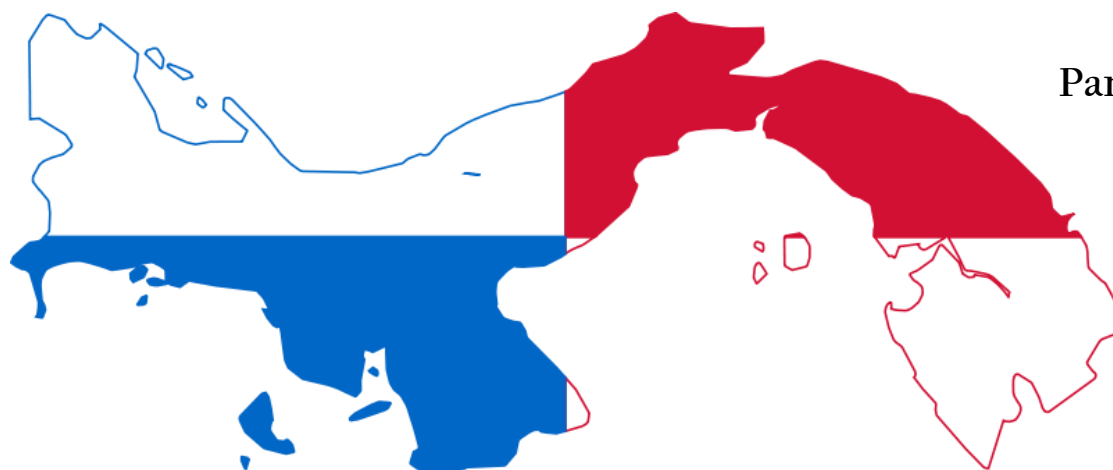


Derechos Laborales

Capacitaciones

El Desarrollo de nuestro talento humano es una de nuestras ventajas competitivas, invertimos en el desarrollo de sus competencias, habilidades y destrezas. Estamos muy enfocados en fortalecer y desarrollar las habilidades de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, orientación a resultados entre otros.

Llevamos a cabo sesiones de capacitación continua (CC), en todos los departamentos con el objetivo de actualizar al personal en políticas, procedimientos y herramientas para la eficiente gestión del negocio.



5,333
Horas de
capacitación

26.80
Horas
hombre

199
Colabora-
dores

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Colombia-2017

1,717
Horas de
capacitación

34.34
Horas
hombre

50
Colabora-
dores



El Salvador -2017



3,667
Horas de
capacita-

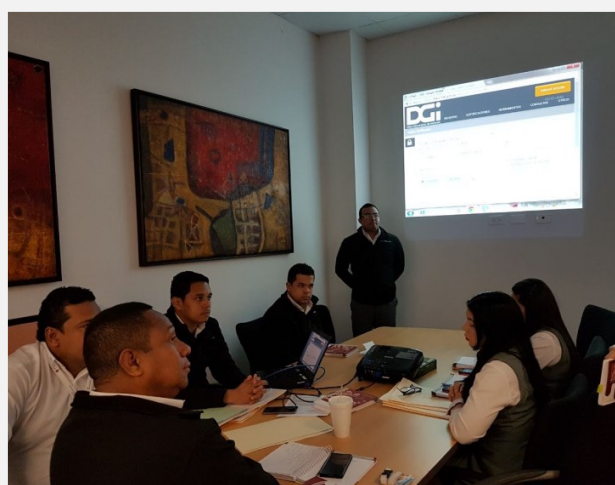
58.21
Horas
hombre

63
Colabora-
dores

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales-Capacitaciones



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Celebración de Aniversario Laboral

A los colaboradores que están de aniversario laboral, se les reconoce su trayectoria en un almuerzo o cena especial en la que participa la alta gerencia y se comparten experiencias y vivencias.

Se hace la entrega de reconocimientos por el alto grado de compromiso, dedicación y lealtad, a los colaboradores de 5, 10, 15 y 20 años de labores.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Herramientas Tecnológicas para el personal



Contamos con una sección en la intranet donde los colaboradores tienen acceso al módulo de Gestión Humana, a través del cual puede realizar solicitudes, de vacaciones, permisos, así como también realizar sugerencias a la gerencia. Se publican las vacantes internas y los colaboradores interesados pueden aplicar al concurso, tienen acceso a los boletines mensuales e información relacionadas a los beneficios que ofrece la organización.

Erradicación del trabajo infantil.

Banco La Hipotecaria forma parte de los Aliados Corporativos de Casa Esperanza, que gracias a sus programas logra bajar las estadísticas del trabajo infantil y ofrecer oportunidades de desarrollo a los niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a los que generan ingresos y sus familias, brindando servicios de salud, nutrición, educación, recreación y capacitación, con un equipo comprometido con los derechos de la niñez.



Niñas beneficiadas de la Fundación, visitando La Hipotecaria

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Derechos Laborales

Brigadas de Emergencias

Contamos con un equipo de Brigadas de emergencia, formado por colaboradores a quienes se les brinda capacitación en: manejo de extintores, primeros auxilios y evacuación de emergencia, con el fin de que actúen como los primeros en responder ante cualquier situación de emergencia.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

Principio 7

Las empresas deberían mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.

Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



Principio 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.



Reciclaje de papel

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

La Hipotecaria es consciente de la importancia de proteger el medio ambiente, es por ello que promovemos campañas internas entre los colaboradores para su conservación, así como el uso racional de sus recursos naturales. Ahorrar el consumo de agua, papel, electricidad y tóner en todas sus instalaciones.



«Actúa hoy... tu
ahorro cuenta»
Campaña de RSE



CAMPAÑA DE RECICLAJE DE PAPEL

Al reciclar el papel evitamos que una gran cantidad de residuos se depositen en vertederos, previniendo graves impactos ambientales.

Por cada tonelada de papel que se recoja y recicla se ahorran 140 litros de petróleo, 50.000 litros de agua y la emisión de 900 kilos de dióxido de carbono (CO₂), uno de los gases responsables del cambio climático.

Las "3R" de la ecología: Reducir, Reutilizar y Reciclar, promueve la producción de residuos y contribuye a la protección y conservación del medio ambiente.



Reduce
el consumo
de papel



Reutiliza
el papel



Recicla
el papel que
no sirve



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente



«Actúa hoy... tu ahorro cuenta»
 Campaña de RSE



CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGÍA

¿Sabías Qué?

32%

Es el total de la energía mundial consumida por los Edificios o PH.
 consumida por los Edificios o PH.

85%

Es el incremento esperado en la demanda global de energía en los países en vías de desarrollo entre el año 2010 hasta el año 2040.
 entre el año 2010 hasta el año 2040.



40%

Es el crecimiento observado en las emisiones de gases de efecto invernadero en los últimos 150 años.
 invernadero en los últimos 150 años.

57%

Es el aumento que se espera en el consumo de energía mundial para las próximas 3 décadas.
 para las próximas 3 décadas.

20% De la demanda mundial de electricidad es consumida en iluminación.



«Actúa hoy... tu ahorro cuenta»
 Campaña de RSE



Campaña de Ahorro de Agua

Recomendaciones que debemos seguir



Cerrar bien la llave para evitar goteos. Ahorramos 80 litros de agua por día.



Cerrar la llave mientras lavamos los platos. Ahorramos 100 litros de agua al día.



Cerrar el grifo mientras te enjabonas las manos o te cepillas los dientes. Ahorramos 12 litros de agua por minuto.



Regar las plantas con un balde en lugar de manguera. Ahorramos 60 litros de agua por hora.



¡Tomar agua nos da vida, pero tomar conciencia nos dará agua!

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente





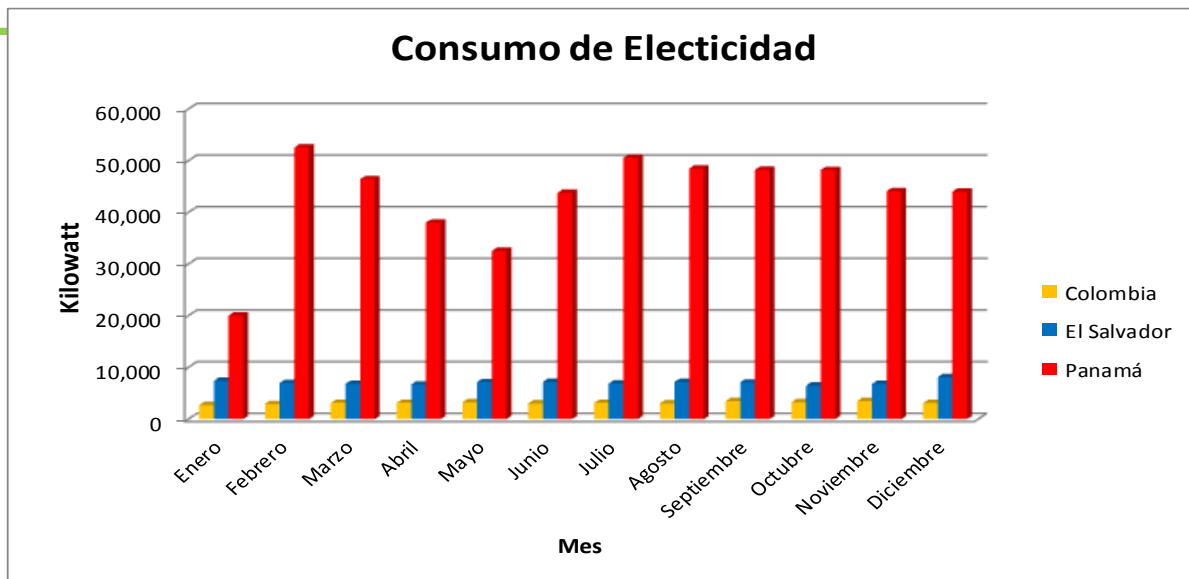


TIPS!

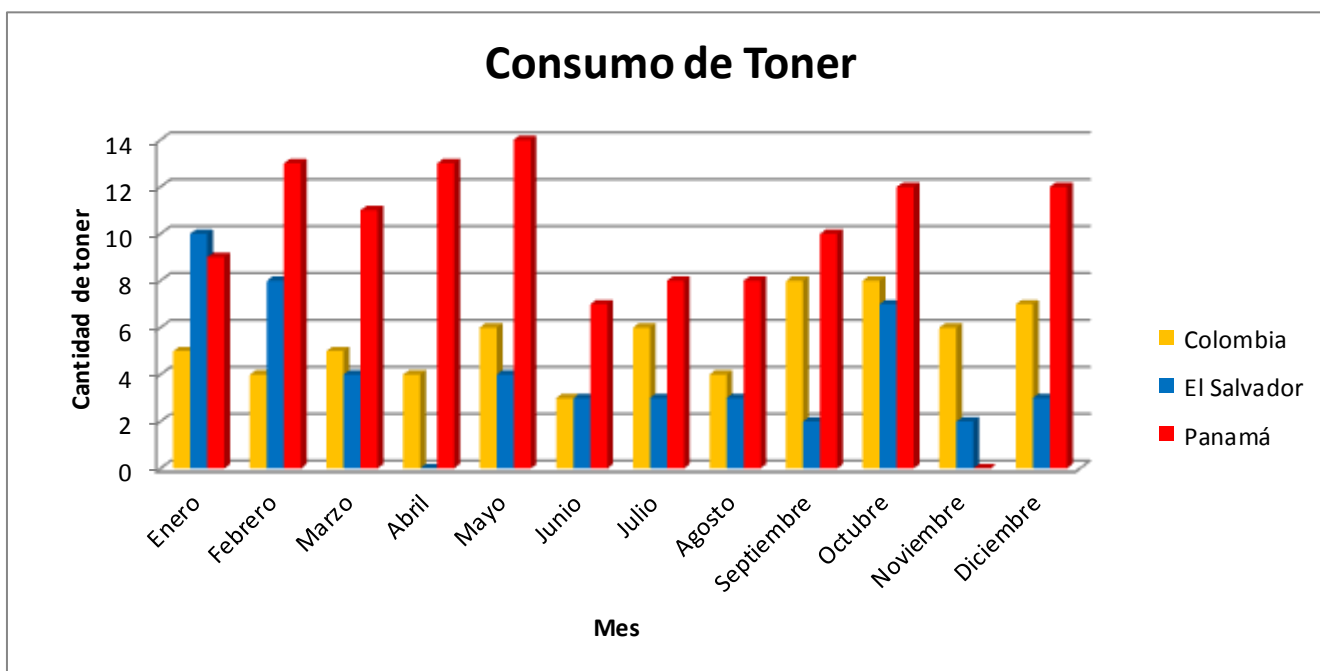
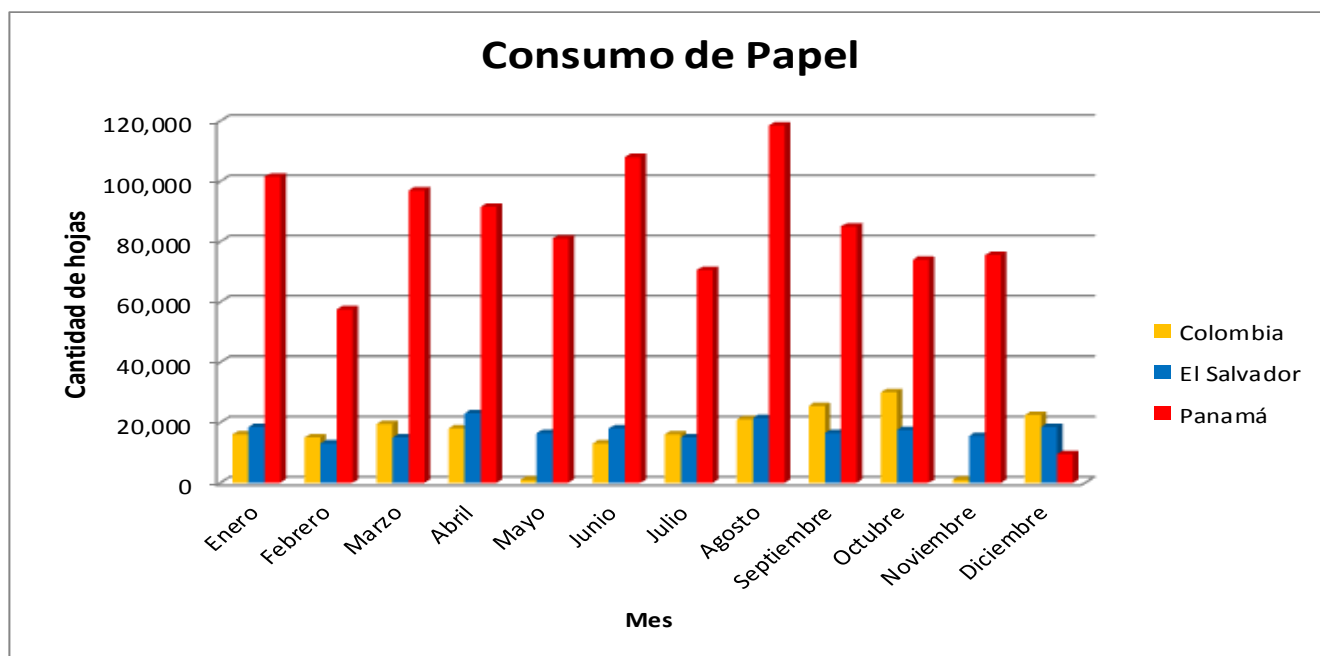
- 
Imprime solo si es estrictamente necesario.
- 
Si el contenido de un documento incluye imágenes que no se necesitan, éstas se pueden suprimir antes de imprimir.
- 
Imprime a doble cara siempre.
- 
En lugar de imprimir un documento para revisarlo se pueden usar herramientas electrónicas como por ejemplo: resaltar, marcar, poner comentarios digitalmente y así se puede revisar el contenido sin necesidad de imprimirlo.

Indicadores

A partir del año 2017 iniciamos con la medición de indicadores de consumo de electricidad, papel y tóner con el objetivo de crear conciencia en los colaboradores en el uso racional de los recursos.



Medio Ambiente



Medio Ambiente

En coordinación con Salvantortuga, el voluntariado de La Hipotecaria realizó la liberación de tortugas marinas recién nacidas, este proyecto forma parte del programa Salvatortuga. De acuerdo a las estadísticas que reporta el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales El Salvador, una de cada mil tortugas marinas llega a su etapa adulta.

Con este tipo de acciones La Hipotecaria busca sensibilizar a sus colaboradores y sus familias en torno a la protección de la fauna marina y muy especialmente, las tortugas.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

Limpieza del Sendero el Caucho - Día de las Buenas Acciones

En el marco de el Día de las Buenas Acciones, voluntarios de La Hipotecaria, con sus familias, se reunieron en las faldas del Cerro Ancón para realizar una limpieza al sendero El Caucho, buscando promover el de cuidar nuestro medio ambiente.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

En El Salvador voluntarios de La Hipotecaria realizaron trabajos de mejoramiento de espacio de uso público en el Parque Bicentenario DE San Salvador, 120 metros de senderos, construcción e instalación de seis bancas de madera y siembra de jardín .



62
voluntarios

248
horas de
voluntariado



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

Limpieza de Playas

Voluntarios de La Hipotecaria junto a sus familiares se hicieron presentes y donaron parte de su tiempo realizando una jornada de limpieza de playas. Con mucha energía, compañerismo y solidaridad, se logró recolectar gran cantidad de desechos y material para reciclaje.



200
Horas de voluntariado

50
voluntarios



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

Dada la naturaleza del negocio y que unas de las principales herramientas de trabajo son los equipos tecnológicos, cuando se hacen descartes se recolectan y se entregan a empresas autorizadas para que sean reciclados de manera responsable con el medio ambiente. Entre los equipos que se reciclan están: impresoras, monitores, teclados, cables, CPU, regletas reguladores de voltajes entre otros.

1,701
libras de equipos
tecnológicos descartado

3
entregas



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Medio Ambiente

La Hipotecaria realiza donaciones de equipos electrónicos usados en buenas condiciones a fundaciones o escuelas como una forma de apoyar la labor que realizan a la sociedad.



La Hipotecaria El Salvador realizó la entrega de un donativo a la Cruz Verde Salvadoreña Candelaria de 29 CPU, 10 monitores, 29 mouse y teclados como un apoyo a esta institución que siempre ayuda a la comunidad.

Donación de mobiliario al Colegio IPT Comercio



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Anticorrupción

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Anti-Corrupción

Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno.

Banco La Hipotecaria, S.A. y Subsidiarias cuenta con un equipo especializado encargado de aplicar políticas y procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, según requerimientos de la Superintendencia de Bancos, los organismos internacionales y demás autoridades de los países en donde tenemos presencia y hacemos negocios.

Para lograr lo anterior, contamos con manuales que desarrollan ampliamente conceptos, definiciones, roles, responsabilidades, requisitos y procedimientos para que todos los colaboradores cumplan y estén claros de las repercusiones que conlleva no conocer o no aplicar fielmente la normativa y lineamientos internos del banco y sus subsidiarias.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Anti-Corrupción

El equipo de las áreas regulatorias y de cumplimiento realiza una gestión corporativa y mantienen informado al Comité de Prevención, el cual está compuesto por Directores de la Junta Directiva del Banco, así como de las áreas de negocios, operaciones, auditoría, gobierno corporativo y riesgo.



Entre las herramientas y controles que aplica este equipo, está el monitoreo continuo de las transacciones de los clientes y la revisión de la debida diligencia. Se realizan también revisiones aleatorias para verificar la actualización de su información.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Anti-Corrupción

Todo el personal del banco, incluidos directores y alta gerencia, son capacitados continuamente a través de mesas redondas, capacitaciones virtuales y presenciales, inducciones, lectura asistida de los manuales y cápsulas que los mantienen actualizados con las regulaciones para combatir los delitos precedentes al blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, así como la extorsión y el soborno.



La actualización constante de los colaboradores es una práctica que nos ayuda a mantener a todos alerta frente a los factores de riesgos que se puedan presentar en las distintas operaciones del negocio.

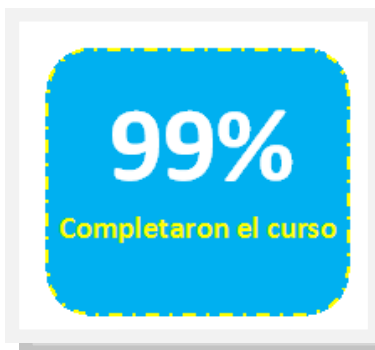
ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Anti-corrupción

Capacitación Continua

La Hipotecaria consciente que el combate a la corrupción es responsabilidad de todos se mantiene reforzando la divulgación sobre la prevención del blanqueo de capitales, en el año 2017 se llevo a cabo una capacitación e-learnig dirigida a todos los colaboradores del banco.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Anti-corrupción

Constantemente se realizan campañas de comunicación para promover entre los colaboradores el combate a la corrupción.

¿QUÉ HACER?

DESCARTA O CORROBORAR INUSUALIDAD

- Identifica al cliente.
- Su Actividad económica.
- Los antecedentes de la operación

REALIZA

- Una Descripción detallada de los movimientos o transacciones estudiadas o analizada.

COMPLETA

- El Reporte Interno de Operaciones Inusuales

REMÍTELO A CUMPLIMIENTO!

SIN JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA Y/O JURÍDICA

REPORTAR A CUMPLIMIENTO!

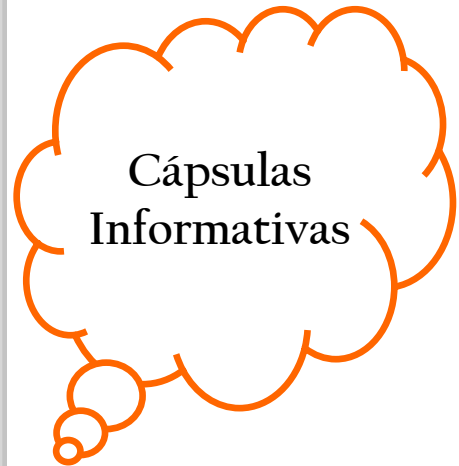
ES TU OBLIGACIÓN...

OPERACIÓN

INUSUAL

- Aislada o Reiterada
- No es cónsona al Perfil Financiero ni Transaccional
- No guarda relación con Actividad Económica

SOSPECHOSA



SEÑALES DE ALERTA

***** PRESTAR ATENCIÓN *****

CLIENTES

- Cientes se rehúsa o evita entregar información relacionada con su actividad económica y/o capacidad financiera.
- Cientes que se presentan frecuentemente a realizar transacciones en efectivo a una misma cuenta.
- Cientes cuya ocupación declarada no corresponde con su nivel o tipo de actividad (Ej. desempleado que paga cantidades que exceden su perfil transaccional).
- Ciente que presenta documentos de identificación inusuales, adulterados o ilegibles que dificultan su verificación.

PERSONA

- PJ sin historial o antecedentes patrimoniales, económicos, comerciales, industriales o financieros.
- PJ que presenta ingresos no operacionales superiores a los ingresos operacionales.
- PJ cuyos estados financieros reflejan resultados muy diferentes comparados con otras compañías con actividades económicas similares.

JURÍDICA

EMPLEADOS

- Empleados que omiten reiteradamente los actos preventivos o de debida diligencia a los que están obligados.
- Empleados que muestran cambio repentino favorable en su estilo de vida o realizan transacciones que no corresponden con sus ingresos sin una justificación clara y razonable.
- Empleados que eviten ciertos controles internos o de aprobación, establecidos para determinadas transacciones, productos o servicios financieros.
- Empleados que no han comunicado o han ocultado a Cumplimiento, información relativa a operación inusual o cambio injustificado en el compartamiento de algún cliente.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Voluntariado Corporativo

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Concurso de Eslogan

Realizamos un concurso interno para escoger un eslogan para nuestras iniciativas de RSE, recibimos 30 propuestas de equipos, casi 100 colaboradores que pusieron su ingenio y creatividad.

Los eslogan estuvieron acompañados de su significado , lo cual demostró el esmero cada equipo a su propuesta, las mismas transmitieron un mensaje positivo y afín a nuestra cultura y valores, haciendo difícil la tarea del jurado calificador.

El equipo ganador fue AliaRSE y su eslogan:

“Acciones que Transforman”



” Las acciones que realiza La Hipotecaria, impactan de manera positiva asegurando un mejor futuro, para las próximas generaciones”

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Programa de Educación Financiera



Iniciamos este programa en el año 2015 con el colegio IPT Juan Díaz, en el año 2016 continuamos afianzando la formación, tanto de estudiantes como de más voluntarios. En el 2017 la meta era llegar a 2 colegios, lo cual fue posible gracias al apoyo de los voluntarios que participaron como facilitadores en las diferentes capacitaciones.

A través de los talleres, los y morales en el cumplimiento sus metas; así como también se les hace ver que sus acciones como ciudadanos responsables pueden aportar al

desarrollo y futuro de nuestro país. A través de los talleres, los voluntarios transmiten sus conocimientos a los estudiantes, para que en un futuro puedan administrar sus finanzas personales con acierto, los motivan a trazarse metas que les permitan lograr sus sueños y el impacto de los valores éticos y morales en el cumplimiento sus metas; así como también se les hace ver que sus acciones como ciudadanos responsables pueden aportar al desarrollo y futuro de nuestro país.

ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Programa de Educación Financiera

540
horas de
voluntariado



900
horas /
estudiante



27
voluntarios



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Programa de Educación Financiera

Charla de Educación Financiera para los colaboradores.

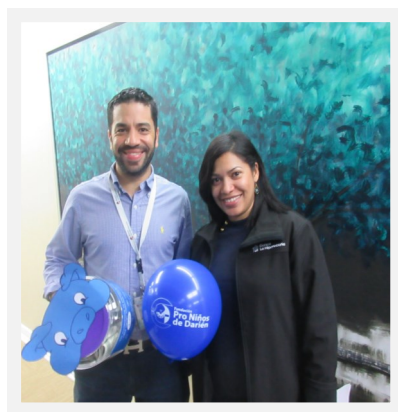
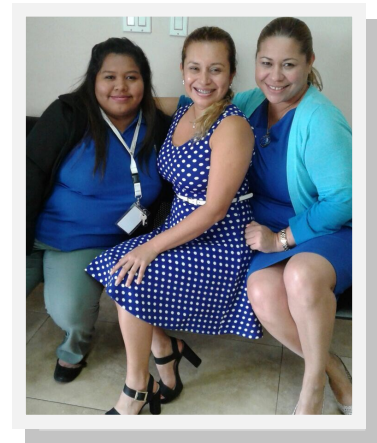


ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Apoyo a la Fundación Pro Niños del Darién - Viernes Azul

En apoyo a la fundación pro niños del Darién Banco La Hipotecaria como una tradición realiza el viernes azul. Actividad que promueve el uso de vestimenta azul para asistir a laborar y a cambio el colaborador hace un donativo económico simbólico para apoyar las actividades de la fundación en pro de brindar alimentación y educación a niños de familias con escasos recursos que viven en la provincia de Darién.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Apoyo a la Fundación Pro Niños del Darién - Colecta de útiles escolares



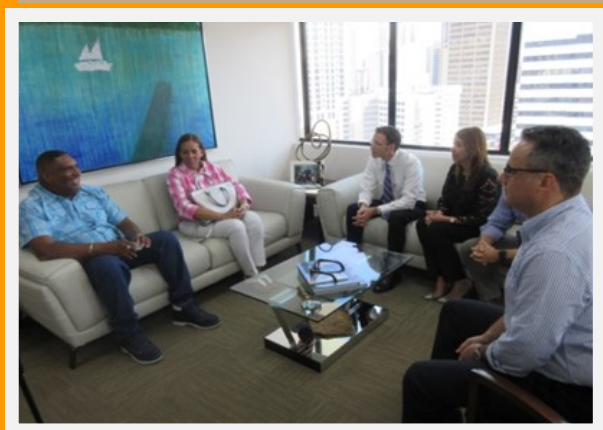
Un año más Banco La Hipotecaria participa en la Colecta de útiles escolares que organiza la Fundación Pro Niños del Darién, gracias al apoyo de todos los colaboradores se pudieron recolectar muchos útiles para apoyar en la educación de los niños que son el futuro de nuestro país.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Héroes por Panamá



Banco La Hipotecaria participa como patrocinador del programa de RSE de TVN (canal de televisión) Héroes por Panamá. Este proyecto busca enaltecer la labor de personas extraordinarias que realizan causas a favor de grupos vulnerables de la sociedad tales como (niños, personas con discapacidad, jóvenes en riesgo social, entre otros), medio ambiente, conservación de especies y lucha contra el maltrato animal. En 2017 La Hipotecaria promovió al Héroe Gaspar Sánchez, por su labor social y solidaridad frente a la Banda Independiente Panamá para Cristo, que por medio de la música y la guía espiritual apoya a muchos jóvenes para que tengan mas oportunidades dentro de la sociedad.



ACCIONES QUE TRANSFORMAN



Fundaciones que apoya La Hipotecaria



ACCIONES QUE TRANSFORMAN

