

# Memoria de Sostenibilidad

## 2020 - 2021

De conformidad con GRI STANDARDS UNIVERSAL  
ISO 26000, IndicaRSE y ODS 2030

**Banco Promerica** 

# Índice

---

**03**

**Materialidad**  
de la información

**12**

Mensaje del  
**Gerente General**

**15**

**Perfil**  
institucional

**25**

**Gobierno**  
Corporativo

**45**

Dimensión  
**Económica**

**55**

Dimensión  
**Ambiental**

**61**

Dimensión Social  
**Colaboradores**

**89**

Dimensión Social  
**Comunidad**

**101**

Anexos

---



## Alcance y cobertura

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4

Esta constituye la cuarta Memoria de Sostenibilidad de Banco Promerica S.A. Honduras, la cual cubre el período de enero 2020 a diciembre de 2021, contando con la experiencia de las memorias del período 2014-2015, 2016-2017 y 2018-2019 y respetando el ejercicio fiscal del Banco que comprende los meses de enero a diciembre de cada año. La Memoria está escrita de acuerdo con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y acorde con el GRI Standard Universal y con los Indicadores de RSE (INDICARSE) homologados con la Norma ISO 26000, y en alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas.

La Memoria ha sido preparada bajo la supervisión y verificación de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE), Organización Stakeholder (OS) del GRI. La publicación de la Memoria de Sostenibilidad se realiza en forma bienal.



El punto de contacto para cualquier consulta, aclaración o sugerencias es:

**Ariana José Sierra Rodríguez**  
*Coordinador de Sostenibilidad y Capacitación*

Tel. +(504)2280-8080 Ext. 43155  
 ajsierra@bancopromerica.com

## Materialidad de la información

Materialidad	04
Compromisos	07
Cumplimiento de Compromisos 2018-2019	08
Compromiso con los ODS	10

# Materialidad

GRI 3-1, 3-2, 3-3

La materialidad es el umbral en el que los temas adquieren suficiente importancia, por el reflejo de los impactos económicos, ambientales y sociales, así como por la influencia y decisiones de sus partes interesadas.

## Cadena de valor de la organización

GRI 2-6

En primer lugar, se determina la cadena de valor de la organización. Se define como el proceso mediante el cual se crea valor en sus diferentes eslabones que culminan en la producción de un bien o servicio. En Banco Promerica, la cadena de valor inicia con la captación de recursos, requeridos para el otorgamiento de productos y servicios bancarios y finaliza con la recuperación de los créditos otorgados.



## Mapeo de partes interesadas

GRI 2-30

Se procede luego a identificar a las partes interesadas del Banco. Los clientes, accionistas, reguladores y público interno constituyen las partes interesadas de mayor relevancia, dado su influencia y relación con el Banco.



# Cobertura y enfoque de gestión de los temas materiales

GRI 2-23

Nuestro compromiso en los enfoques económicos, sociales y ambientales nos ha permitido determinar los impactos positivos y negativos que se genera a través de nuestra gestión como banco.

El análisis de materialidad se realizó mediante evaluación de los principales impulsores del banco que afectan a cada tema pertinente identificado, en el que representantes gerenciales, colaboradores y Gerente General aportaron su visión sobre la organización.

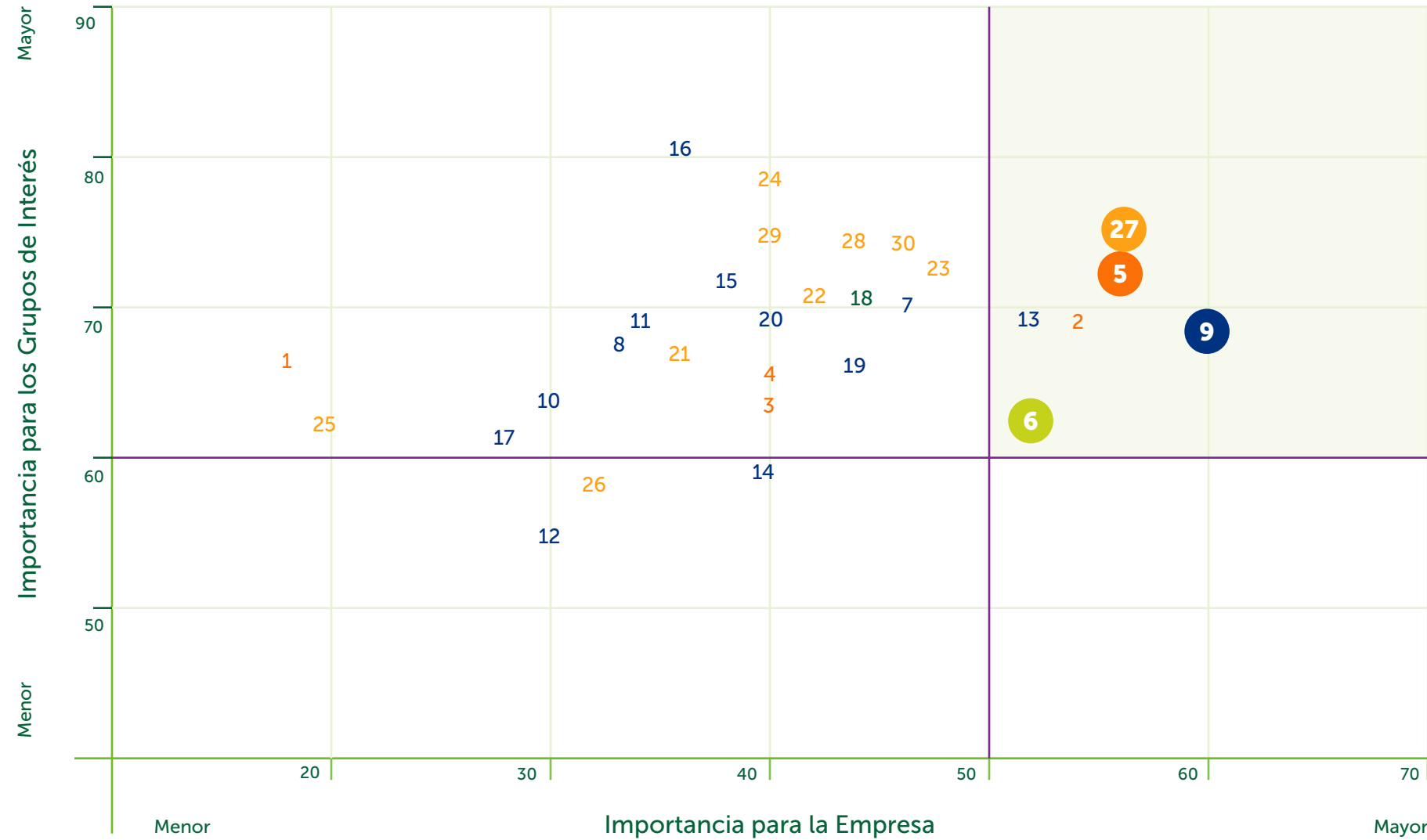
## Temas pertinentes y materiales

Tema Material	Gerente General	Gerentes de Áreas	Colaborador
<b>Dimensión Económica</b>			
1 Aporte para el desarrollo económico y social	18	66	67
2 Beneficios a colaboradores	54	65	73
3 Capacitación a proveedores	40	61	66
4 Mercadeo y publicidad responsable	40	66	66
5 Políticas de negocio	56	73	72
<b>Dimensión Ambiental</b>			
6 Cambio climático	52	58	67

Dimensión Social	GG	GA	C
7 Calidad de servicio - satisfacción	46	68	72
8 Clima laboral	33	63	72
9 Comunicación y sus canales	60	62	75
10 Conciliación trabajo-familia	30	58	70
11 Educación Financiera	34	67	71
12 Educar a través del arte	30	52	78
13 Formación de colaboradores	52	67	71
14 Igualdad de género	40	55	64
15 Inclusión Financiera	38	67	77
16 Medidas de bioseguridad por pandemia de COVID-19	36	86	75
17 Programa de voluntariado	28	56	67
18 Reclamaciones	44	69	72
19 Salud y seguridad ocupacional	44	60	72
20 Sentido de pertenencia	40	64	74
<b>Gobernanza</b>			
21 Causa social y ambiental	36	61	73
22 Compensación	42	70	70
23 Confianza	48	70	75
24 Debida diligencia	40	75	82
25 Difusión de las estrategias de RSE	20	57	67
26 Equidad y justicia	32	55	61
27 Gobernanza	56	72	78
28 Integridad	44	69	80
29 Rendición de cuentas	40	72	78
30 Transparencia	46	69	80

Materialidad

Matriz de materialidad



Compromisos

GRI 2-16

**Políticas de negocio** | Proceder con las actualizaciones de las políticas existentes gestionadas por cada área dueño del documentos en acompañamiento del área de Mejora Continua y Transformación manteniendo su objetividad; así como la comunicación y socialización de las mismas a los colaboradores; y cumplir con las respuestas a los hallazgos por parte de Auditoría Interna.

**Cambio climático** | Se realizará auditoría ambiental para un panorama general de la situación actual de las instalaciones del banco, así como un proceso de consultoría para la creación de proyectos en apoyo a la sostenibilidad.

**Comunicación y sus canales** | Revisar los canales de comunicación existentes, validando que su efectividad del mensaje sea idóneo, dependiendo de la información y de los participantes dentro de la misma, según los objetivos y/o estrategias que se desean alcanzar; así como establecer nuevos canales de comunicación cuando amerite.

**Gobernanza** | Comunicación a todos los niveles de la institución sobre la estructura de gobernanza, sus comités y objetivos de cada uno, para un mayor conocimiento sobre el Gobierno Corporativo del banco.  
Se comenzará a la revisión e implementación acciones para cumplir con los indicadores de la Norma AA1000.



## Cumplimiento de Compromisos 2018-2019

### Políticas de negocio

GRI 2-26, 2-24

Durante el 2020-2021 se crearon y actualizaron 19 documentos correspondientes a áreas de negocio entre ellas; Canales, Banca de Empresas y Banca de Personas, de las cuales 14 corresponden a políticas de negocio.



### Cambio climático

En el año 2021 se realizó auditoria ambiental a Banco Promerica con el fin de identificar oportunidades de mejora y generar planes de acción que promuevan la sostenibilidad de nuestra Institución.



### Comunicación y sus canales

Se han analizado los canales de comunicación y se ha logrado optimizar la información según cada canal, utilizando links para mejorar la experiencia del cliente y que resulte más fácil la navegación en nuestro sitio web y aplicaciones.

En redes sociales se ha complementado con información no comercial que resulte útil para el usuario como consejos de educación financiera, datos curiosos y temas ecológicos y se ha logrado un aumento de seguidores y engagement.

Con la comunicación por correo electrónico se ha logrado una mejor segmentación de las promociones según ciudad, perfil del cliente o producto obteniendo mejores resultados; en el 2021 se enviaron 2,589,280 correos con un porcentaje de apertura de 27% esto ayuda a cuidar nuestra base de datos y a mantener nuestros clientes.

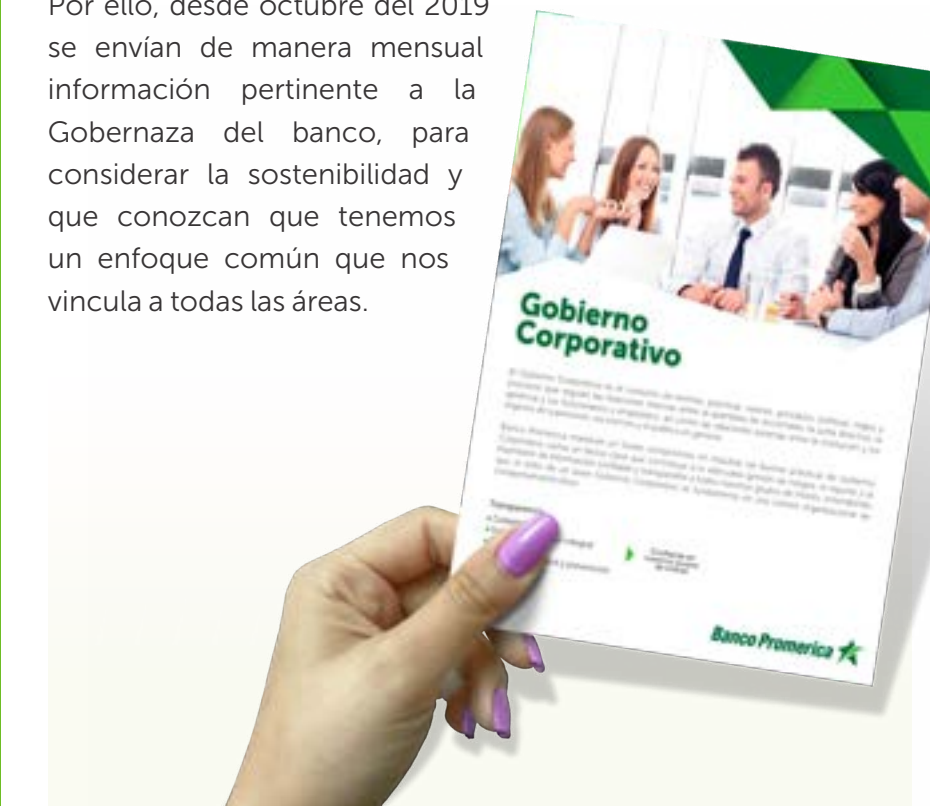


### Gobernanza

GRI 2-14, 2-22

En Banco Promerica damos la importancia de conocer que una buena Gobernanza alineada a la estrategia empresarial, para integrar y alenar todas las áreas, pero sobre todo la importancia de que el personal conozca este concepto para conseguir que todos seamos partícipes de los valores de la organización.

Por ello, desde octubre del 2019 se envían de manera mensual información pertinente a la Gobernanza del banco, para considerar la sostenibilidad y que conozcan que tenemos un enfoque común que nos vincula a todas las áreas.



## Compromiso con los ODS

GRI 2-22

Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible. Los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS) aprobados en la Cumbre de las Naciones Unidas celebrada en el 2015, entraron en vigencia el 1 de enero de 2016.



# Mensaje del Gerente General

Mensaje del Gerente General de Banco Promerica Honduras





**La sostenibilidad es un compromiso estratégico de nuestra institución**

## Mensaje del Gerente General de Banco Promerica Honduras

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Nuestro compromiso primordial a lo largo de estos años es con nuestros colaboradores, clientes, las comunidades y la sociedad en general. Como equipo, hemos marcado pauta convirtiéndonos en un aliado estratégico clave de nuestros clientes, poniendo a disposición una banca de relaciones con atención personalizada que asiste las necesidades específicas de cada uno, ofreciendo asesoría, variedad de servicios y productos que impulsan el potencial de los negocios e inversiones de nuestros usuarios en las comunidades donde operamos.

Como institución nos mantenemos fieles a nuestros pilares de responsabilidad social empresarial a través de programas de educación financiera, así como nuestro compromiso con el bienestar del ecosistema, impulsando el acceso a productos responsables con el ambiente, como ser Crédito y Cuenta Verde, dirigidos al apoyo de desarrollo de soluciones sostenibles y eco amigables en el área empresarial y personal.

La sostenibilidad es un compromiso estratégico de nuestra institución que nace desde la alta gerencia y que integra de manera transversal en la esencia del negocio, los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), para mantener y fortalecer una operación de banca sostenible.

Como miembros de Grupo Promerica, replicamos de manera uniforme en todos los países donde tenemos presencia, la estrategia de ser ese agente de cambio en el proceso de conversión hacia un mundo más responsable e inclusivo, aportando al desarrollo de relaciones, productos y servicios que apoyen a las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del ambiente y el bienestar social en los países donde operamos.

El 2020 y 2021 fueron años de crisis mundial representado un reto debido a la pandemia por causa del COVID-19. En Banco Promerica Honduras mantuvimos operaciones a lo largo de la crisis sanitaria aplicando todas las medidas de bioseguridad establecidas por las autoridades sanitarias internacionales y locales, para la prevención de la propagación del virus dentro de cada una de nuestras agencias a nivel nacional, para el bienestar integral de nuestros clientes y colaboradores. Hemos equipado debidamente a nuestros colaboradores; asimismo, aplicamos las medidas de alivio establecidas por la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) en apoyo a nuestros clientes que se vieron afectados por el confinamiento a causa del COVID-19.

A lo largo de estos dos años logramos unir fuerzas, crecer y continuar fortaleciendo nuestra estrategia de servicio, enfocados continuamente en ofrecer alternativas sostenibles a nuestros clientes que faciliten el proceso constante de adaptación al entorno volátil que vivimos, diseñando estrategias que permitan a nuestros clientes enfrentar con seguridad los momentos inciertos.

“

*A lo largo de estos dos años logramos unir fuerzas, crecer y continuar fortaleciendo nuestra estrategia de servicio...*

”

En paralelo hemos unido esfuerzos para obtener resultados positivos en nuestra estrategia de crecimiento de carteras y clientes. Impulsados por la transformación digital, realizando mejoras en nuestros procesos, implementamos recursos tecnológicos para dar seguridad y robustecer nuestras operaciones con el objetivo de brindar una mejor experiencia de servicio a nuestros clientes. Muestra de ello son las nuevas funcionalidades de las plataformas digitales, disponibilidad de medios de pago digitales, habilitación de nuevos canales de servicio a través de alianzas estratégicas, promociones y productos que suplen las necesidades explícitas de nuestros clientes.

Ante toda situación y acontecer, continuaremos estando presentes y fieles al compromiso de impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades que son nuestro hogar, y de nuestros colaboradores, proveedores y clientes, con un fuerte empoderamiento de la mujer, seguiremos asumiendo responsablemente el deber de velar por el crecimiento positivo de nuestra sociedad, reforzando entre los hondureños que únicamente juntos lograremos superar todo y avanzar hacia el futuro.

**Francisco Llanes**  
Gerente General



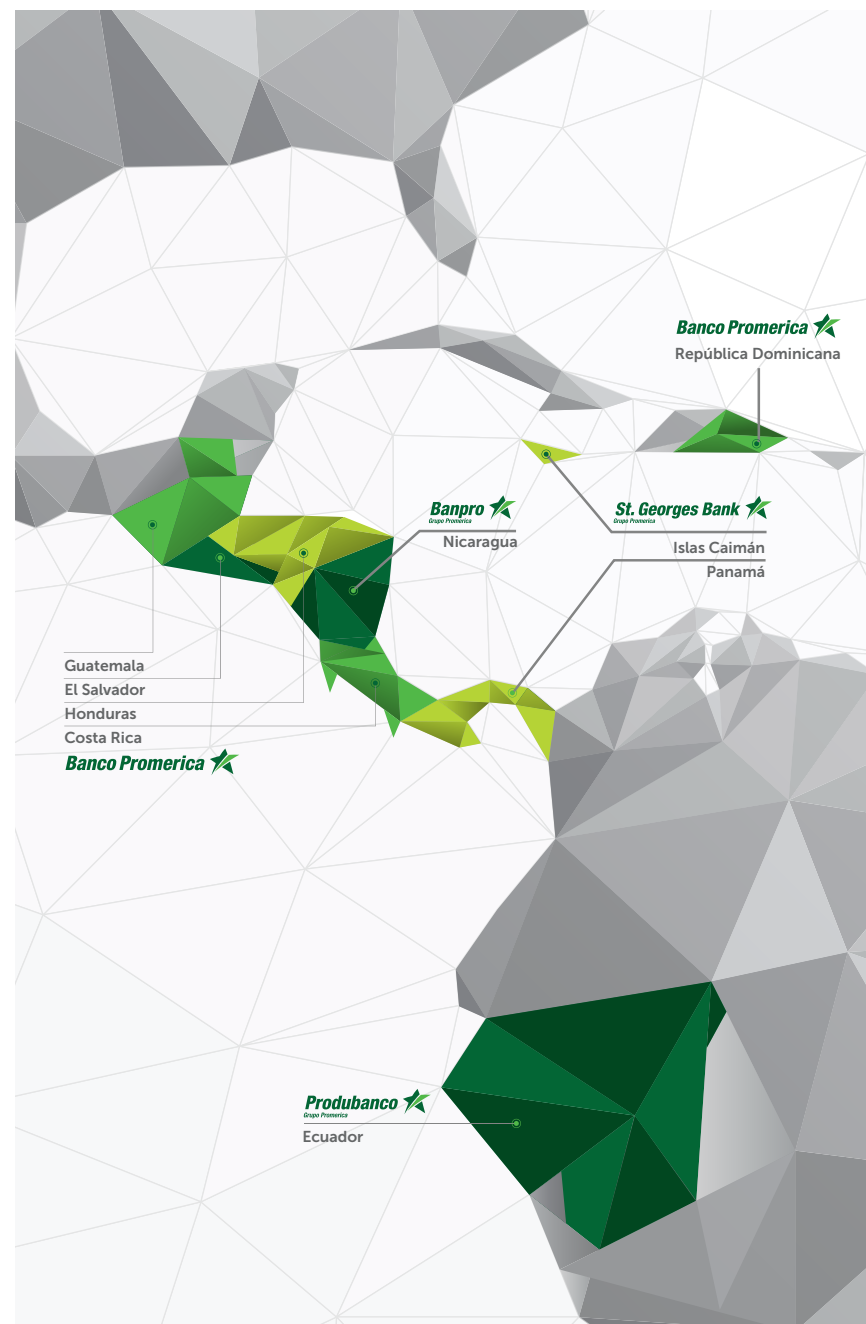
# Perfil institucional

Grupo Promerica Presencia Regional	16
Banco Promerica Honduras	17
Capacidad Operativa	18
Fortaleza financiera	19
Cadena de Suministros	20
Entidades a las que estamos aliados y aportamos económicamente	22
Ética e integridad: Misión, Visión y Valores	23

# Grupo Promerica

GRI 2-1

## Presencia Regional



# Banco Promerica Honduras

GRI 2-1

Banco Promerica, S.A., es una sociedad privada autorizada el 6 de Julio del 2000 mediante resolución No. 213-7/2000 del Directorio del Banco Central de Honduras.

Banco Promerica S.A. abre operaciones al público el 16 de enero del 2001 simultáneamente en la ciudad de Tegucigalpa y San Pedro Sula, con la finalidad de brindar servicios financieros propios de un banco en general y que estén permitidos por la legislación vigente, a través de un sólido respaldo de un grupo de accionistas que creen en el bienestar y desarrollo de la región.

La cultura de Banco Promerica se sustenta en la mejora continua, buscando satisfacer las necesidades tanto del cliente local como las necesidades de aquellos cuyos negocios requieren la integración de operaciones en la región.

Banco Promerica celebra sus 20 años en el 2021 con índices financieros estables, los que lo presentan como un banco de riesgo controlado, con una excelente rentabilidad, tanto de su patrimonio como sobre sus activos y los administra con una gran eficiencia.

Banco Promerica cuenta con sus oficinas principales que funcionan en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C. y posee agencias en ciudades foráneas del país.



# Banco Promerica Honduras

GRI 2-1

## Capacidad Operativa

Somos un banco con cobertura nacional, parte de un grupo financiero regional.

■ 2021 ■ 2020

Icono	2021	2020
	685	710
	17	18
	73,416	76,215
	361	412
	35,861	34,148
	45,870	47,108

Indicador	2021	2020
Colaboradores	685	710
Agencias y ventanillas	17	18
Clientes activos	73,416	76,215
Proveedores (Nacional/Extranjero)	361	412
Tarjetas de débito activas	35,861	34,148
Tarjetas de crédito activas	45,870	47,108

## Fortaleza financiera

■ 2021 ■ 2020

	<b>ACTIVOS</b> L 13,972,137,040 L 13,007,101,174		<b>PASIVOS</b> L 12,758,045,763 L 11,829,941,958
	<b>PATRIMONIO</b> L 1,214,091,277 L 1,177,159,216		<b>UTILIDADES</b> L 36,931,061 L 26,667,710
	<b>DEPÓSITOS</b> L 11,000,354,443 L 10,361,346,502		<b>CARTERA DE PRÉSTAMOS</b> L 10,255,587,102 L 8,741,572,742
	<b>ÍNDICE DE MOROSIDAD</b> 2.73% 2.58%		<b>ROA y ROE</b> 0.28% y 3.12% 0.22% y 2.31%

## Cadena de Suministros

GRI 2-6

Para Banco Promerica es de suma importancia velar porque la transparencia y el respeto sea parte del quehacer en la interacción con los proveedores, ya que son aliados claves en la prestación de servicios a los clientes y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos que el banco ha planteado.

### Manual para la administración de proveedores

En el año 2019 se trabajó en la elaboración del manual para la administración de proveedores que tiene como objetivo establecer los lineamientos, marco de acción y responsabilidades que permitan la correcta selección y pago a los proveedores del banco, mismo que fue actualizado en abril del año 2021.

### Manual de ética para proveedores

Tiene como finalidad comunicar a todos los proveedores del banco, su misión, visión, valores y principios sobre los cuales se rige la institución y su compromiso con un desarrollo social y medioambiental responsable y sostenible.



	Cantidad de proveedores			
	Nacional		Extranjero	
	2020	2021	2020	2021
Por contrato	52	64	41	45
Por compras	211	240	57	63

	Zona centro-sur	
	2020	2021
Arrendamientos	26%	28%
Reparaciones y mantenimientos	2%	2%
Papelería y útiles	3%	2%
Capacitación y cursos	2%	1%
Publicidad, promoción y mercadeo	21%	22%
Servicios tercerizados	13%	13%
Servicios de Comunicaciones	11%	12%
Traslado de Valores	8%	8%
Honorarios Servicios Legales	5%	3%
Suministros y Soporte de Programas	9%	9%

\*Los pagos por gastos de publicidad, promoción y mercadeo, servicios tercerizados y servicios de comunicación se centralizan en la zona centro.



\*Los montos son valores estimados del total de contratos y compras.





## Entidades a las que estamos aliados y aportamos económicamente

GRI 2-28

Banco Promerica pertenece a:



Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)



Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)



Centro de Procesamiento Interbancario (CEPROBAN)



Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)



Cámara de Comercio Hondureña Americana (AMCHAM)



Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT)



Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC)



Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial

Banco Promerica ha dirigido sus estrategias a través de alianzas con:



Mujeres en las Artes (MUA)



Liga Contra el Cáncer Honduras



Fundación Hondureña contra el Cáncer de Mama (FUNHOCAM)



Instituto de Conservación Forestal (ICF)

## Ética e integridad

GRI 2-28

### Misión

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

### Visión

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

### 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 la 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 prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños.

Banco Promerica, considera que los valores éticos son la base fundamental para el ejercicio de las actividades del quehacer diario del sistema financiero, de la credibilidad y confiabilidad de sus clientes, la sociedad y el Estado mismo.

# Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo	26
Gestión del Riesgo	30
Cumplimiento	35
Mejora Continua y Transformación Digital	42

# Gobierno Corporativo

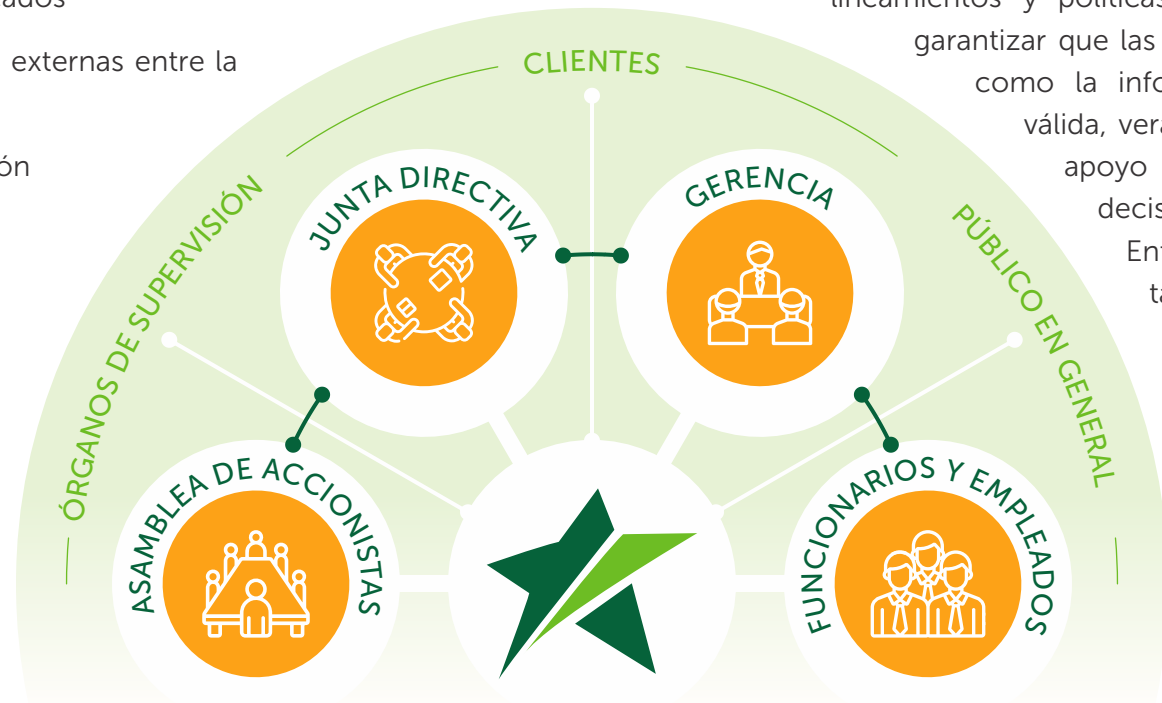
GRI 2-9, 2-10, 2-11

El Gobierno Corporativo para Banco Promerica es el conjunto de normas, prácticas, valores, principios, políticas, reglas y procesos que regulan las relaciones internas entre:

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Gerencia
- Funcionarios y Empleados

Así como las relaciones externas entre la Institución:

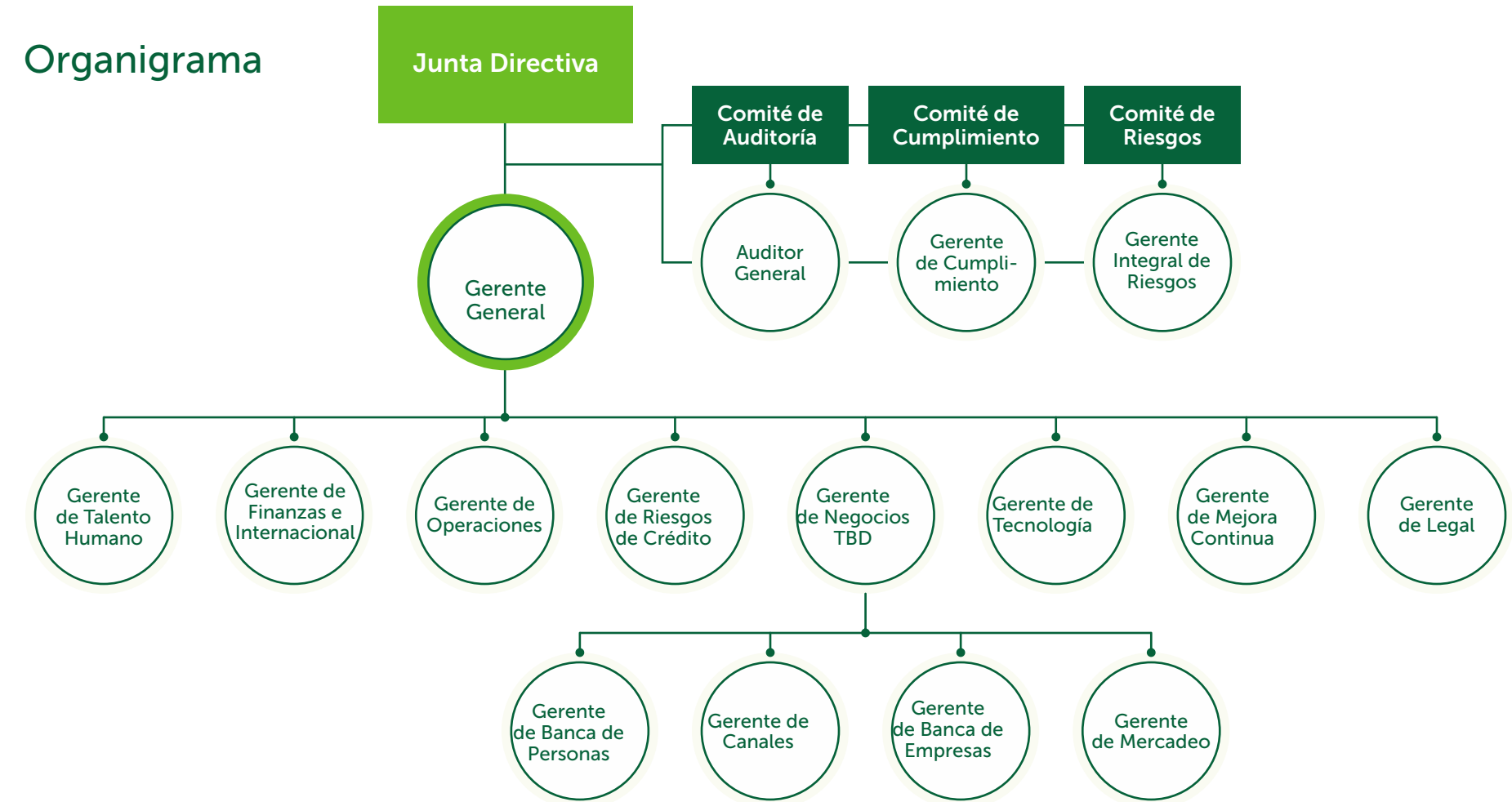
- Órganos de supervisión
- Clientes
- Público en general



Relaciones internas y externas de la institución

Banco Promerica, bajo el compromiso de ejercer las mejores prácticas de Gobierno Corporativo mantiene una gestión continua para lograr el fortalecimiento de sus sistemas de control interno; el cumplimiento y actualización de sus Procesos y Políticas, así como cumplir con la regulación aplicable; de igual manera ejecuta Procesos adecuados de interacción y cooperación, lo que permite establecer lineamientos y políticas de transparencia para garantizar que las acciones que ejecuta así como la información que revela es válida, veraz, clara y oportuna y de apoyo para la toma de decisiones por parte de los Entes que hacen uso de ella tanto a nivel interno como externo.

## Organigrama



**La Asamblea General de Accionistas**, es el órgano supremo de Banco Promerica en donde se expresa la voluntad colectiva de sus miembros y se estructura el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la Sociedad en las materias de su competencia.



**La Junta Directiva**, es el órgano administrativo de Banco Promerica, nombrado por la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva por medio del presidente o del que haga sus veces ostentará la representación judicial y extrajudicial de la sociedad.

## Gobierno Corporativo

### Estructura de los Comités de Gobierno Corporativo Banco Promerica

GRI 2-13

El objetivo de los Comités que conforman la estructura de Gobierno Corporativo de Banco Promerica es el de apoyar en la adecuada y transparente transmisión de información a los Socios y la Junta Directiva, contribuir al logro de los objetivos estratégicos, la supervisión del cumplimiento de los controles y de la gestión adecuada de los riesgos, la revelación y remisión

de información correcta y confiable al Regulador y nuestros clientes, así como al público en general, por lo que para lograr todo ello, los Comités están conformados por al menos un miembro de Junta Directiva, así como altos Ejecutivos y/o Gerencias de la Institución.

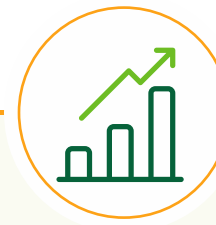
Banco Promerica a través del seguimiento que efectúa el sistema de Gobierno Corporativo instituido, tiene como meta primaria que la información que es transmitida sea veraz, íntegra, confiable, periódica, útil y en tiempo; a través de los Comités y las presentaciones a Junta Directiva, el Banco se

asegura de que la información transmitida al público en general y los reguladores este adecuadamente validada y verificada y sea un reflejo de la realidad de nuestro negocio.



#### COMITÉ DE AUDITORÍA INTERNA (4 miembros)

Asegura el cumplimiento de la función de auditoría, asegurándose que la auditoría interna y externa se realicen con la mayor objetividad e independencia posible.



#### COMITÉ DE RIESGOS (9 miembros)

Está a cargo de velar por la sana gestión de los riesgos de la Institución, así mismo vigila que las operaciones de negocio se ajusten a los lineamientos establecidos en materia de límites de tolerancia a los distintos riesgos o límites específicos definidos.



#### COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (7 miembros)

Definen y analizan las tácticas y objetivos de la gestión de riesgo global de los activos y los pasivos, considerando su impacto en la liquidez, la revisión de los informes de la gestión de tesorería, decretar el estado de contingencia y las acciones a ejecutar.



#### COMITÉ DE CRISIS (8 miembros)

Tiene como objetivo constituirse frente a crisis de liquidez, para adoptar las acciones detalladas en los planes de contingencia, así como otras decisiones y acciones que apunten a hacerle frente a la situación de crisis de liquidez.



#### COMITÉ DE CUMPLIMIENTO (5 miembros)

Tiene como prioridad proponer las políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, a través de la ejecución de mejores prácticas de monitoreo, análisis e investigación de operaciones inusuales.



#### COMITÉ DE TECNOLOGÍA (9 miembros)

Da seguimiento y establece las coordinaciones que garanticen el cumplimiento del plan de trabajo de tecnología, brindando asesoría técnica y propuestas que faciliten el proceso de automatización de la Institución, así como la implementación de productos innovadores.



#### COMITÉ DE TALENTO HUMANO (4 miembros)

Propone políticas y parámetros que propician el desarrollo de los colaboradores para aumentar los niveles de competitividad, aprovechamiento de los recursos, ambiente laboral, productividad y eficiencia del personal que permiten la mejora continua del ambiente laboral.



#### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO (3 miembros)

Apoya en la evaluación del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los estatutos, reglamentos y manuales de gobierno, desarrolla y recomienda políticas y principios de buen gobierno corporativo.



# 30 Gestión del Riesgo

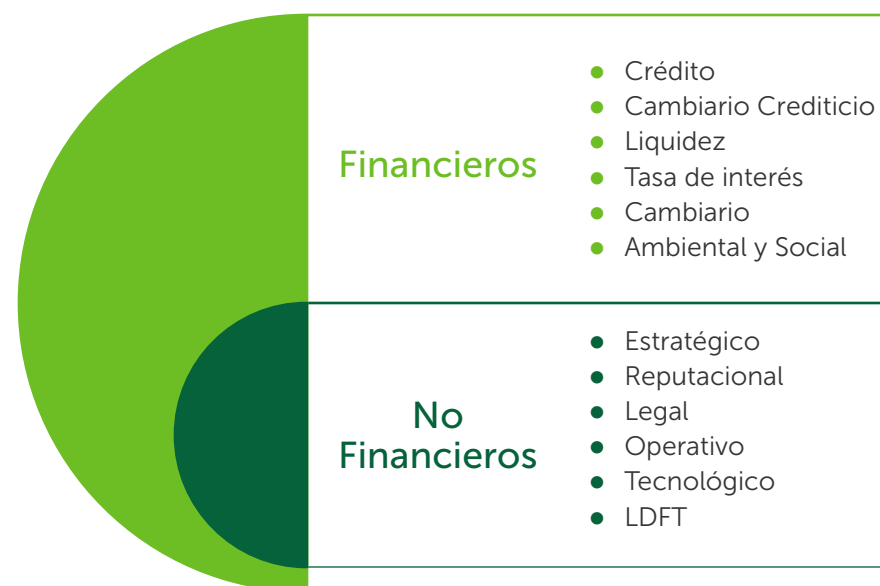
GRI 2-12

Tiene como objetivo general garantizar una adecuada gestión integral de riesgos para alcanzar indicadores de exposición aceptables que permitan niveles de rentabilidad para asegurar la sostenibilidad del banco.

Así mismo, establecer mecanismos incluyentes al personal en la identificación, análisis, medición y mitigación del riesgo que están expuestos de acuerdo con la naturaleza de su operación.

## Riesgos que se Gestionan a nivel Institucional

De acuerdo con la circular 194/2011 "Norma Sobre Gestión Integral de Riesgos" los riesgos gestionados son los siguientes:



El Rol que el área de Riesgos ejerce en cada una de las gestiones para la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos, de forma integral se centra en lo siguiente:

<p><b>Participar/Apoyar</b></p> <p>En las tareas de identificación, medición, monitoreo, administración y control de riesgos, apoyándose de las políticas aprobadas por las instancias superiores, marco regulatorio y normativo aplicable.</p>	<p><b>Realizar</b></p> <p>Seguimiento periódico mediante las herramientas para la gestión de riesgos, de todas las exposiciones de la Institución y medir los impactos esperados de la materialización de los distintos riesgos.</p>
<p><b>Monitorear, Medir y Valorar</b></p> <p>Las exposiciones al riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de tasa de interés, riesgo de tipo de cambio, riesgo reputacional, legal, estratégico, riesgo ambiental &amp; social, generando las alertas tempranas para actuar de manera anticipada.</p>	<p><b>Verificar</b></p> <p>El grado de cumplimiento de los objetivos, límites, lineamientos y políticas para la administración integral de los riesgos.</p>

## Matriz de Riesgo Institucional

	Riesgos Evaluados	Exposición Promedio	Nivel de Riesgo
2020	1097	1.95	Aceptable
2021	1055	2.13	Aceptable

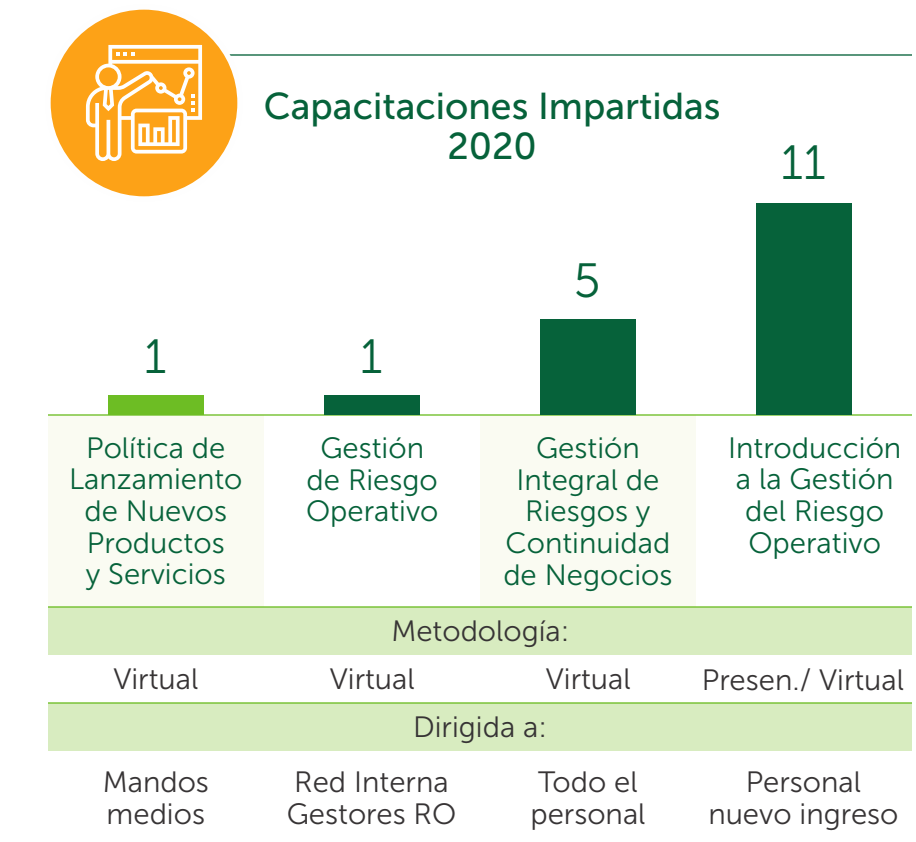
## Fortalecimiento de la Cultura de Riesgos a nivel Institucional

La cultura de riesgos es parte de los ejes fundamentales para la gestión y estrategia del riesgo operativo a nivel institucional, durante estos años nos enfocamos en fortalecer y afianzar la cultura en los diferentes ámbitos de la gestión.



Se han impartido capacitaciones y enviado boletines a nivel institucional para el fortalecimiento de la cultura de riesgos.

## Período 2020 Capacitaciones



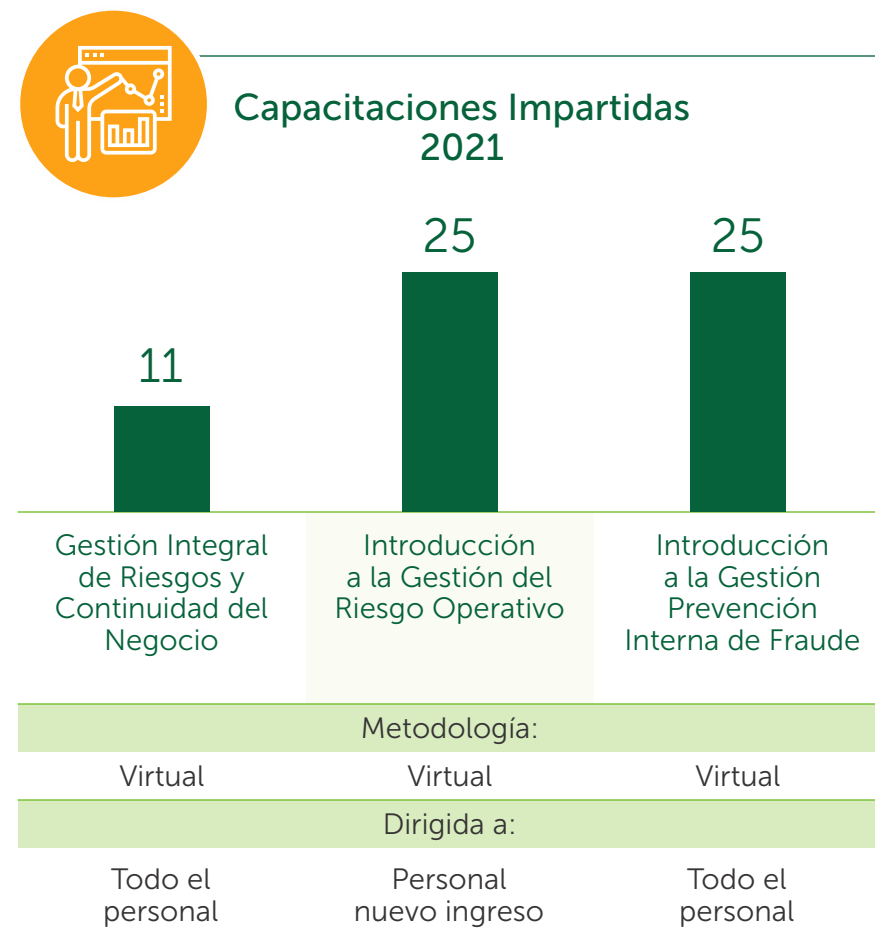
## Gestión del Riesgo

### Boletines 2020

Gestión	Tema Informativo
Prevención Interna de Fraude	Consejos para Prevenir Robo de Identidad
	Pasos Claves para Mitigar el Riesgo de Fraude
	Reporte Anónimo Canal de Denuncias Internas
Riesgo Operativo	Incidentes y/o Eventos de Riesgo Operativo
	Cultura de Riesgo
	Importancia de la implementación de los planes de acción para mitigar riesgos operativos
Riesgo Tecnológico	Lista de Recomendaciones de Seguridad 2020
	Somos Seguros
	Protección de la Privacidad en Reuniones Virtuales
	Consejos Ciberseguridad (Teletrabajo)
	Porque Debemos Encriptar los Archivos
	Robo de Información Ataques de Phishing
	Cuidado con el Uso de USB
	Uso de Correo Electrónico
	Materialización de un Ataque Phishing

### Período 2021

### Capacitaciones



### Boletines 2021

Gestión	Tema Informativo
Prevención Interna de Fraude	Riesgo Transaccional
	Prevención de Fraude en Remesas: Señales de alerta que debes tomar en cuenta
Riesgo Operativo	Cultura de Reporte de Incidentes y/o Eventos de Riesgo Operativo
	Acciones para Prevenir y Detectar Riesgos
	Prevención de Fraude en Remesas: Señales de alerta en el comportamiento del cliente o beneficiario
	¿Sabías que puedes ser víctima de estafa al escanear códigos QR?
Riesgo Tecnológico	Recomendaciones para uso de contraseñas
	Que es la Ingeniería Social
	Recomendaciones para estaciones de trabajo
	Phishing dirigido
	Técnicas de Ataques de Ingeniería Social
	Encriptado de información
	Uso adecuado del correo Institucional
	Mantente alerta de la estafa de fraude SIW Swapping
	SMS Fraudulentos



### Robo de información Ataques de phishing

En bancos locales se están dando casos, donde los usuarios reciben un correo electrónico con un archivo adjunto, luego de hacer clic en el adjunto, les presenta una celebración y felicitaciones porque han ganado un Samsung Galaxy S10, pero deben ingresar sus datos en una URL, falsa (url: campaign-archivo.com), logrando de esta forma robar información valiosa para luego poder beneficiarse de la misma.

**Toma en consideraciones las siguientes recomendaciones para evitar ser víctima:**

- No abrir correos o mensajes de desconocidos, ni archivos que vengan adjuntos.
- Evita ingresar a los vínculos o url's incluidos en correos electrónicos, ya que estos pueden llevar a sitios webs falsos.
- Hacer caso omiso a solicitudes donde te solicitan ingresar datos personales o información bancaria.
- Si los mensajes o notas tienen leyendas de urgencia o cumple con algunos de los puntos anteriores, toma precauciones y reporta a Riesgos Tecnológico (Ext. 44130).



Gestión	Tema Informativo
Continuidad de Negocios	La Continuidad de Negocios como Estrategias para la Recuperación de Desastres
	Pruebas para Continuidad de Negocios
	Planes de Contingencia y la Respuesta ante Crisis
	¿Qué conoces sobre el Plan de Continuidad de Banco Promerica?
	La importancia de los Planes de Contingencia

## Logros de la Gestión Integral de Riesgos durante el periodo 2020-2021

GRI 2-12

- Durante la Pandemia COVID-19 el PCN permitió la ejecución de los procedimientos alternos previamente definidos, contribuyendo a su vez a agilizar la ejecución de otros procedimientos que resultado de la emergencia sanitaria se requirió que también fueran realizados de manera alterna o distinta a la habitual.
- Debido a la pandemia COVID-19 Banco Promerica S.A acató las órdenes emitidas por el Estado de Honduras, de igual forma se aplicaron medidas preventivas a nivel interno y externo para garantizar la seguridad de la salud de los colaboradores y clientes de la institución.
- Derivado de los eventos COVID-19 y las modificaciones de tendencia de consumo del mercado y el fortalecimiento y protección de nuestros clientes, se implementó el proyecto VCAS (Visa Consumer Authentication Service) teniendo como objetivo mitigar el fraude en Medios de Pago.
- Fortalecimiento de la Cultura de Riesgos a nivel Institucional haciendo énfasis en las diferentes modalidades de fraude para el robo de información, que se estaba suscitando a nivel del Sistema Financiero.
- Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios (SGCN).
- Implementación de la Normativa Local Gestión Riesgo Ambiental y Social.

- Apoyo en la implementación de un modelo de autoevaluación de capital
- Apoyo en el fortalecimiento e implementación de herramientas y modelos de su origen.
- Actualizaciones de matrices de riesgo de las áreas, documentación de eventos e incidentes para el cierre de brechas y fortalecimiento de los controles.
- Mejora y automatizaciones en los sistemas que alimentan los insumos para la generación de reportes locales y regionales.
- Actualizaciones de políticas, manuales y procesos de la Gestión Integral de Riesgos.



## Cumplimiento

GRI 2-27, 2-25

Banco Promerica es el referente de las mejores prácticas con un sistema efectivo de administración y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo bajo una gestión de cumplimiento basado en riesgo.



### Pilares del Programa de Cumplimiento basado en Gestión de Riesgos



- Nuestro programa de Cumplimiento se basa en 5 pilares y nuestra cultura de cumplimiento nace desde lo más alto de la organización.
- Al menos una vez al año es revisado y aprobado por la Junta Directiva.



## Cumplimiento

### PILAR DEBIDA DILIGENCIA

- Implementación a nivel regional de Bridger Insign AG (LexisNexis).
  - Capacitación para reducción de falsos positivos.
  - Barrido diario / automático (clientes, representantes legales, accionistas / beneficiarios finales, tarjetas adicionales, servicios).
  - Política de barrido con LexisNexis, estándares mínimos.
- Automatización de Lista Interna Regional en plataforma LexisNexis.
- Estandarización de metodología de evaluación de clientes con categoría de riesgo crítico.
- Reporte estadístico de ROS (Reportes de Operaciones Sospechosas) para perfilamiento.
- Implementación de mejores prácticas en Sanctions Screening de SWIFT para reducción de falsos positivos.

### PILAR EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

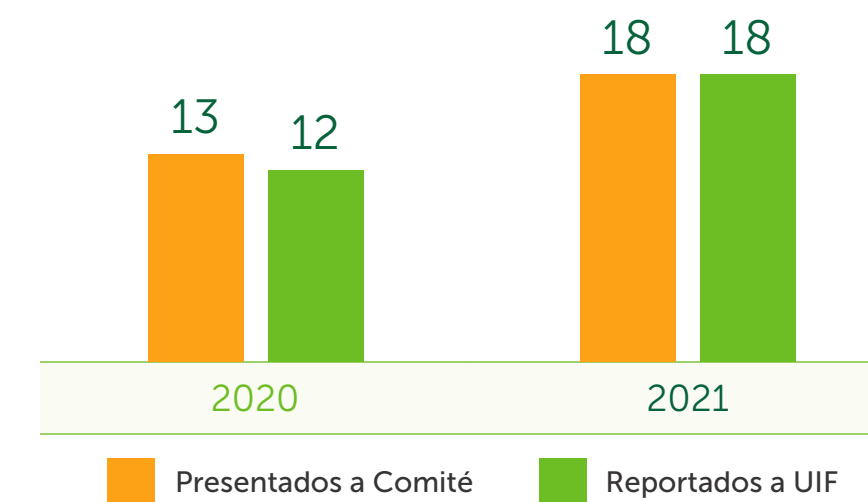
- Implementación de recomendaciones de Auditoría Interna.
- Evaluación externa de nuestro programa de cumplimiento por PWC.
- Evaluación independiente por empresa americana (CSMB) a los sistemas de monitoreo.

### POLÍTICAS Y REPORTE

- Política y Procedimiento para el Financiamiento del Terrorismo
- Política Conozca a su Cliente
- Reporte de Transacciones en Efectivo (RTE)
- Reportes de Operaciones Sospechosas (Ros)
- Personas Expuestas Políticamente (PEP)
- Conozca a su Colaborador
- Reporte de Colaboradores Relacionados con Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Conozca a su Proveedor/ Alianza
- Listas de Referencia (Interna e Internacional)
- Transacciones con Billetes De \$20.00
- Países de Alto Riesgo
- Actualización de Información de Clientes
- Clientes de Alto Riesgo – Critico
- Actividades de Alto Riesgo
- Política OFAC
- Política Monitoreo de Medios de Comunicación
- Conozca a Su Banco Corresponsal
- Relación con clientes actuales en Lista de Referencia.
- Política Beneficiario Final
- Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD)
- Política y Procedimiento para el Aseguramiento/ Congelamiento de Fondos y Traslado a Cuentas OABI
- Política Cuentas de Partidos Políticos para el Manejo de los Recursos
- Política Anticorrupción & Soborno

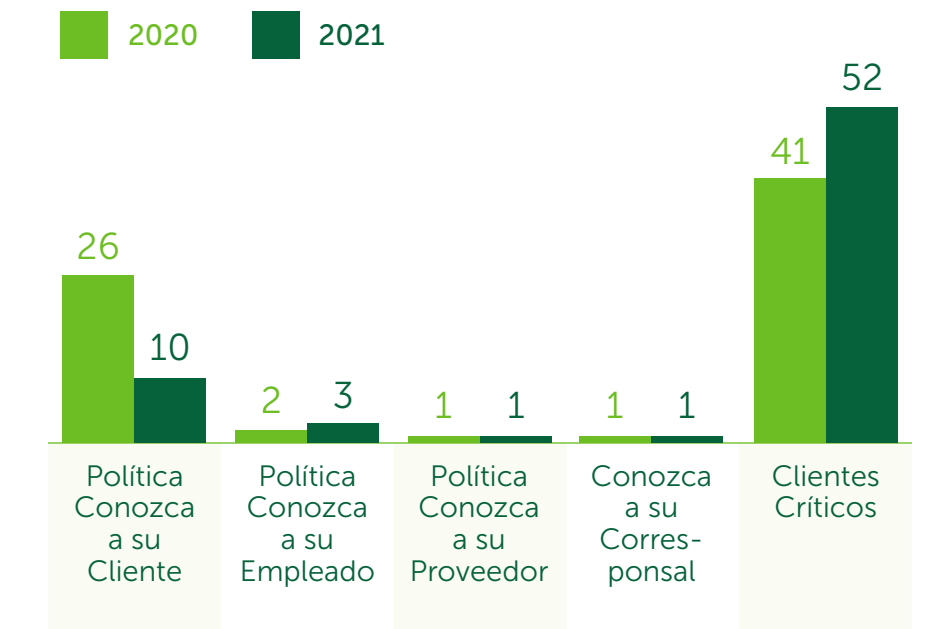
## Estadística de Casos reportados

Presentados a Comité vrs Reportados a UIF



- Reportamos a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) el 99% de los casos que se presentaron ante el Comité de Cumplimiento.
- No existen contingencias por parte del banco en reportar los ROS.

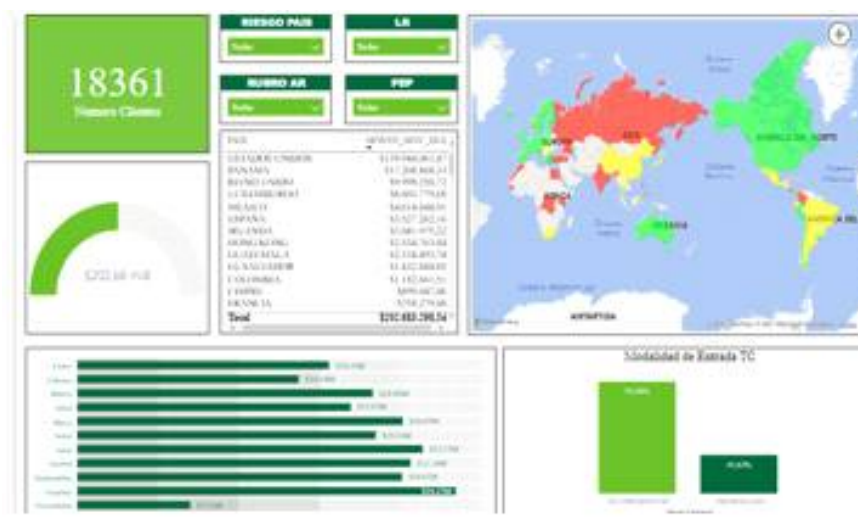
## Evaluaciones de la Política Conozca a su cliente



Parte del proceso de evaluar la efectividad del cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados a Clientes, Corresponsales, Proveedores, Empleados entre otros realizamos revisiones aleatorias a expedientes de estas áreas.

También durante 2021; implementamos dashboards en Power BI para el monitoreo; clientes de LBTR- ACH, Transferencias Internacionales; Casinos y Saldos a Favor.





## Capacitaciones

Para los años 2020 a la fecha se conforma la Sub-Comisión de Capacitación encargada de desarrollar la estrategia de capacitación a nivel de grupo, de forma estandarizada y buscando economías de escala.



Juntas Directivas y CEOs

Alta Gerencia

18 colaboradores

Contenido de Capacitaciones:

- Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo,
- Programa OFAC,
- Anticorrupción y Antisoborno,
- Identidad digital, nuevas tecnologías,
- Responsabilidades de Junta Directiva y apoyo para las áreas de Cumplimiento, Ética y Cultura de Cumplimiento.
- Tecnologías y Casos Prácticos,
- Evaluación.



Cumplimiento

Gobierno Corporativo

Riesgos

Auditoría Interna y de Sistemas

46 colaboradores

Contenido de Capacitaciones:

- Riesgos de Lavado de Activos y FT en Nuevas tecnologías (Fintech Blockchain). Casos prácticos,
- Involucramiento de las áreas de Riesgos, GC y Auditoría Interna en la gestión de LD, FT y OFAC,
- Evaluación.



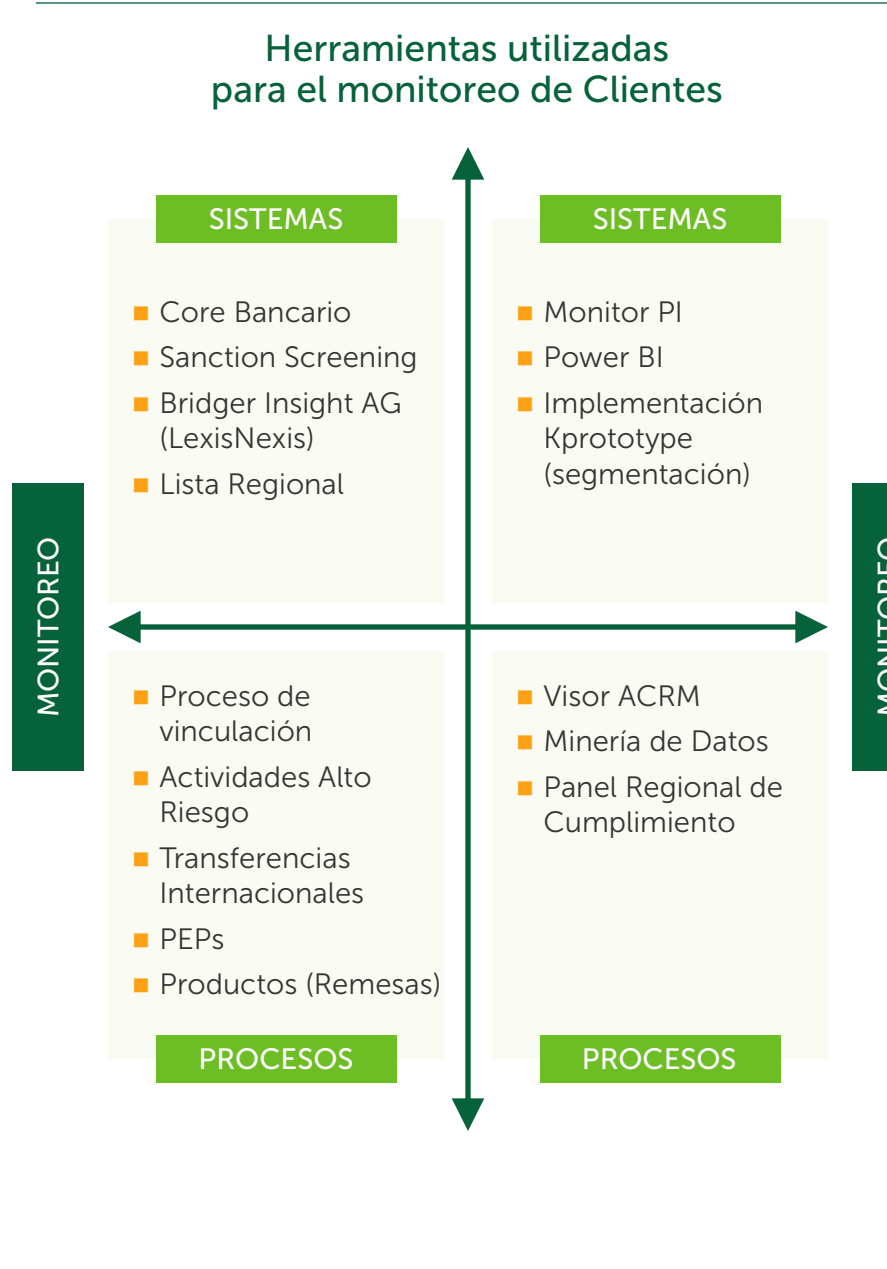
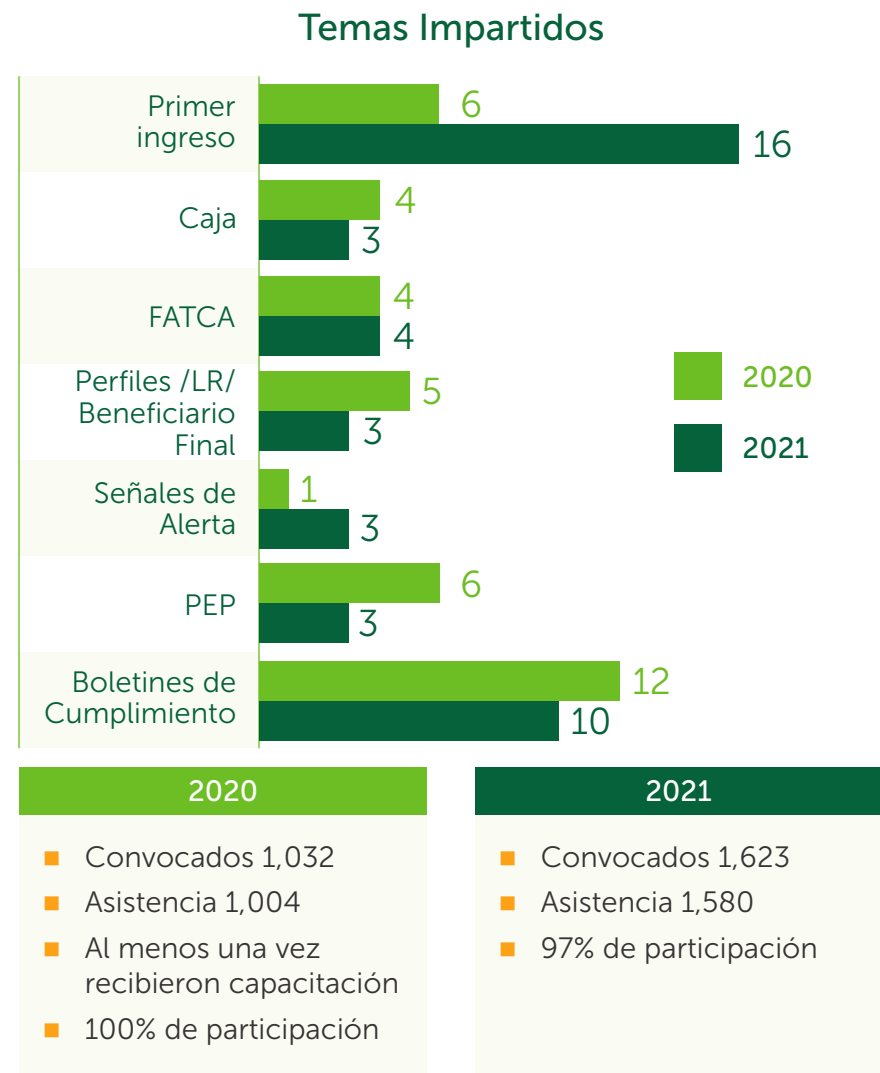
Front Office | 393 colaboradores

Back Office | 384 colaboradores

Contenido de Capacitaciones:

- Definiciones de LD, FT y OFAC,
- Primera líneas de defensa,
- Debida Diligencia y DDA,
- Conocimiento del Cliente, Visita Domiciliar,
- Reportes de Transacciones inusuales a Cumplimiento,
- Beneficiario Final,
- PEPS,
- Señales de Alerta en Onboarding,
- Roles y responsabilidades,
- Tipologías y Casos Prácticos,
- Evaluación.

Capacitaciones impartidas de forma virtual en Prevención Riesgo AML/FT/FATCA entre otros, como parte del pilar de fortalecimiento de la cultura de Cumplimiento.



### Fortalezas del área

- Contamos con una Junta Directiva que promueve la Cultura de Cumplimiento, así como también ha asignado presupuesto con el fin de garantizar los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para la ejecución e implementación eficiente y eficaz del Sistema de Prevención AML/FT.
- Contamos con Tecnología para la ejecución e implementación eficiente de los sistemas de Prevención AML/FT.
- Evaluaciones independientes en AML/FT por firmas estadounidenses para fortalecer la gestión de Prevención de Riesgo de Lavado de Activos conforme a estándares internacionales.




# Mejora Continua y Transformación Digital

GRI 2-12

El área de Mejora Continua y Transformación Digital busca implementar cambios en las operaciones que contribuyan a incrementar los niveles de calidad, productividad y disponibilidad de los servicios y productos financieros de Banco Promerica.


El enfoque principal de la gestión del área se centra en cuatro aspectos funcionales y un quinto enfoque estratégico que es el seguimiento a la parte estratégica del banco.

La unidad de Mejora Continua:



**Gestión Documental**

Unidad responsable de apoyar a las áreas con la creación, ratificación, actualización y baja de documentos.



**Mejora Continua**

Unidad responsable de apoyar a las áreas con el desarrollo de proyectos e iniciativas de automatización de procesos por medio de Workflows y RPA.



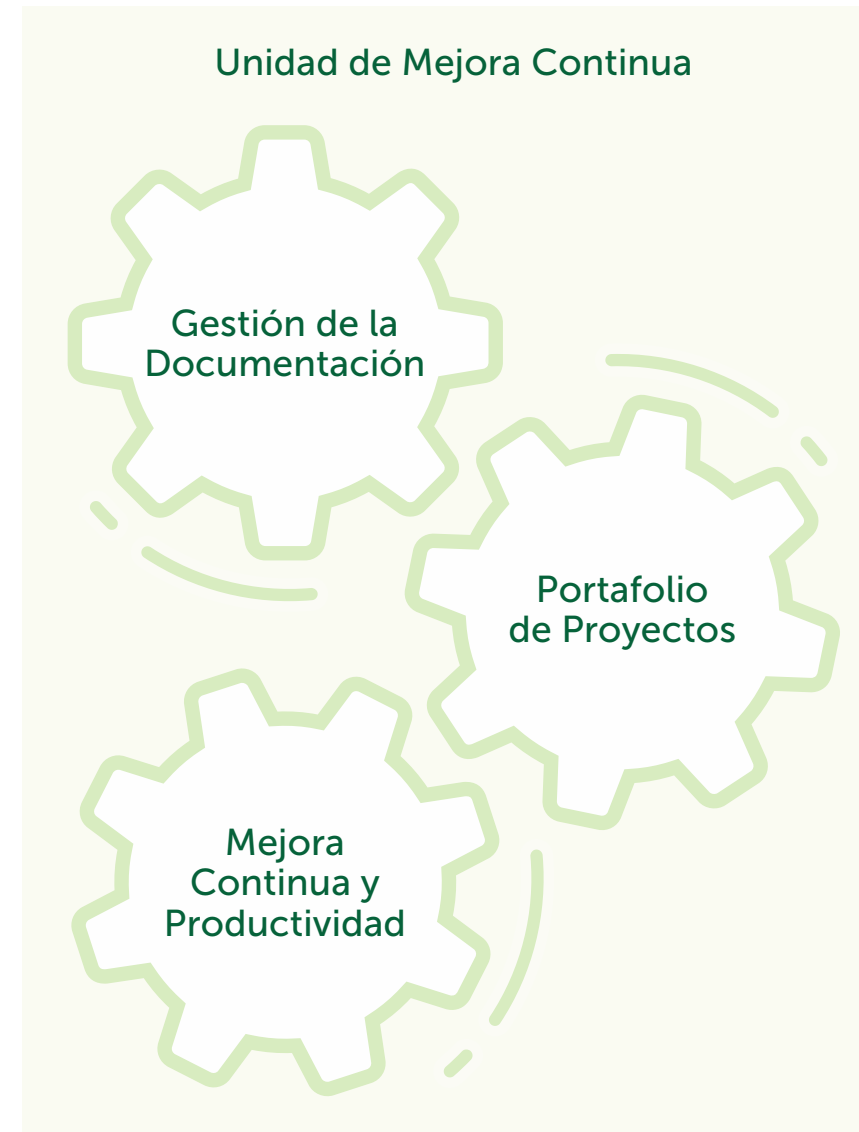
**Inteligencia de Negocios**

Unidad responsable de apoyar a las áreas con la generación y automatización de reportería, extracción de datos y Gobierno de datos. Responsable de facilitar a través de los datos la toma de decisiones estratégicas.



**Transformación Digital**

Unidad responsable de liderar la adopción y aplicación de la estrategia de Transformación Digital Regional





## Dimensión Económica

Valor económico generado y distribuido	46
Puntos de atención	47
Nuestro modelo de negocio	49
Depósitos y Cartera por Segmento de Negocio	50
Calidad de Servicio	52



# Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

ACTIVOS	DEPÓSITOS	CARTERA DE PRÉSTAMOS	UTILIDADES
L 13,972,137,040	L 11,000,354,443	L 10,255,587,102	L 109,832,939
L 13,007,101,174	L 10,361,346,502	L 8,741,572,742	L 39,486,387



FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	PROGRAMAS DE LEALTAD TC
L 282,562,957.25	L 5,022,516	L 105,745,645
L 304,915,814.80	L 5,412,425	L 68,212,950

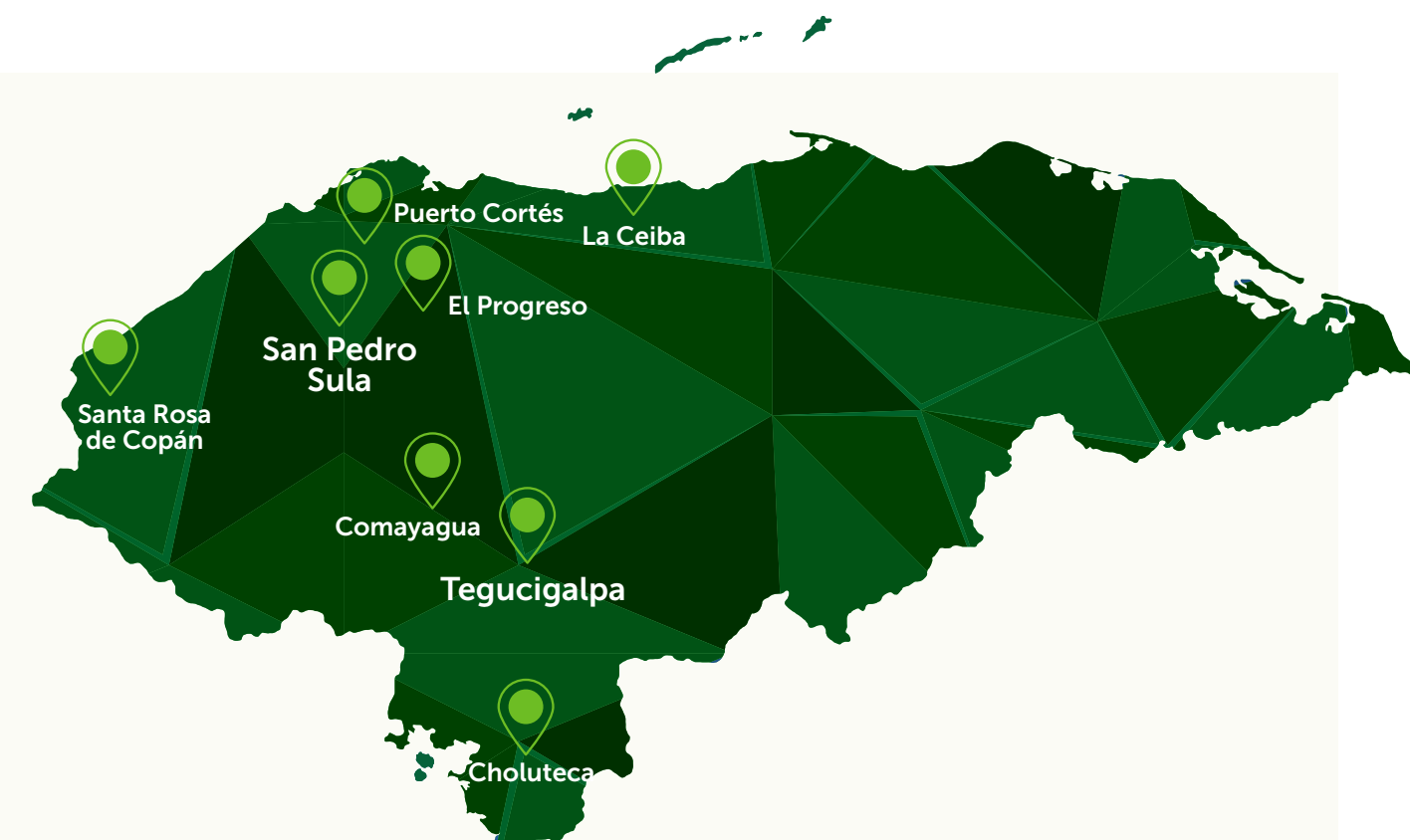
■ 2021 ■ 2020

# Puntos de atención

GRI 102-2, 102-6

## Presenciales

Banco Promerica cuenta con 18 agencias y ventanillas a Nivel Nacional a finales del 2019, las que ofrece a clientes naturales y jurídicos, gobiernos, proveedores, fundaciones, medios de comunicación, otros bancos, universidades, escuelas e institutos y sociedad civil en general acceso a sus productos y servicios.



Ubicaciones	Zona Centro/Sur		Zona Norte
	Agencias	Ventanillas	
Francisco Morazán	5		Agencia Principal - Tegucigalpa
Choluteca	1		Centro de Negocios – San Pedro Sula
Comayagua	1	1	Agencia Plaza Criolla
Puerto Cortés	5	2	Agencia Plaza Marie
Atlántida	1		Agencia City Mall
Yoro	1		Agencia Cascadas Mall
Santa Rosa de Copán		1	Agencia City Mall
TOTAL	14	4	Agencia Galerías del Valle
			Agencia La Ceiba
			Agencia El Progreso
			Ventanilla Edmar Comayagua
			Ventanilla Puerto Cortés
			Ventanilla Santa Rosa de Copán

# Puntos de atención

GRI 102-2, 102-6

## Digitales

Ponemos a disposición de nuestros clientes canales tecnológicos que vamos innovando constantemente para entregar un servicio confiable, seguro, ágil y oportuno. Entre los canales digitales tenemos:



### ACH pronto

Permite realizar transferencias y pagos de tarjetas desde su cuenta en Banco Promerica hacia los bancos autorizados del sistema financiero.



### Promerica en línea

Servicio electrónico gratuito que les permite a nuestros clientes, de forma rápida y segura, realizar vía internet y bajo nuestra plataforma de operaciones bancarias como consulta, transferencias y pagos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



### Promerica Móvil

Siempre buscando innovar el sistema bancario para brindar un mejor servicio por medio de su teléfono móvil o cualquier dispositivo inteligente.

## Transacciones procesadas en nuestros canales de atención

Transacciones procesadas por medio de agencias:



Transacciones procesadas por medio de canales digitales (Promerica en Línea y Promerica móvil)



# Nuestro modelo de negocio

GRI 102-2, 102-6

Nos centramos en satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes, y con este fin ponemos a disposición nuestro modelo de negocio para atender a los diferentes segmentos de acuerdo con las expectativas de cada cliente.



# Depósitos y Cartera por Segmento de Negocio

GRI 102-2, 102-6

Porcentajes

	2020	2021
Personas	16.95	17.62
Corporativo	3.31	1.90
Empresarial	0.49	1.77
Pyme	56.64	55.35
Privada	24.61	23.36

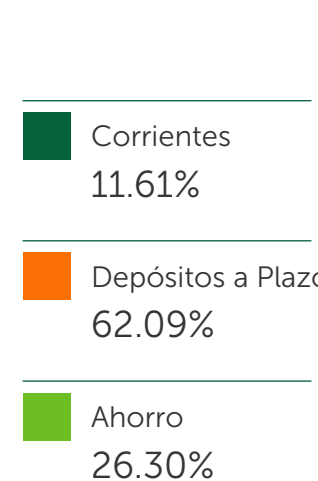


Porcentajes

	2020	2021
Personas	20.81	23.16
Corporativo	20.08	19.49
Empresarial	0.66	0.30
Pyme	21.32	20.21
Privada	0.02	0.01
Tarjetas	37.10	36.83



# Distribución de Depósitos Monetarios



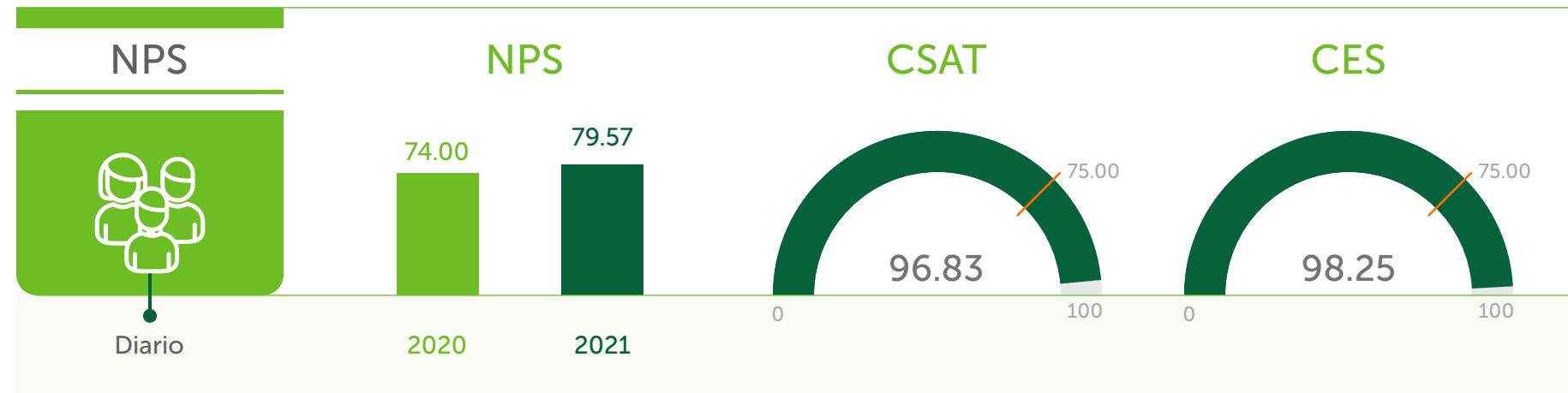
# Calidad de Servicio

GRI 102-43, 102-44, 413-1

En Banco Promerica nos hemos caracterizado año a año en brindar un servicio de excelencia, es nuestra forma de hacer negocios basado en relaciones duraderas y de confianza con nuestros clientes de manera sostenible, rentable y enfocada en desarrollar nuevas oportunidades logrando el crecimiento empresarial y la rentabilidad del banco.

En el 2020 y 2021 impulsados por la pandemia nos unimos a la transformación digital que vivió el mundo y se hizo una migración de mediciones de nuestra calidad de servicio a métodos / herramientas digitales.

## Cultura de servicio | Mediciones de Calidad



Con el fin de mejorar nuestra calidad, se actualizó nuestra plataforma para una encuesta más rápida y efectiva. Tomando en cuenta la voz de nuestros clientes y la calidad de servicio de nuestros colaboradores.

Ahora la plataforma nos brinda resultados automáticos y nos permite segmentar datos para darnos así una mejor visión de nuestros puntos de mejora. Mediante el proceso de encuesta mediante código Qr en agencias.



**NPS**

Indicador de recomendación



**CSA**

Índice de satisfacción del cliente



**CES**

Índice de esfuerzo del cliente



Opina sobre nuestros servicios y participa en el sorteo de premios



Escanea el QR o ingresa a este link:  
<http://promericahn18.ganoopi.com>





## Dimensión **Ambiental**

Créditos Verdes	56
Día Mundial del Medio Ambiente	57
Voluntariado Regional	57
Indicadores de consumo	58

# Créditos Verdes

GRI 201-2

A través de este producto se busca desarrollar mecanismos financieros que faciliten realizar inversiones favorables con el medio ambiente para contribuir al desarrollo sostenible de Honduras y la Región.

## Objetivos de los Créditos Verdes

- Fomentar oportunidades de negocio.
- Facilitar el flujo financiero hacia los modelos económicos más sostenibles.
- Generar ahorro o eficiencia del 15% del consumo mensual de las empresas.
- Financiar tecnologías que apoyen la eficiencia energética y energías renovables.
- Fomentar a las empresas a volverse auto sostenibles para un mejor futuro.

- Ayuda al medio ambiente
- Disminuye la huella de carbono
- Fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de negocios verdes
- Diferenciador ante la competencia
- Ahorro de recursos



Cuenta Verde

**Abre hoy tu Cuenta Verde**

¡Haz que tu dinero se sume a la lucha por el medio ambiente!

**Piensa verde, piensa en Banco Promerica**

2280-8080 / 2580-8080 | [www.bancopromerica.com](http://www.bancopromerica.com)

**Banco Promerica**

## Día Mundial del Medio Ambiente

Establecido por las Naciones Unidas, el 05 de junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente, con el objetivo de sensibilizar a la población mundial en relación con temas ambientales y que la población se interese en el respeto al medio ambiente.



## Voluntariado Regional

En el mes de octubre a nivel regional se realizó una actividad para dar a conocer la importancia de este día.

En Banco Promerica Honduras se realizó actividad de entrega de una planta a los colaboradores, con el fin de promover el cuidado de la planta y brindarle continuidad para ver el desarrollo y cuidado de este.



**Semillas del mañana Por un futuro verde**

Únete a esta acción ecológica del Voluntariado Promericano y marca el futuro para las próximas generaciones.

- ▶ Recoge tu semilla o planta en el cuarto piso del edificio Palic del 20 al 22 de octubre, de 2:30 p.m. - 4:30 p.m.
- ▶ Tómate una fotografía mostrando el lugar donde cuidará la planta o árbol al correo: [talentohumano@bancopromerica.com](mailto:talentohumano@bancopromerica.com)
- ▶ Tienes hasta el 22 de octubre a las 4:00 p.m. para enviar tu fotografía.

**Banco Promerica**

# Indicadores de consumo

GRI 302-4, 305-1

Los indicadores que se presentan es una explicación de cómo se gestionan los materiales consumidos por la operativa del banco.

## Uso del papel



	2020	2021
Resmas utilizadas	4,494	6,973
Peso de papel utilizado (kg)	4,120.50	5,229.75



Papel utilizado  
**Disminución 21.21%**



Consumo promedio por colaborador permanente (resmas)  
**8.02 9.82**  
2020 2021

## Consumo de energía



	2020	2021
Consumo KWh		
Edificios Principales	752,571.75	790,471.23
Agencias	663,367.58	671,197.67
Mega Jules MJ Total	5,097,381.59	5,262,008.04



Consumo total de energía en MJ  
**Aumento 6.46%**



Consumo de energía anual por colaborador permanente (KWh)  
**2,067.06 2,058.69**  
2020 2021

(debido a retorno de pandemia)

# Consumo de combustible no renovable y emisiones directas GEI

GRI 302-1

## Uso de plantas de energía eléctrica (Diesel)



	2020	2021
Consumo Diesel		
Galones	425	524
Litros	1,608.79	1,983.55
Consumo de energía en MJ	55,934.44	68,963.88



Consumo de combustible en MJ  
**Aumento 18.89%**



Emisión CO2 (Ton CO2/TJ)  
**5.29 7.31**  
2020 2021

## Uso de flota vehicular



	2020	2021
Consumo Diesel		
Galones	3,567.00	2,743.59
Litros	13,483.26	10,385.59
Consumo de energía en MJ	468,784.90	361,085.44



Consumo de combustible en MJ  
**Aumento 131.57%**



Emisión CO2 (Ton CO2/TJ)  
**40.68 61.46**  
2020 2021

## Dimensión **Social** Colaboradores

Empleo	62
Beneficios para los colaboradores	66
Nuestra Cultura Organizacional	69
Comunicación Interna	71
Capacitación de Colaboradores	73
Higiene y Seguridad Ocupacional	78
Acciones COVID-19 - Colaboradores	83



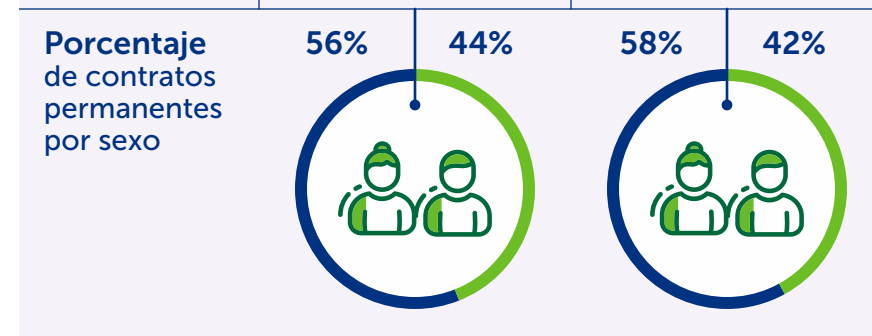
# Empleo

GRI 2-7

En Banco Promerica Honduras 2020-2021 se utilizan tres modalidades de contratación.

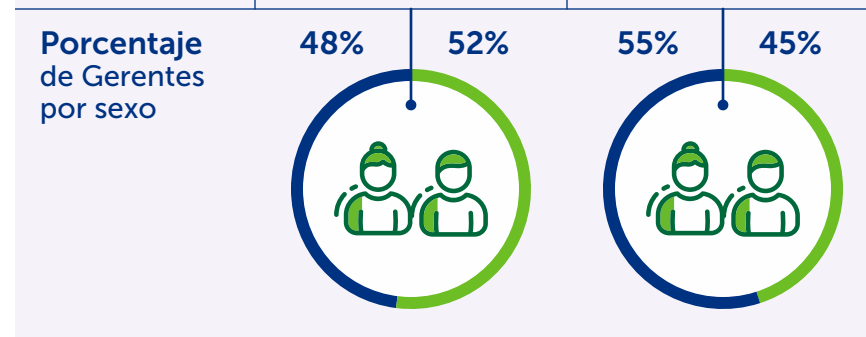
Modalidades de contratación				
	2020		2021	
Permanente	670	97.81%	687	96.70%
Temporal	3	0.44%	1	0.14%
Prácticas universitarias	12	1.80%	22	1.75%
<b>Total</b>	<b>685</b>		<b>710</b>	

Contratación permanente				
Zona	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Centro-sur	259	221	279	219
Noroccidental	118	72	118	71
	<b>377</b>	<b>293</b>	<b>397</b>	<b>290</b>



En Banco Promerica Honduras la composición gerencial 2020-2021, prevalece en ambos años el rango de edad de 31 a 49 años y género masculino para el 2020 y femenino 2021.

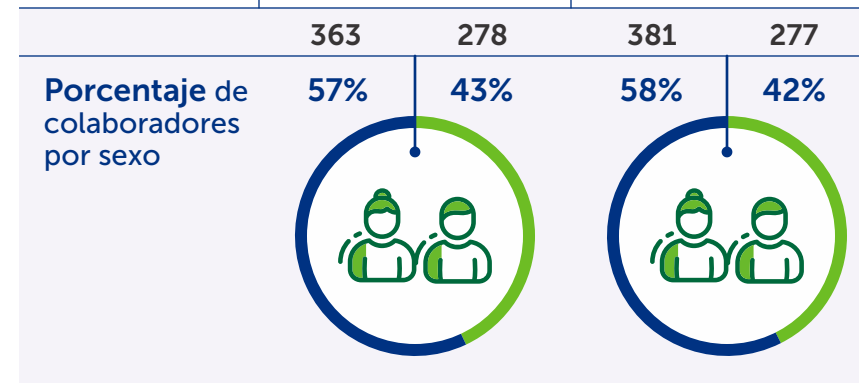
Composición gerencial				
Rango edad	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
31 a 49 años	12	14	15	10
> 50 años	2	1	1	3
	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>13</b>



El resto de los colaboradores de Banco Promerica de cada año se encuentra en su mayoría en el rango de edad menor a 30 años con 363 colaboradores (57%) en el 2020 y total de 303 colaboradores (46%) en el 2021.



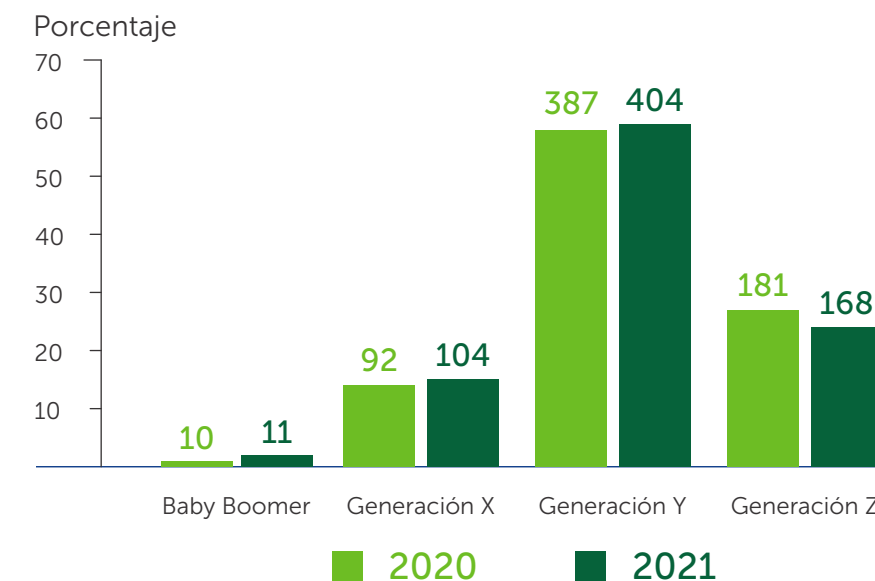
Colaboradores				
Rango edad	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<30 años	215	148	175	128
De 31 a 49 años	144	125	194	138
> 50 años	4	5	12	11
	<b>363</b>	<b>278</b>	<b>381</b>	<b>277</b>



# Edad generacional

Del total de colaboradores permanentes en Banco Promerica Honduras la edad generacional que más se distingue es la Generación "Y".

	2020		2021	
Baby Boomer	10	1%	11	2%
Generación X	92	14%	104	15%
Generación Y	387	58%	404	59%
Generación Z	181	27%	168	24%



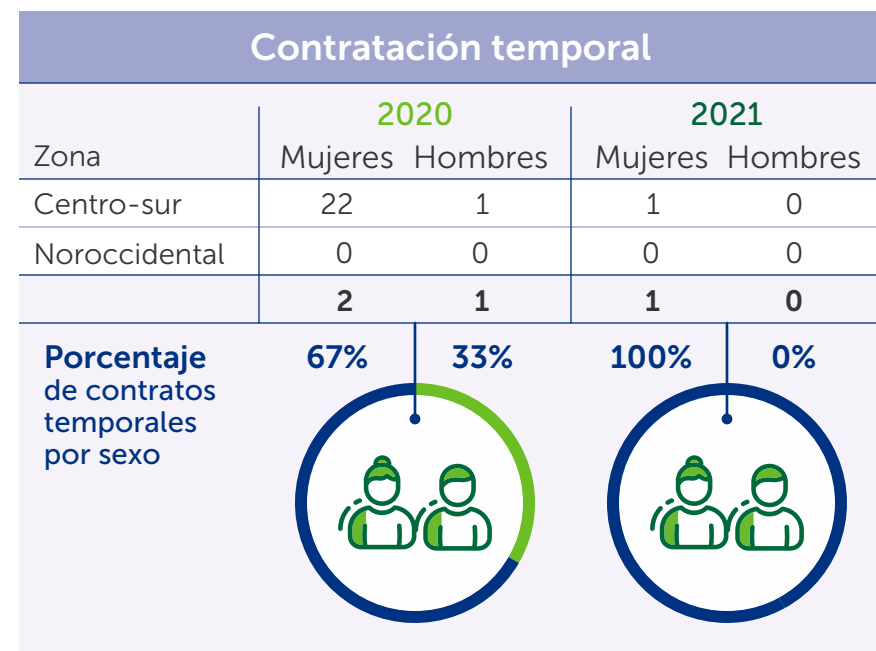
## Empleo

### Contratos Temporales

GRI 2-19

Banco Promerica cuenta con un sistema de compensación basado en meritocracia a través de la gestión del desempeño, de esta forma se asegura una compensación equitativa, sin preferencias de género o antigüedad.

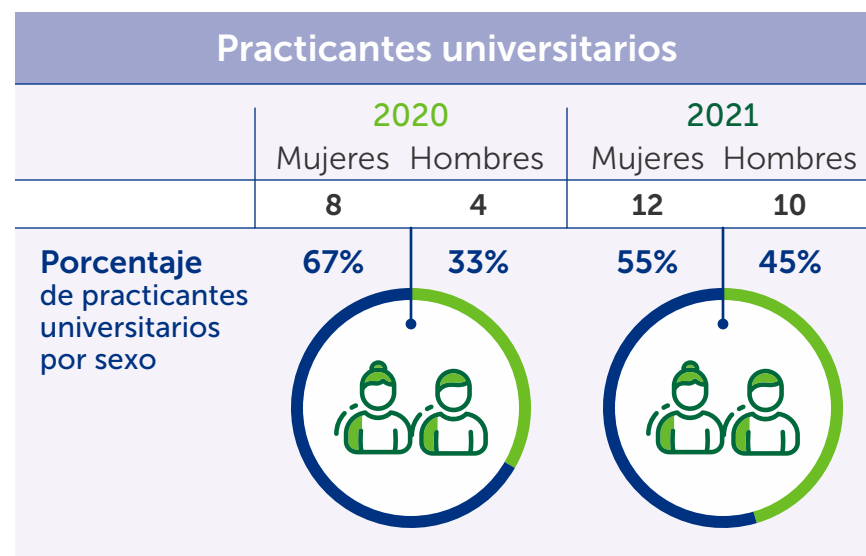
Los contratos temporales son una modalidad de contratación únicamente para proyectos especiales de acuerdo con la necesidad de negocio. En el 2020 prevaleció el género masculino y en el 2021 el femenino; teniendo mayor representación en la zona centro sur.



### Prácticas Universitarias

En Banco Promerica se promueven las prácticas profesionales ya que nos dan la oportunidad de identificar talento para formar parte de nuestra institución y proyectarnos con la sociedad.

En el 2020 se contrataron 3 pasantes universitarios y en el 2021 se contrataron 7 manteniendo equidad de género.



### Desvinculación laboral

GRI 2-25

En el 2020 y 2021 debido a la pandemia se realizaron cambios en la estrategia de negocio, teniendo un enfoque de automatización y transformación digital.



Desvinculación general por género en donde en el 2020 predominó el género masculino y en el 2021 el género femenino.

Desvinculación				
	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ingresos totales	71	53	101	81
Salidas totales	91	64	85	82
<b>Rotación</b>	<b>10.26%</b>	<b>7.23%</b>	<b>12.32%</b>	<b>11.91%</b>

### Acuerdos de negociación colectiva

GRI 2-29

Banco Promerica Honduras no cuenta con un sindicato o convenio colectivo; pero el diálogo, libertad de expresión y comunicación está a disposición de nuestros colaboradores.



# Beneficios para los colaboradores

GRI 2-20, 2-21

## Beneficios de Ley

Remuneramos a nuestros colaboradores, indistintamente de su ubicación, con un catálogo de beneficios económicos y no económicos, lo que genera bienestar y satisfacción integral.

Beneficios de ley	
	<b>Vacaciones:</b> Como un valor agregado a lo que establece la ley se proporcionan 22 días hábiles desde el primer año de laborar en Banco Promerica.
	<b>Salario:</b> en los meses de junio y diciembre se entrega al décimo tercer y décimo cuarto salario.
	<b>IHSS:</b> protección contra cualquier eventualidad médica y asegurar la misma aun después de su jubilación.
	<b>Bono educativo familiar:</b> para aquellos colaboradores que tengan hijos en edad escolar y calculado según ley de Bono Escolar.

## Beneficios institucionales

**Seguro médico:** les brinda protección, el mismo puede extenderse a los dependientes directos pagando el colaborador un pequeño porcentaje del costo.



- Seguro de vida:** todos los colaboradores cuentan con un seguro de vida con un valor de cobertura de 24 veces su salario nominal mensual.
- Uniformes:** Banco Promerica subsidia el costo de los uniformes de los colaboradores de acuerdo a necesidad.
- Préstamos:** una vez cumplido de 6 meses de antigüedad en la institución, Banco Promerica proporciona a sus colaboradores una tasa de interés preferencial para préstamos, misma que es revisada y comunicada cada 6 meses.

- Días libres:** se proporcionan días libres por diferentes motivos a los colaboradores
 

Motivo	Días hábiles otorgados
Nacimiento de bebé (para el Papá)	3
Matrimonio (primera vez)	4
Cumpleaños	1
Muerte de familiar	
- 1er y 2do grado de consanguinidad	3
- 3er y 4to grado de consanguinidad	1
- Tarjetas de crédito:** otorga tarjetas de crédito a los colaboradores con tasa 50% menor que la tasa vigente de clientes.
- Club de descuentos:** pensando en las necesidades y en brindar los mejores beneficios, surge el "Club de Descuentos Soy Promerica" donde se reciben los descuentos y promociones especiales en múltiples empresas de diversos rubros.
  - Ópticas
  - Universidades
  - Tiendas de conveniencia
- Bono navideño:** todos los colaboradores reciben una tarjeta de regalo canjeable en supermercado.

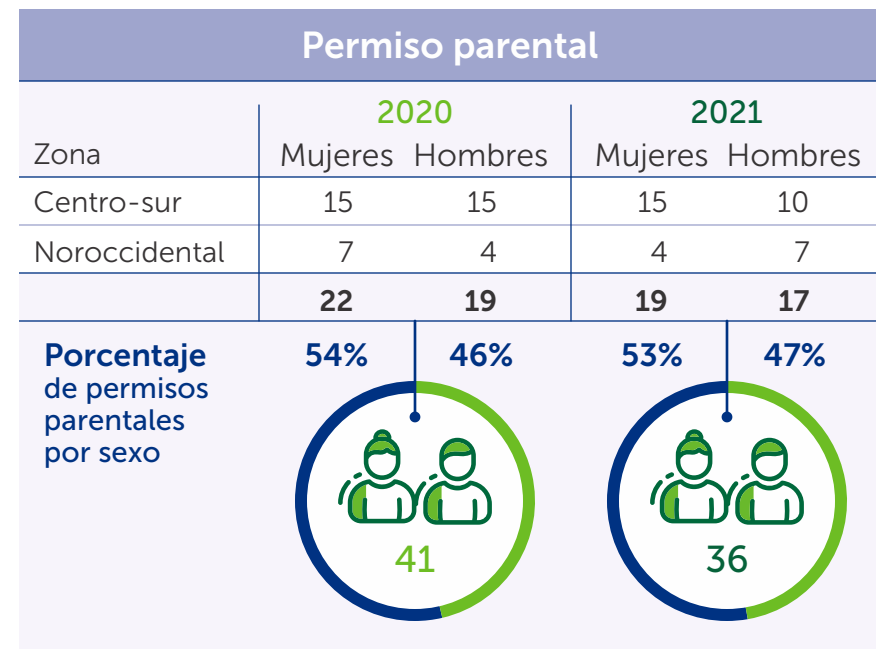
- Celebraciones:** las principales fiestas nacionales se toman en consideración para festejar con los colaboradores de Banco Promerica:
  - Día de la Mujer Hondureña
  - Día del Padre
  - Día de la Madre
  - Día del Niño
  - Navidad
- Ferias de salud:** Se llevan a cabo en la zona norte y centro sirviendo como ayuda preventiva a cada colaborador de la institución gozando de exámenes y/o medicamentos en casos gratuitos o con precios especiales.
- Paquete corporativo de telefonía celular:** Acceso a planes de telefonía móvil a precios preferenciales pudiendo seleccionar entre las dos principales compañías que operan en el país.
- Estacionamientos gratis:** Los colaboradores cuentan con un espacio gratuito de estacionamiento de acuerdo con la disponibilidad de espacio de los edificios.



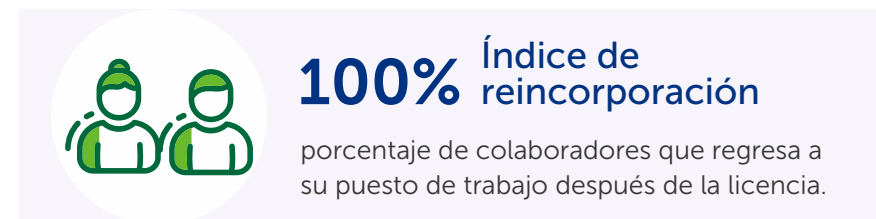
## Beneficios para los colaboradores

### Permiso parental

Colaboradores que se acogieron al beneficio de maternidad y paternidad:



El 100% de los colaboradores que se beneficiaron y acogieron el beneficio de maternidad o paternidad retornaron a sus posiciones y continuaron con su trabajo.



## Nuestra Cultura Organizacional

El ADN de nuestra institución reflejado en las creencias, valores, hábitos y tradiciones que facilitan el compromiso y la unidad de todo el banco. Aspiramos a tener una cultura que sea ejemplo para el resto de las empresas del sector financiero, con valores y creencias muy marcados y diferenciados en el comportamiento de los colaboradores.

con **ACTITUD PROMERICA**  
 Solucionamos **BIEN**  
 Solucionamos **A TIEMPO**  
 Solucionamos con una **SONRISA**

Nuestra cultura está fundamentada en:



### Integrados

Volúmenes 209

**Promericanos dejando huella**  
 Felicidades a nuestros compañeros que esta semana cumplieron un año más en nuestro banco. Gracias por su incansable esfuerzo y compromiso.

Isabel Rosales Línea de Crédito Línea	Cynthia Osorio Servicio de Personas Línea	Alejandra Rodríguez Línea de Crédito Línea	Walter Flores Servicio de Personas Línea
Raymundo Pineda Manejo de Créditos Línea	María Beltrán Manejo de Créditos Línea	Fabian Linares Manejo de Créditos Línea	Miguel Castro Servicio de Personas Línea

**Celebramos**

Melissa Núñez  
Ventas

Carlos Chinchilla  
Cobros Empresarial

---

**Así se vivió el Happy Day de Bienestar Promerica**

Hoy iniciamos una nueva parte de Bienestar Promerica, con el recibimiento de una fruta que nos ayudará a una estabilidad física y mental, por eso te ofrecemos la oportunidad de iniciar tu reto de salud integral.

**Promericano, no olvides realizar tu evaluación del Código de Ética. Pon en práctica tus conocimientos de Ethos.**

\*Fecha límite lunes 14 de noviembre.



## Nuestra Cultura Organizacional

### Semana de Apreciación



#### Objetivo

Reforzar el **compromiso** de los colaboradores, mostrándoles lo **valiosos** que son para el banco.



#### Metodología

- Campaña de expectativa.
- Recibimientos especiales en la entrada
- Anuncio de nuevos beneficios
- Comunicación de logros
- Actividad de cierre
- Actividades complementarias



#### Resultados

Manteniendo una evaluación satisfactoria mayor a 90%.



## Comunicación Interna

GRI 2-16



### Lo que nos distingue

Cápsulas semanales publicadas todos los lunes con consejos motivacionales y útiles para el inicio de la semana.



### Tus finanzas en verde

Boletín mensual con consejos de educación financiera sobre presupuesto, ahorro, crédito y consejos varios para el buen manejo de las finanzas personales de los colaboradores. Está acompañado de una trivia en que los colaboradores pueden participar para ganar premios y reconocimientos.

### Integrados

- Viviendo nuestros valores: testimoniales de los colaboradores
- Promericanos dejando huella: celebramos los colaboradores que celebran aniversario laboral.
- Celebramos: se destacan las celebraciones de los cumpleaños de los colaboradores.



## Comunicación Interna

### Proyéctate

Canal de comunicación interna, donde los colaboradores pueden proponer ideas y productos innovadores en pro de la gente y del banco.



Durante el año 2020 y 2021 debido a la situación de emergencia provocada por la pandemia todos los proyéctate que se recibieron tenían un enfoque en bioseguridad y cuidados por Covid-19, mismos que fueron escuchados y en la medida de lo posible puestos en práctica.






## Capacitación de Colaboradores

GRI 404-1, 404-2, 404-3

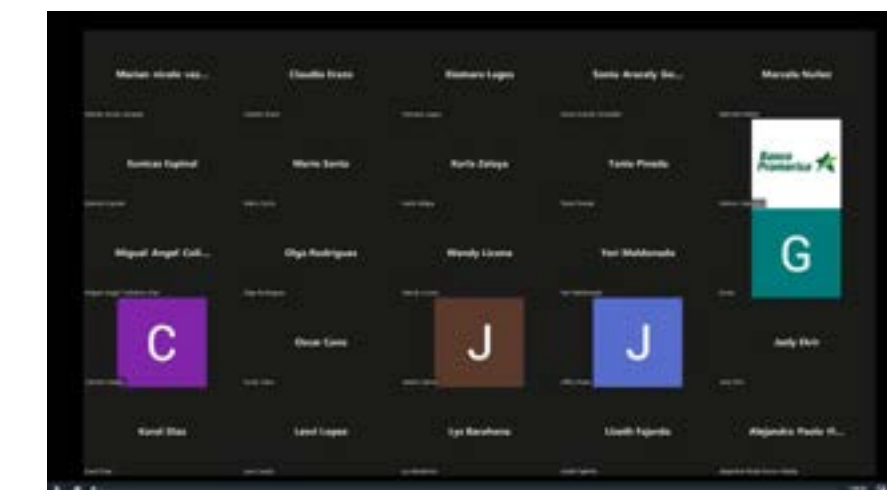
	Horas de capacitación		
	2020	2021	Total
	9,630	6,781	16,411

	Inversión en horas de capacitación	
	2020	2021
Horas promedio por colaborador	14.05	9.55
Costo promedio por colaborador	L 2,001.00	L 1,017.64

	Horas de capacitación por categoría laboral		
			
2020	5,160	2,732	1,738
2021	5,681	848	252

	Horas de capacitación por zona		
		Centro-sur	Noroccidental
2020		7,998	1,632
2021		5,220	1,561

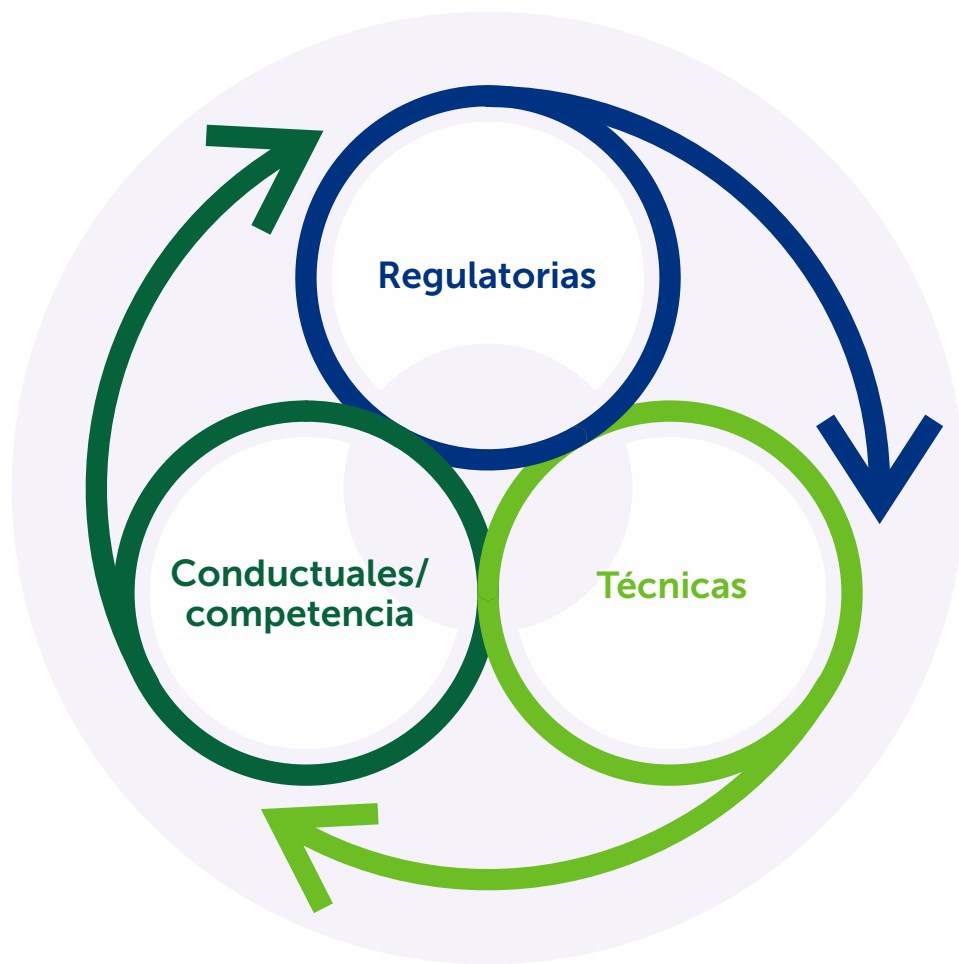
	Horas de capacitación por sexo			
	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Horas	4,826	4,804	3,920	2,861
<b>Porcentaje de participación por sexo</b>	<b>50.11%</b>	<b>49.89%</b>	<b>57.80%</b>	<b>42.19%</b>





## Capacitación de Colaboradores

Manejamos tres tipos de capacitaciones



### Regulatorias

- Abordan temas de carácter normativo o regulatorio y permite que los participantes desarrollen habilidades y conozcan los instrumentos más relevantes y específicos relacionados con el ámbito en que se desarrolla la institución.

### Técnicas

- Es un proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidad técnicas, refiere a la disposición y aptitud que el participante obtiene para el logro de las metas de cada área.

### Conductuales/ competencia

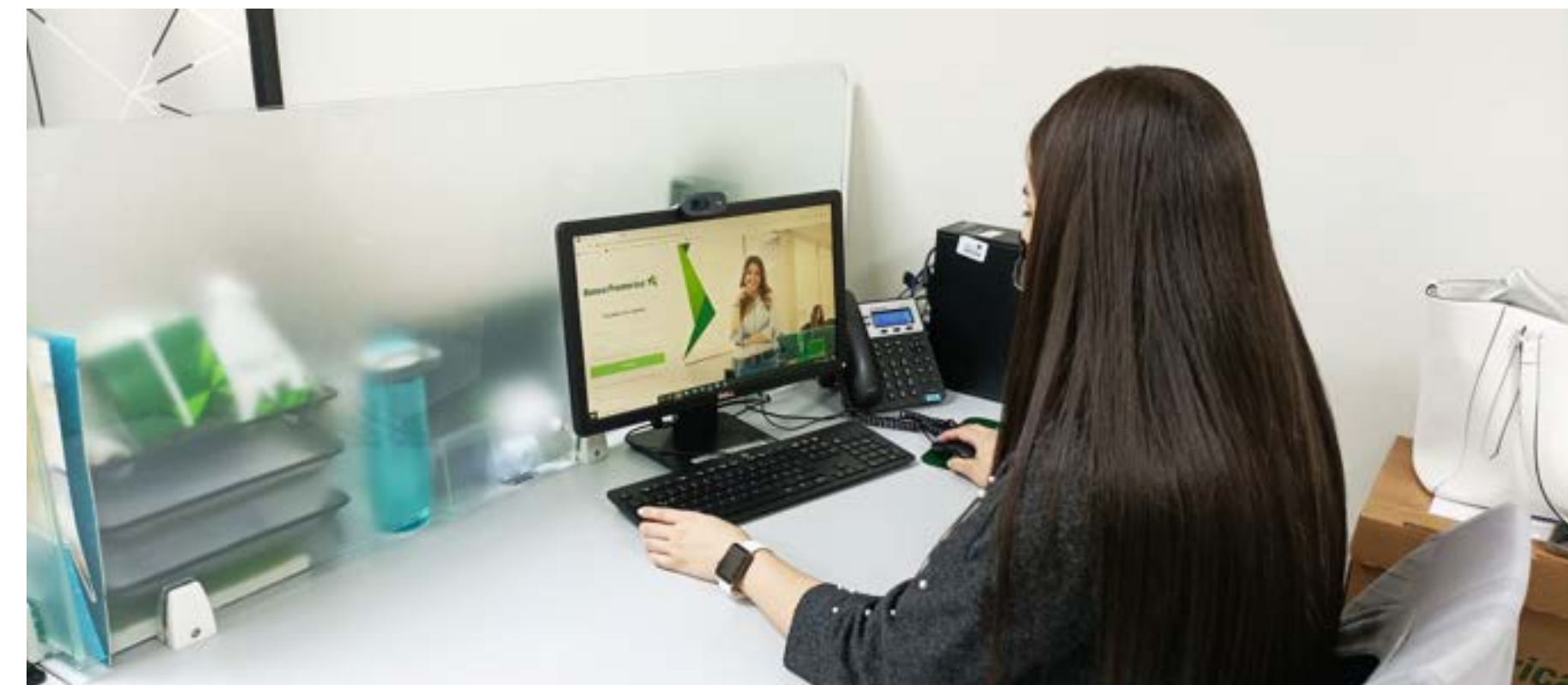
- Desarrolla las habilidades o atributos personales de la conducta, cada curso/taller o capacitación se encuentra orientado a generar una mejora en cuanto a la productividad, logros profesionales y el desarrollo personal de cada colaborador.

## CECAP

Banco Promerica implementa durante el año 2021 buscando mantenerse a la vanguardia y con el fin de optimizar y facilitar el conocimiento para la adecuada formación de los colaboradores el Sistema de Capacitación Virtual CECAP (Centro de Capacitaciones de Banco Promerica)

La plataforma cuenta con un total de 4 categorías: Formación Institucional, Capacitaciones regulatorias, Aprendizaje continuo y Formación técnica.

Cada categoría cuenta con un grupo de capacitaciones que son actualizadas y agregadas de acuerdo con la necesidad de capacitación.



## Capacitación de Colaboradores

### Alianza estratégica con Aden Business School para la formación de Líderes Gerenciales

A través de la relación estratégica con la "Red Educativa Global International Business School" año a año Banco Promerica Honduras invierte en la preparación, formación y desarrollo de competencias de líderes en diferentes áreas del banco con el fin de prepararlos para afrontar de forma asertiva los cambios constantes a los cuales nos enfrentamos día a día.

La utilización de la plataforma digital de Aden nos ha permitido acelerar el nivel de formación de nuestros colaboradores a un menor costo contando con metodologías innovadoras de aprendizaje las cuales nos permiten crear propuestas de valor para nuestros clientes y el banco.

A continuación, algunas estadísticas relevantes:

Capacitaciones On-line				
	Horas Totales	Colaboradores	Horas promedio	Costo promedio US\$ x hora
2020	330	9	36.67	27.00
2021	1,230	23	53.47	19.50

**Capacitaciones 100% On-line**



Programas recibidos On-line			
	Horas de capacitación		
	Habilidades Directivas	Desarrollo Gerencial	Especialización
2020	9.00	36.67	27.00
2021	23.00	53.47	19.50

Con respecto al 2020 en el 2021 se incrementaron sustancialmente las horas de capacitación en un total de 900 horas (273%) capacitando más del doble de colaboradores identificados como Talento Clave y Sucesores de Banco Promerica.

Colaboradores beneficiados por categoría laboral		
	2020	2021
Administrativo y Operativo	2	1
Especializados	0	3
Jefes, Supervisores y Coordinadores	0	7
Gerentes y Sub Gerentes	7	12

Colaboradores beneficiados por rango de edad			
	Edad en años		
	<30	31-49	>50
Administrativo y Operativo	1	2	0
Especializados	0	3	0
Jefes, Supervisores y Coordinadores	0	7	0
Gerentes y Sub Gerentes	0	18	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>1</b>

Colaboradores beneficiados por género		
	Mujeres	Hombres
Administrativo y Operativo	2	1
Especializados	0	3
Jefes, Supervisores y Coordinadores	6	1
Gerentes y Sub Gerentes	13	6
	<b>21</b>	<b>11</b>



Colaboradores beneficiados por zona		
	Centro-sur	Noroccidental
2020	7,998	1,632
2021	5,220	1,561



### Orgullo Promericano

Felicitemos a nuestros colaboradores quienes se esforzaron arduamente durante el 2021 por finalizar con éxito los programas educativos de Aden International Business School; demostrando así, el alto grado de responsabilidad y compromiso que nos caracteriza como Promericanos.

#### Programa de Habilidades Directivas (PHD)



#### Programa de Desarrollo Gerencial (PDG)





# Higiene y Seguridad Ocupacional

Objetivo: Fortalecer la Cultura de Prevención de Riesgos Laborales, Higiene y Seguridad Ocupacional y equipo Brigadistas Voluntarios, garantizando el cumplimiento del marco regulatorio y políticas internas de Banco Promerica, para salvaguardar la vida e integridad física de nuestros colaboradores.

## Capacitaciones

La comisión de Higiene y Seguridad fortalece constantemente sus conocimientos por medio de capacitaciones sobre el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, contribuyendo de forma efectiva al fortalecimiento de la cultura de Higiene y Seguridad Ocupacional.



Miembros de la Comisión de Higiene y Seguridad (al cierre de 2021)	
Miembro Titular	Miembro Suplente
<b>Ligia Cantarero</b> Gerente de Talento Humano	<b>Karen Madrid</b> Coordinador de Sostenibilidad y Capacitación
<b>Katherine Larios</b> Jefe de Riesgo Ambiental, Social, & Continuidad de Negocios	<b>Edgar Saucedo</b> Auditor Senior
<b>Rogelio Pacheco</b> Jefe de Seguridad	<b>Jorge Ramírez</b> Coordinador de Seguridad
<b>Rafael Aguilar</b> Jefe Administrativo	<b>Héctor Hernández</b> Jefe de Depósitos y Recaudaciones
<b>Erick García</b> Jefe Operaciones Medios de Pago	<b>Karen Paredes</b> Jefe de Recuperación Banca Comercial
<b>Javier Escoto</b> Jefe de Investigación e Infraestructura	<b>Lilian Fernández</b> Jefe de Banca Pyme
<b>Tania Molina</b> Jefe de Talento Humano	<b>Nanci Munguía</b> Analista de Gobierno Corporativo
<b>María Esther López</b> Coordinador de Zona	<b>Francis Matute</b> Coordinador de Zona

## Brigadistas Promerica

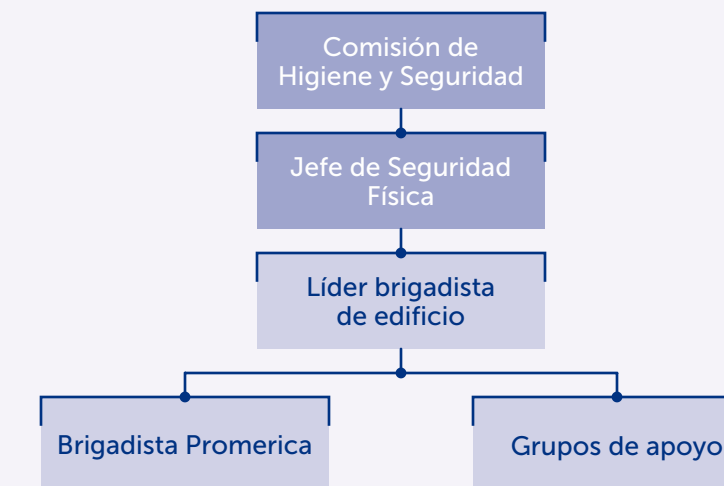
La comisión de Higiene y Seguridad fortalece constantemente sus conocimientos por medio de capacitaciones sobre el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

El equipo de Brigadistas es capacitado y entrenado anualmente en los temas siguientes:

- Primeros Auxilios
- Evacuación de Edificios
- Control de Conatos de Incendios, entre otros.



## Estructura de Brigadistas



## Características de un Brigadista

- Estabilidad emocional
- Liderazgo
- Voluntad y espíritu de Colaboración
- Buena Condición Física
- Buena Comunicación
- Buena Conducta
- Toma de Decisiones y Resolución de Problemas
- Actitud Positiva y amable con las personas
- Comprometido con Banco Promerica

## Higiene y Seguridad Ocupacional

### Miembros Brigadistas Promerica

Brigadistas activos a nivel nacional			
	Zona centro	Zona norte	Total
2020	49	45	94
2021	29	31	60

<b>Participación de Brigadistas</b>		
Del 2019 al 2020	<b>13.25%</b>	Del 2020 al 2021
		<b>56.66%</b>

**Brigadista Promerica**

Miembro Voluntario de Banco Promerica debidamente seleccionado, capacitado, acreditado y con la implementación adecuada para responder ante situaciones de prevención y emergencia.



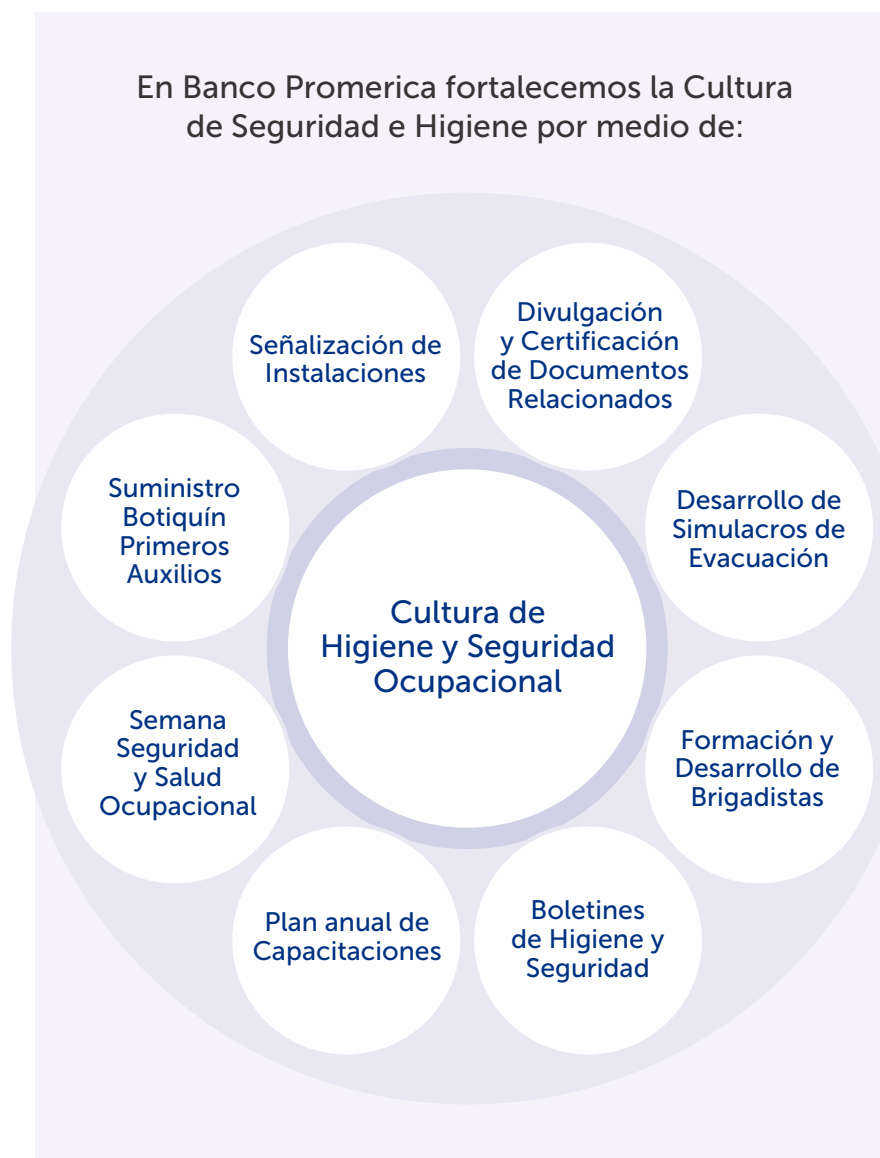
**Implementos**

1. Chaleco brigadistas
2. Plan de evacuación versión de bolsillo
3. Chapa distintiva brigadista



## Cultura de Higiene y Seguridad Ocupacional

En Banco Promerica fortalecemos la Cultura de Seguridad e Higiene por medio de:



### Políticas y Manuales relacionados al tema de Higiene y Seguridad

GRI 2-16

■ **Política de Higiene y Seguridad:**

Establece las directrices, lineamientos a seguir y los compromisos de Banco Promerica con sus colaboradores, asegurando se proporcionen las condiciones de Seguridad y Salud Ocupacional a los colaboradores.

■ **Manual de Inspecciones Físicas a Instalaciones:**

Establece el procedimiento para la realización de inspecciones de seguridad e higiene en las instalaciones físicas de Banco Promerica con el fin de contribuir al cumplimiento de la Política de Higiene y Seguridad y salvaguardar la integridad física de los colaboradores y clientes.

■ **Planes de Respuesta ante Emergencias:**

Establece los lineamientos a seguir que nos permitan prevenir las pérdidas de vidas humanas, bienes materiales y el deterioro del medio ambiente, como consecuencia de la manifestación de amenaza naturales y/o antrópicos que puedan convertirse en emergencia y/o desastre, atentando contra la vida de los clientes, funcionarios y los colaboradores.



## Higiene y Seguridad Ocupacional

### ■ Pruebas al Plan de Respuesta ante Emergencias:

La Comisión de Higiene y Seguridad realiza prácticas sobre cómo debe de actuarse ante una emergencia como incendios, temblores, asaltos, etc.

Lo anterior nos ayuda a prepararnos con anticipación ser más eficientes y corregir las acciones necesarias para afrontar una emergencia y disminuir la materialización de riesgos.

Las prácticas y simulacros de evacuación se ejecutan de forma periódica e incluyen:

- Reconocimiento de la señal de alarma y las instrucciones de emergencia.
- Rutas de salida y procedimientos de emergencia.
- Reconocimiento del sitio de reunión.
- Ejecución de acciones de salvamento.

Actividades	2020	2021
Simulacros parciales	0	0
Simulacros de evacuación de agencias parciales	0	0
Simulacros generales de evacuación	0	3

\*Por estado de emergencia nacional por pandemia COVID-19 no se realizaron simulacros en el 2020; retomando los mismos en el año 2021 de forma moderada.

### ■ Manual de Bioseguridad para la prevención de enfermedades:

Garantiza y protege la salud de los colaboradores minimizando los riesgos de contagio de enfermedades a las que podrían estar expuestos en el desempeño de sus funciones dentro de las instalaciones de Banco Promerica. Este manual contiene:

- Proceso de comunicación en caso de presentar síntomas.
- Uso del equipo de protección personal de bioseguridad.
- Controles de ingreso a las instalaciones.
- Cuidados a la hora del almuerzo.
- Protocolo para reuniones.
- Limpieza del área de trabajo.
- Buenas prácticas relacionadas a Higiene y Seguridad.



Banco Promerica realizó una serie de actividades adicionales para concientizar a los colaboradores en la prevención de enfermedades y minimizar el riesgo de contagio de COVID -19.

- Encuesta de monitoreo semanal para la detección de casos positivos.
- Boletines relacionados a prevención de enfermedades y convivencia familiar en tiempos de pandemia.



## Acciones COVID-19 - Colaboradores

### Comunicados internos

GRI 2-16

Se mantuvo contacto con los colaboradores a través de medios electrónicos informando todas las acciones a tomar debido a la situación de la pandemia como ser:

- Protección de salario.
- Readecuación de préstamo fiduciario e hipotecario.
- Cancelación de eventos, reuniones y capacitaciones presenciales para evitar el contagio.
- Cuidados al uso de medios electrónicos por seguridad de la información.
- Implementación de Teletrabajo para la continuidad del negocio.

### Comunicación interactiva

Utilizando otros canales para estar conectado con los colaboradores y que a pesar de las circunstancias no sintieran que el banco estaba lejos (mantener cercanía).

- El banco les da las herramientas de trabajo necesarias para trabajar desde casa.
- El banco reconoce el esfuerzo de trabajar en estas circunstancias.
- El banco se preocupa por su seguridad, por su bienestar y el de sus familias.

## Acciones COVID-19 - Colaboradores

### Comunicación Front Office



### Botones en Agencia



### Equipo de bioseguridad

Para los colaboradores que por sus funciones tuvieron que presentarse a las agencias u oficinas, se les proporcionó equipo de bioseguridad incluyendo:

- Alcohol en gel en los escritorios y entradas principales.
- Mascarillas, guantes y caretas.
- Toma de temperatura al ingresar a las instalaciones.
- Transporte para los colaboradores.
- Separación de las áreas de trabajo.
- Encuestas semanales sobre los síntomas y exposición con personas detectadas con COVID-19 positivo.

### Trabajo desde Casa



### Consejos

Se compartió una serie de consejos a los colaboradores con todos los cuidados de bioseguridad que deben tener y aplicarlos para evitar el contagio.

- Aprende a diferenciar los síntomas
- Compra y desinfección de los alimentos
- Protocolo al salir y regresar a casa
- Creación de correo para consultas e inquietudes





## Acciones COVID-19 - Colaboradores

### Actividades y recomendaciones

Pensando en el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores, el área de Cultura Organizacional realizó una serie de actividades en pro de la gente y su familia.

- Recetas de platos típicos y comidas en general para hacer en familia.
- Recomendaciones de películas para ver el fin de semana.
- Biblioteca de libros virtual, con recomendaciones proporcionadas por los mismos colaboradores.
- Dinámicas y juegos para hacer con los hijos.
- Rutina de ejercicios y meditación para bajar el estrés y ansiedad.
- Agradecimientos y felicitaciones en fechas especiales.



### Coffee Break Virtuales

Delicioso momento de pausa en el trabajo, para disfrutar de un buen café, tomar fuerzas y continuar con nuestras labores. Y así generar comunidad y mantener la cercanía con los colaboradores a través de conversaciones en pequeñas pausas virtuales.



### Programa de Autodesarrollo

Para lanzar el programa se organizaron webinars con 3 enfoques diferentes:

- Desarrollo personal
- Productividad y crecimiento
- Nuevos conocimientos.

# Dimensión **Social** Comunidad

Voluntariado corporativo	90
Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial Promerica	90
Educación Financiera	91
Educación a través del arte	94
Lucha contra el Cáncer de Mama	97



# Voluntariado corporativo

GRI 102-2, 102-6

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestras comunidades, por lo que contamos con la participación y habilidades de nuestros colaboradores como parte del Voluntariado Corporativo, como un valioso activo humano y en disposición de las necesidades de la sociedad.

	Voluntariado Corporativo					
	2020			2021		
	M	H	Total	M	H	Total
Colaboradores	122	123	69	57	191	180
Horas aportadas	868	850	477	371	1,345	1,221



# Estrategia de RSE Promerica

Estamos comprometidos con el desarrollo de nuestras comunidades, por lo que contamos con la participación y habilidades de nuestros colaboradores como parte del Voluntariado Corporativo, como un valioso activo humano y en disposición de las necesidades de la sociedad.



## Educación Financiera

GRI 2-16

En Banco Promerica tenemos el firme compromiso de contribuir al desarrollo educacional y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes y público en general, entregándole a los participantes conocimientos fundamentales en el ámbito de la economía, la administración y las finanzas para la toma de decisiones.

### Talleres Virtuales

#### Capacitaciones dirigidas a Desarrolladores e Inmobiliarias

2020 | 127 Desarrolladores e Inmobiliarias participantes

Programa de vivienda media: sobre el nuevo programa de vivienda media y los beneficios que obtienen al sacarlo en nuestra institución.

2021 | 186 Desarrolladores e Inmobiliarias participantes

Estrategia de Consumo y Vivienda: espacio para dialogar sobre la estrategia anual de vivienda y dar consejos de educación financiera en la obtención de su casa.



### Webinar: Decisiones como usuario financiero

Impartido por:  
 • Dayana Rivera - Jefe de Reclamos AUF / Banco Promerica  
 • Karen Madrid - Coordinadora de Sostenibilidad / Banco Promerica

8 julio 04:00 - 5:30 p.m.

#### Capacitaciones dirigidas a clientes PYME y Corporativos

2020 | Empresas clientes participantes

Estrategias de precios para PYME: conferencia para clientes PYME para definir estrategias de márgenes de precios y de productos.

2021 | 85 Empresas clientes participantes

Conversatorio de Cambio Climático: con el objetivo de proporcionar información sobre toma de decisiones al invertir en su negocio sobre opciones de eficiencia energética a través de nuestro producto de Créditos Verdes.

## Educación Financiera

### Capacitaciones dirigidas a colaboradores de empresas clientes

2020 | 23 participantes

El presupuesto y Usuario Financiero: sobre el uso adecuado de los productos financieros que ofrece una institución bancaria, con el fin de que al estar informados tomen decisiones adecuadas.

2021 | 101 participantes

El ahorro y Usuario Financiero: Contribuir con educar en tema de ahorro y sobre los deberes y derechos de los usuarios financieros a colaboradores de empresas planilla.

### Educación Financiera Virtual



2020 318 | 347 2021  
Visitas a la sección  
Usuario Financiero

#### Página Web

Brindar educación financiera al usuario que visite nuestra página web, en los temas de obligaciones de los tarjetahabientes, las recomendaciones y atención a reclamos de los usuarios.



2020 106,322 2021  
visualizaciones  
(estimado)  
f i t

#### Redes sociales

Banco Promerica promueve la educación financiera a través de posteo en sus redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, proporcionando tips financieros para el buen uso de los productos y servicios financieros, ayudando a la toma de decisiones de nuestros seguidores.

### Tus Finanzas en Verde



2020 362 | 281 2021  
Colaboradores  
Participantes en Trivias

Su objetivo es brindar información clara y oportuna para mejorar la condición financiera de cada colaborador. Se cuenta con un programa mensual de útiles consejos y conocimientos que son publicados en:

- Página interna PROnet
- Correo electrónico a todos los colaboradores
- Trivias a partir del 2019



### Semana Mundial del Ahorro



2020 153 | 173 2021  
Apertura Cuentas  
de ahorro

Promovida por la Comisión Nacional de Banco y Seguros (CNBS), tiene como objetivo promover y sensibilizar a la población sobre la importancia del ahorro y el buen uso de los productos y servicios financieros durante una semana, celebrando el 31 de octubre como el Día Mundial del Ahorro.

- Consejos a través de redes sociales
- Correo electrónico a todos los colaboradores





## Educación a través del arte

GRI 2-16

Banco Promerica, como parte de sus alianzas estratégicas, apoya en las actividades que realiza la asociación Mujeres en las Artes (MUA) creada en 1995, que orienta sus acciones en el arte, la cultura y el desarrollo social de Honduras, y proyecta la producción, la gestión y la investigación artística y cultural.



Educación a través del arte, promueve la creatividad como pilar fundamental para desarrollar estrategias educativas y metodologías que fomenten habilidades y capacidades creativas lúdicas con enfoque psicosocial en niños y niñas (NN) de escuelas públicas.



**10** escuelas pertenecen al programa



**+900** niños y niñas participantes



**+20** artistas invitados

### Talleres creativos



- Taller de teatro de sombras
- Taller de pintura
- Taller básico de modelado
- Taller de danza moderna

### La visita es importante



- Visita de artistas a las instalaciones de las escuelas
- Visita a museos y centros culturales

### Unidades de pintura y Megataller Pintando Tegucigalpa



- En las unidades de pintura los niños y niñas descubren un mundo de colores, formas, trazos e imaginación, simbolizando sentimientos.
- El Megataller Pintando Tegucigalpa, es un espacio de encuentro para los niños y niñas, donde la creatividad y la diversión se hacen presente.

### Aprendo y así me cuido



- Talleres de investigación
  - Talleres de títeres
  - Taller de FotoVoz
  - Exposiciones, sala de exhibiciones

## Educación a través del arte

### Actividades con colaboradores

Junto con los voluntarios se realizan distintas actividades para beneficio de los colaboradores de Banco Promerica, debido a la pandemia se limitan las actividades presenciales, sin embargo, con el uso de la tecnología se realizaron una semana dedicada a 3 de nuestros pilares de Responsabilidad Social Empresarial.

Entre estas actividades se participó en:

- Capacitación Virtual sobre Educación a través del Arte, en donde se hizo uso de material reciclado, fomentando la utilización de recursos existentes, incentivando al ahorro, la creatividad, y el cuidado del medio ambiente, algunos de los elementos utilizados fueron:
  - Hojas de árboles
  - Chapas y tapones de botellas
  - Papel periódico
  - Entre otros.

### El Arte a través de material reciclado

#### Antecedentes

La educación ambiental busca dar a conocer a los/as niños, jóvenes y adultos de Honduras la importancia de las reservas biológicas para fomentar su reconocimiento y valoración y lograr el desarrollo de conductas orientadas a su preservación.

En esta experiencia se trabaja a partir de una realidad local: el estado de conservación. Se busca promover en los niños, jóvenes y adultos un proceso de reflexión sobre los problemas medioambientales que afectan a su patrimonio natural y arqueológico para impulsarlos a hacerse cargo de ellos.



- Capacitación Virtual sobre Expresión Artística, mediante el baile, manualidades y la ejecución de distintos instrumentos, como ser el violín.

### Figuras con hojas secas

Actividad para niños de 3 a 10 años

#### Materiales

- Hojas secas ( varios tamaños)
- Cartulina blanca ( tamaño oficio)
- Temperas
- Pincel mediano
- Silicon liquido
- Marcador negro



### Artistas hondureños



Diana Serrano  
Regocijos Horizontales  
Proyecto de arte en mi barrio.  
Muebles con tapones de plásticos



Jeffrey McDonald  
Vale de Angeles, Francisco Morazan  
Escultura hecha de metal reciclado



## Lucha contra el Cáncer de Mama

Como parte de sus pilares fundamentales, Banco Promerica se une a la lucha contra el Cáncer de Mama, a través de actividades y alianzas estratégicas con fundaciones.

### Fundación Hondureña contra el Cáncer de Mama FUNHOCAM

Tienen como misión ser la Organización más importante en la educación, prevención y tratamiento del cáncer de mama, con amplia participación de voluntariado e incorporando avances tecnológicos y de apoyo a personas de bajos recursos económicos.

Se rige a través de los siguientes valores:

- F** Fe
- U** Unión
- N** Nobleza
- H** Honestidad
- O** Optimismo
- C** Compasión
- A** Amor
- M** Madurez





## Lucha contra el Cáncer de Mama

FUNHOCAM se enfoca en las siguientes áreas estratégicas;

- Fortalecer la institucionalidad de la Fundación Hondureña para el Cáncer de Mama.
- Prevenir y detectar de forma temprana el Cáncer de Mama.
- Mantenimiento de servicio médico clínico preventivo.
- Incrementar los recursos económicos y optimizar su gestión.
- Contamos con dos Clínicas a disposición.
- Contamos con un Mamógrafo para hacer los exámenes.

### Carnaval Rosa

Banco Promerica es parte de los patrocinadores de la actividad insignia de la fundación, el Carnaval Rosa que se celebra año con año.

Así mismo apoya con la colocación de alcancías exclusivas de la fundación en las ventanillas de las agencias ubicadas en zona centro-sur, para la recaudación de fondos por parte de nuestros clientes.

La virtualidad generó la continuidad de actividades, entre ellas el Zumbatón, logrando apoyar actividades para la Lucha contra el Cáncer de Mama.

Manteniendo nuestro apoyo continuo año tras año, aún con las adversidades que se presenten.



### La Liga Contra el Cáncer

Tiene como misión ser una entidad privada sin fines de lucro, líder en la educación, prevención, detección y tratamiento integral del cáncer, poniendo a disposición todos los servicios y tecnologías de punta, brindando así una atención de primera calidad en la lucha permanente contra esta penosa enfermedad, manteniendo el enfoque social.

Entre sus objetivos principales está el manejo Integral del Cáncer, a través de la prevención con programas definidos de orientación, educación y manejo de los distintos tipos de cáncer, con el solo fin de evitar el cáncer cervicouterino, mama, estómago, colon, pulmón, etc.

Banco Promerica es parte de los patrocinadores de la actividad insignia de la fundación, la Cena Rosa que se realiza en la ciudad de San Pedro Sula. Así mismo apoya con la colocación de alcancías exclusivas de la fundación en las ventanillas de las agencias ubicadas en zona nor-occidental, para la recaudación de fondos por parte de nuestros clientes.

### Pink Day

Continuando con iniciativa interna, se realizó el Pink Day Promerica, en el cual todos los colaboradores a nivel nacional participaron con la compra de la camiseta rosa cuyo lema "Prevenir es la clave" nos ayuda a crear conciencia sobre la prevención y detección temprana del cáncer de mama.

En conjunto con cuidar la salud de nuestros colaboradores y clientes, en apoyo de la Fundación se elaboran un total de 400 mascarillas en alusión a la lucha del cáncer de mama en apoyo a la Fundación durante el mes de octubre.





# Anexos

Informe de verificación externa	102
Índice de Contenidos GRI	104
Contactos	

# 102 Informe de Verificación Externa

## A las partes interesadas de Banco Promerica

### Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad y así prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador independiente y bajo los requerimientos de cumplimiento ético ha desarrollado una amplia experiencia en los procesos de verificación de los estándares GRI, conduciendo las evaluaciones de la norma ISO 26000 y la métrica IndicaRSE para las organizaciones hondureñas. Al respecto, ha tenido a su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2020-2021 de BANCO PROMERICA para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

### Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2020-2021 de BANCO PROMERICA con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- GRI-Standards Universal
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- INDICARSE 2015
- ISO 26000:2010

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-Standards Universal y que incluyó la revisión del contenido de la presente memoria, los datos de contenidos básicos y específicos como los documentos sectoriales asociados. La información verificada descansa en las operaciones de BANCO PROMERICA y los datos proporcionados por la organización declarante.

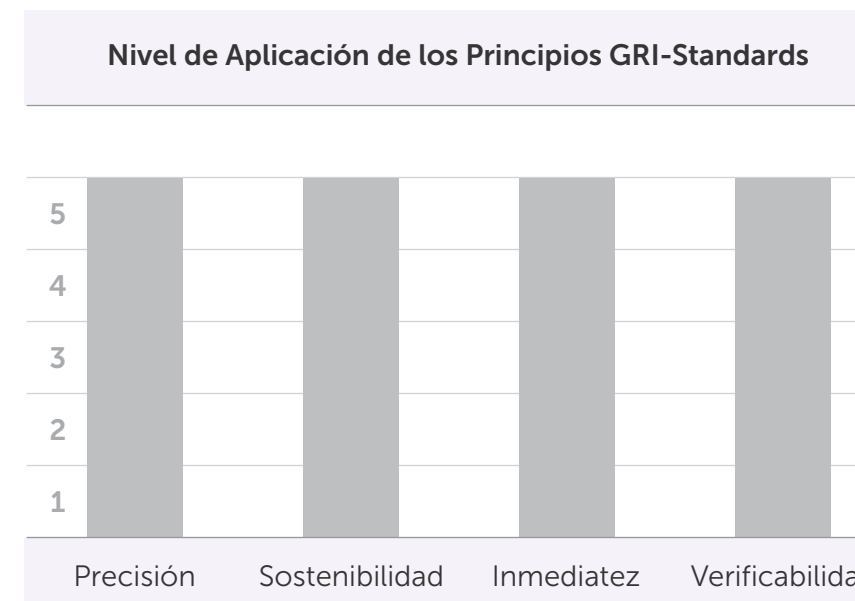
### Metodología empleada

FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por BANCO PROMERICA, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

### Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2020-2021 de BANCO PROMERICA se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad de GRI-Standards Universal y las normas de calidad arriba expuestas.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los criterios internacionales utilizados. En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2020-2021 de BANCO PROMERICA de conformidad con GRI Standards Universal.



### Aspectos destacados

- Se destaca la integración de BANCO PROMERICA a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas, la ISO 26000 y la métrica de INDICARSE. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y verificabilidad.

- Se verifica la realización y el respeto a los principios de precisión e inmediatez en función de la entrega de información oportuna para la adopción de decisiones frente a los impactos a las partes interesadas.
- Presencia de la debida diligencia en lo referente a los temas materiales asociados con la Gobernanza, políticas de negocio, comunicación y sus canales y el cambio climático.

### Áreas de mejora

- Evaluar el impacto de la gestión de BANCO PROMERICA en función de su contribución al desarrollo de Honduras y de las comunidades donde opera.
- Acelerar los procesos para la integración de los indicadores de gestión ambiental asociados con los ODS y el Acuerdo de París.
- Impulsar los procesos para la implementación de la economía circular y los criterios ASG.

San Pedro Sula, 26 de noviembre del 2022

Roberto Leiva  
Director Ejecutivo FUNDAHRSE

# ANEXO 1 Índice de contenidos GRI de Conformidad

## Índice de contenidos GRI

<b>Declaración de uso</b>	Banco Promerica ha elaborado el Informe conforme a los estándares GRI para el periodo comprendido entre el primero de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2021
<b>GRI usado</b>	GRI Fundamentos 2021, GRI2: Contenidos Generales 2021, GRI Temas Materiales 2021
<b>Estándares temáticos</b>	GRI 201: Desempeño Económico 2016, GRI 302: Energía 2016, GRI 305: Emisiones 2016
<b>Estándares sectoriales GRI aplicables</b>	G4 Servicios Financieros 2014

## GRI 2 Contenidos Generales

Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página	Tema Material	Omisión	Standard sectorial GRI	ODS y Metas
<b>Perfil de la organización y prácticas de reporte</b>	Detalles de la organización	2-1	2, 16, 17, 18			G4 Sector Financiero	
	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	2-2	2				
	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto	2-3	2				
	Reexpresión de información	2-4	2				
<b>Actividades y colaboradores</b>	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio	2-6	4, 20			G4 Sector Financiero	
	Empleados internos	2-7	62				
<b>Gobernanza</b>	Estructura de gobernanza	2-9	26	✓		G4 Sector Financiero	16.7
	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2-10	26				

## GRI 2 Contenidos Generales

Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página	Tema Material	Omisión	Standard sectorial GRI	ODS y Metas
<b>Gobernanza</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	26	✓		G4 Sector Financiero	16.7
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)	2-12	30, 34, 42				
	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos	2-13	28				
	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2-14	9				
	Conflictos de interés	2-15	23				
	Comunicación de inquietudes críticas	2-16	7	✓			16.b
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2-17	5				
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	5				
	Políticas de remuneración	2-19	64	✓			16.b
	Proceso de determinación de remuneraciones	2-20	66				
	Ratio de compensación total anual	2-21	66				
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad	2-22	10			G4 Sector Financiero	
	Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable	2-23	4, 23	✓			16.b
	Difusión de políticas	2-24	8	✓			16.b
	Proceso de remediación de impactos negativos	2-25	35, 65				
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2-26	8				
	Cumplimiento de leyes y regulaciones	2-27	35				
	Participación en Asociaciones	2-28	22,28				



**GRI 2 Contenidos Generales**

Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página	Tema Material	Omisión	Standard sectorial GRI	ODS y Metas
Participación de los Grupos de Interés	Acuerdos de negociación colectiva	2-29	65			G4 Sector Financiero	
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-30	4				

**GRI 3 Temas Materiales**

Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página	Tema Material	Omisión	Standard sectorial GRI	ODS y Metas
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	Proceso de determinación de los temas materiales	3-1	4, 12			G4 Sector Financiero	16
	Lista de los temas materiales	3-2	4, 12				16
	Gestión de los temas materiales	3-2	4, 12				16



**Contenidos por tema material**

GRI 3; Temas Materiales 2021	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	Número Referencia del estándar sectorial GRI	ODS y Metas	ISO 26000
Política de Negocio	GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-11, 2-19 2-23, 2-24	4, 8, 23, 26, 64	G4 Servicios Financieros	16.1, 16,b	6.2 Gobernanza
Cambio climático	GRI 201 Desempeño Economico 2016, GRI 302 Energia 2016, GRI 302 Emisiones 2016	201-2, 302-1 302-4, 302-5	56, 58, 59	G4 Servicios Financieros	13.2	6.5,5 Mitigación y adaptación al cambio climático
Comunicación y sus canales	GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-16	7	G4 Servicios Financieros	16.1, 16,b	6.2 Gobernanza
Gobernanza	GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-9	26	G4 Servicios Financieros	16.1, 16,b	6.2 Gobernanza

**Contactos**

Oficina principal  
Edificio Palic, Ave. República de Chile No. 804,  
Col. Palmira Tegucigalpa. Apdo. Postal # 3787  
Tel. (504) 2280-8080

Departamento de RSE  
Tel. (504) 2280-8080 Ext. 43155

Para consultas sobre la Memoria de Sostenibilidad  
[memoriadesostenibilidad@bancopromerica.com](mailto:memoriadesostenibilidad@bancopromerica.com)



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



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

***Banco Promerica*** 