

INFORME DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
| 2021

## ÍNDICE GENERAL

<b>Introducción al informe</b>	<b>3</b>	<b>Capítulo 7. Experiencia del cliente</b>	<b>64</b>
<b>Mensaje del Presidente de la Junta Directiva y de la Gerencia General</b>	<b>6</b>	7.1. Respuesta ante la adversidad	65
<b>Principales cifras</b>	<b>8</b>	7.2. Valor agregado y transparencia	66
<b>Capítulo 1. Perfil y estrategia</b>	<b>9</b>	7.3. Seguridad de la información	67
1.1. Perfil y contexto	10	<b>Capítulo 8. Equipo</b>	<b>68</b>
1.2. Estrategia corporativa	16	8.1. Compromiso con el equipo	69
<b>Capítulo 2. Gobierno corporativo</b>	<b>19</b>	8.2. Demografía laboral	71
<b>Capítulo 3. Ética y cumplimiento</b>	<b>30</b>	8.3. Capacitación y desarrollo	74
3.1. Cumplimiento y prevención de Lavado de Dinero	32	8.4. Clima laboral	76
<b>Capítulo 4. Gestión de riesgos</b>	<b>33</b>	<b>Capítulo 9. Gestión ambiental</b>	<b>79</b>
4.1. Principales riesgos	34	9.1. Energía y emisiones	80
4.2. Relación con la cadena de suministro	40	9.2. Otros aspectos ambientales	83
4.3. Riesgos de cambio climático	42	<b>Capítulo 10. Comunidad</b>	<b>84</b>
<b>Capítulo 5. Estrategia de sostenibilidad</b>	<b>47</b>	<b>Capítulo 11. Desempeño económico</b>	<b>89</b>
<b>Capítulo 6. Avances en Banca Responsable</b>	<b>53</b>	11.1. Datos relevantes del Grupo	90
6.1. Introducción	54	11.2. Resultados por negocio	91
6.2. Financiamiento Sostenible	57	11.3. Valor económico generado y distribuido	97
Implementación del SARAS	57	<b>Anexo I. Detalle de la Gestión ASG</b>	<b>99</b>
Productos con enfoque social	59	1. Relacionamiento con grupos de interés	100
Productos con enfoque ambiental	60	2. Estudio de Materialidad	103
Cálculo de las emisiones de la cartera de crédito	61	3. Identificación y dimensionamiento de los impactos	105
6.3. Educación financiera y cultura del seguro	62	4. Contribución a los ODS	110
		<b>Anexo II. Autoevaluación de implementación de Principios de Banca Responsable (PBR)</b>	<b>114</b>
		<b>Anexo III. Marco de Reportes</b>	<b>125</b>
		1. Índice de contenidos GRI	125
		2. Índice de métricas de SASB	128

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021

# INTRODUCCIÓN

AL INFORME



GLOBAL  
BANK

## INTRODUCCIÓN AL INFORME

(GRI 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En Global Bank Corp. estamos comprometidos con el fortalecimiento de una Banca Responsable, que garantice la sostenibilidad de la compañía, junto con la fidelidad y confianza de los clientes, colaboradores, accionistas y otros grupos.

Por medio del presente informe, comunicamos el estado actual de Global Bank Corporation y sus subsidiarias, en adelante “Grupo”, expresando la búsqueda de valor hacia nuestros grupos de interés y ratificando nuestro compromiso con la transparencia.

La información presentada reporta los principales resultados obtenidos durante el año fiscal, que abarca desde el 1 de julio 2020 hasta el 30 de junio 2021, tomando en cuenta los resultados financieros, así como nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).

Responde a la doble materialidad; la socioambiental es resultado de nuestro primer [estudio de materialidad](#), que integra el enfoque del Grupo sobre los objetivos de negocio y las expectativas de nuestros grupos de interés, aterrizando el impacto de la presente pandemia de COVID-19. Para la materialidad financiera, consideramos los tópicos establecidos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los sectores de actividad en que operamos.

Por primera vez, atendemos estándares internacionales relativos a la información ASG. Incorporamos la utilización de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), además de los Estándares SASB de nuestros sectores.

Los contenidos del presente informe han sido validados en primera instancia por miembros de la Comisión de Sostenibilidad y finalmente por la Gerencia General.



## CLAVES DEL INFORME

- ✓ Desarrollado en cumplimiento con la opción de conformidad Esencial en los Estándares de **Global Reporting Initiative (GRI)**, metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero con enfoque multistakeholder. Estaremos reportando los Estándares GRI relacionados con los temas materiales, además de incorporar el suplemento sectorial GRI para servicios financieros.
- ✓ Incorpora los Estándares de **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, para los sectores: Commercial Banks, Consumer Finance, Asset Management & Custody Activities, Mortgage Finance e Investment Banking & Brokerage. Esta metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que afectan a la estabilidad financiera de la compañía.
- ✓ Informamos sobre nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, hoja de ruta global propuesta por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para abordar los grandes desafíos de la sociedad.
- ✓ De igual manera damos respuesta a nuestro compromiso como signatarios de los **Principios de Banca Responsable (PBR)** de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), marco único para asegurar que la estrategia y la práctica del banco esté alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París.

### Cómo identificar los contenidos:



→ En la portada de cada capítulo: referencia a los ODS.

→ Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de SASB.

→ Índices específicos dentro de los Anexos del informe: GRI, SASB, ODS y PBR.

## Mensaje del Presidente de la Junta Directiva y de la Gerencia General

(GRI 102-7, 102-14)

### Estimados,

Nuestra capacidad de resiliencia, empatía, profesionalismo y determinación han sido factores claves para seguir ofreciendo lo mejor de la institución a cada grupo de interés, así como para afrontar los retos que se presentaron durante el último año que, sin lugar a duda, fue preciso para analizar los grandes logros y enseñanzas que como organización obtuvimos, y que hacen parte de nuestro crecimiento en el mercado panameño.

Como entidad financiera contribuimos de manera destacada al desarrollo económico y social, y nos pusimos a disposición de la sociedad panameña para avanzar en una sólida recuperación.

Uno de nuestros enfoques durante este período, fue continuar ampliando el apoyo, siguiendo las disposiciones legales, para nuestros casi 200 mil clientes que así lo requirieron, lo cual se destaca en nuestros resultados económicos y reflejan el escenario y el proceso de reactivación económica del país. De este modo, reforzamos la solidez financiera de la institución con las provisiones necesarias demostrando que, sólo un grupo fuerte puede seguir generando valor.

Como G.B. Group Corporation, a nivel de la sociedad holding, alcanzamos US\$139.3 millones en el año fiscal 2020-2021, aún ante el significativo incremento en las provisiones debido a la continuidad de la pandemia y su posible efecto en la recuperación de préstamos e inversiones. Si bien es inferior al año anterior, muestra solidez y el camino de la recuperación de la mano de una responsable gestión financiera. De la misma manera, las diferentes subsidiarias muestran una evolución razonable con el contexto país.

De igual forma, nos mantuvimos cercanos con nuestros clientes, ofertando productos y servicios acorde al momento y sus diferentes necesidades, sabemos que un trato cercano nos convierte en sus asesores de confianza. Seguimos encaminándonos para ser más sostenibles en nuestra operación de la mano de la tecnología, la cual hoy día está siendo decisoria en la evolución de la banca, permitiéndonos acelerar nuestro proceso de transformación digital, una mayor eficiencia operacional y mejor conocimiento del cliente a través del acceso a la información.

Nuestra visión de ser una institución sólida e innovadora, que promueva a su vez iniciativas que fomenten el crecimiento económico, el cuidado del ambiente y el bienestar social de nuestra sociedad sigue siendo una prioridad y parte del núcleo de nuestro negocio. Bajo esta visión, maximizamos las oportunidades de inclusión financiera, el resguardo del medio ambiente promoviendo buenas prácticas ambientales desde el crédito y nuestras operaciones, sin olvidar la educación financiera para seguir instalando mejores capacidades de gestión en empresas, hogares y ciudadanos.

Desde el año 2019, somos signatarios fundadores de los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI. Como parte de los compromisos adquiridos, seguimos avanzando en la gestión de los impactos sociales y ambientales de nuestro portafolio de crédito, a partir de la que priorizamos objetivos. En primer lugar, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) financiando proyectos y sectores que contribuyan a la transición a una economía menos intensiva en carbono, como las energías renovables y la ganadería sostenible.

Por otro lado, buscamos desarrollar productos y servicios que promuevan una mejor calidad de vida en sectores vulnerables, incluyendo desde el acceso a crédito. En este sentido, destacamos los US\$90 millones en financiamiento de Citibank y la IFC (Corporación Financiera Internacional, Grupo Banco Mundial) que obtuvimos en 2020 destinados a entregar crédito hipotecario residenciales a mujeres, así como crédito comercial para pequeñas y medianas empresas (PYME) propias de mujeres.

Estos esfuerzos forman parte de nuestra Política General de Sostenibilidad que detalla los lineamientos estratégicos de sostenibilidad enfocados en Gobernanza, Productos y Servicios Ambientales y Sociales, Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, la Relación con Partes Interesadas y la Ecoeficiencia interna. De esta forma, hemos establecido una hoja de ruta en el proceso de transformación hacia una banca responsable.

Además, estamos sentando las bases, creando las herramientas e identificando los cambios necesarios para generar eficiencias que nos permitirán, como organización, alcanzar la neutralidad de carbono. Esta estrategia es fundamental para la operación y la sostenibilidad de nuestro negocio. Por esto, nos suscribimos al programa del Ministerio de Ambiente de Reduce tu Huella Corporativa y somos parte de Declaratoria Las 50 Primeras Organizaciones Carbono Neutro de Panamá. Este proceso continuará con nuestros permanentes esfuerzos por minimizar nuestro impacto ambiental, los cuales incluyen a la vez inculcar a nuestros clientes el reducir su huella de carbono.

En el Grupo somos ya 1,772 colaboradores, formando un equipo diverso y comprometido, con un 68% de mujeres; quienes han contribuido al crecimiento de esta organización y estamos avanzando

para una mayor representación en mandos medios y superiores, actualmente del 28%. Asimismo, ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades de desarrollo profesional, incluyendo capacitaciones de diferente índole. Nuestra prioridad continúa siendo el resguardo de su salud ante la pandemia, con medidas de bioseguridad y atención médica especializada.

El esfuerzo realizado durante este año, aun ante los grandes desafíos, nos otorgó como resultado innumerables logros en materia de desarrollo social, reafirmando el interés de Global Bank por alcanzar un desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de los panameños. Son estas acciones las que nos llenan de orgullo al saber que nuestro lema “Primero La Gente” continúa siendo nuestra guía y centro primordial de nuestras decisiones.

Agradecemos el compromiso de todos nuestros colaboradores para seguir siendo una institución que está al lado del cliente, a la vez que innova y piensa en el mañana, contribuyendo al desarrollo sostenible. Gracias también a nuestros clientes por su indiscutible confianza y a nuestros proveedores por seguir permitiéndonos ser altamente competitivos. Finalmente, un especial agradecimiento a nuestros accionistas, que con su apoyo han contribuido para generar oportunidades de progreso para Panamá.

**Jorge E. Vallarino M.**  
Gerente General

**Jorge Vallarino Strunz**  
Presidente de la Junta Directiva

## CIFRAS DESTACADAS Infraestructura Grupo (GRI 102-7)



39

Sucursales



147

Cajeros automáticos  
a nivel nacional



**1,772** colaboradores que conforman el Grupo.  
El **68%** del total de colaboradores, son mujeres.

## Desempeño del Grupo



**+192 mil** Clientes del Grupo.



**170 clientes evaluados** a través del SARAS que supusieron +US\$720 millones de montos aprobados.



**+ 29 mil clientes** con poca accesibilidad a servicios financieros, beneficiados con nuestros productos y servicios orientados para ellos.



**+ US\$ 226.5 millones saldos de proyectos ecoeficientes** o con aspectos ambientales representativos del total de nuestra cartera.



**+ 27,400 horas de capacitación** para los colaboradores en su desarrollo profesional.

**+ 4,000 participaciones** en modalidad semi presencial y virtual, en temas relacionados a conocimientos financieros.



**+ 5,000 Horas de capacitación** en modalidad semi presencial y virtual, para los colaboradores en temas de ética y anticorrupción durante el 2021.



**411 proveedores activos** en donde destinamos el 92% del gasto a proveedores locales.



**US\$ 786 mil invertidos** hasta la fecha en instalación de paneles solares.



**+ 21 mil personas beneficiadas** por medio de nuestra contribución a diversas organizaciones como parte de nuestra responsabilidad social.



# 01 | PERFIL Y ESTRATEGIA



GLOBAL  
BANK

## 1.1 Perfil y contexto

(102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10, FS6)

Somos un grupo financiero de capital panameño, constituido bajo la forma de sociedad anónima: Global Bank Corporation, y con más de 25 años de trayectoria.

Nos posicionamos como institución bancaria líder en el país, con una amplia oferta de productos y servicios enfocados en las necesidades del cliente y una atención cercana que nos convierte en sus asesores de referencia. Esto es posible gracias a nuestro equipo de profesionales altamente comprometidos con la excelencia.

El desempeño del Grupo se basa en **principios y valores**, que sustentan nuestra cultura organizacional y que brindan confianza a nuestros clientes y demás grupos de interés.

## MISIÓN

- Ofrecer servicios financieros caracterizados por su alta calidad, y por brindar respuestas rápidas a las diversas necesidades de los clientes.
- Ofrecer una atención personalizada, superando las expectativas de los clientes, respetando los principios de confidencialidad e integridad; y garantizando la seguridad y confianza que los clientes han depositado en nuestra institución.
- Apoyar a nuestros grupos de interés en el logro de sus objetivos para ser más sostenibles a través de nuestras operaciones, productos, servicios y relaciones; las cuales se basarán en criterios económicos, sociales y ambientales establecidos en la estrategia del negocio.



**“Ser un banco que contribuya con el desarrollo sostenible de la sociedad”.**

## VISIÓN

- Ser una institución sólida, innovadora y de prestigio, que se maneje con los más altos estándares de calidad y ética profesional, manteniendo siempre gran responsabilidad en el desarrollo de los negocios bancarios.
- Ofrecer a los clientes productos financieros a la medida, que satisfagan sus necesidades particulares.
- Ofrecer a sus colaboradores, oportunidades de desarrollo humano y profesional.
- Ser un banco responsable y de referencia en la región, que contribuya con el desarrollo sostenible de la sociedad.

## ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO BANCARIO



Operamos conforme a una estructura organizacional que facilita la eficiencia, con equipos especializados por servicio y subsidiaria.

## Subsidiarias financieras principales:



**Global Bank Corp.:** Banca de Empresas (incluye Banca Internacional), Banca de Personas y Banca Privada. La cartera de crédito de Banca Internacional está distribuida principalmente en los siguientes países: Guatemala, Costa Rica, España, Ecuador, República Dominicana, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Perú.



**Global Bank Overseas:** Banca extranjera.



**Global Valores:** Puesto de bolsa autorizado y regulada por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá; además opera el Fondo Global de Inversiones, sociedad de inversión cerrada enfocada en una estrategia de renta fija.



**Global Financial Funds:** Productos y servicios fiduciarios.



**Aseguradora Global:** Seguros de diferentes ramos, con foco en los clientes de Global Bank.



**Progreso AFPC:** Soluciones de previsión (fondos de pensiones y cesantía).

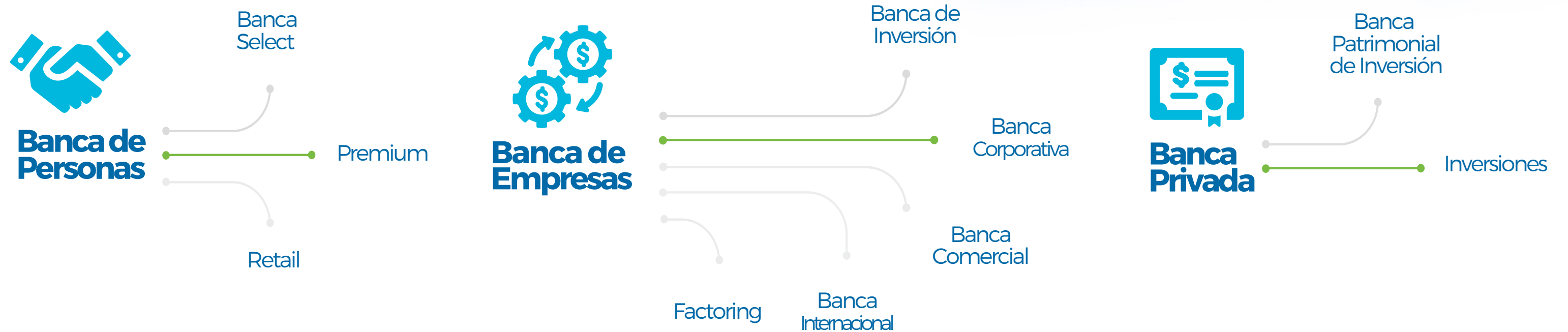
Las **subsidiarias no financieras** operan la tenencia y administración de bienes inmuebles.

## Detalle de los negocios:

(GRI 102-2)


Como se presentaba previamente, nuestra oferta de productos y servicios atiende diferentes necesidades de personas y empresas, contribuyendo al desarrollo personal y económico de nuestros clientes.

A continuación, presentamos el desglose detallado de los productos y servicios.



## Productos

Tipo De Negocio	Segmentos	Sectores y Actividades	Productos / Servicios	Geografías (País)
 BANCA DE PERSONAS	Banca Retail Banca Premium Banca Select	Personas asalariadas Personas independientes Jubilados Empresa privada Gobierno	Cuentas de ahorros y corrientes Depósitos a plazo fijo Préstamos personales Préstamos hipotecarios residenciales Préstamos de auto Préstamos prendarios Tarjetas de crédito	Panamá
 BANCA PRIVADA	Banca Patrimonial tradicional Inversiones (>=\$1MM)	Personas naturales Personas jurídicas Clientes institucionales	Cuentas de Inversión Cuentas de ahorros Cuentas corrientes Depósitos a plazo fijo Tarjetas de crédito Préstamos prendarios Préstamos con garantías de valores	Panamá (90%) Extranjero (10%)

Tipo De Negocio	Segmentos	Sectores y Actividades	Productos / Servicios	Geografías (País)
	Banca Comercial (Pequeñas y medianas empresas)	Comercial Agropecuario Industrial Construcción Transporte	Cuentas de ahorros y corrientes Depósitos a plazo fijo Líneas de crédito y sobregiro Préstamos Leasing Tarjetas de crédito corporativas	Panamá
	Banca Corporativa (Medianas y grandes empresas)	Comercial Construcción Industrial Agroindustrial Telecomunicaciones Logística y Transporte Salud Organizaciones Crediticias Energía	Cuentas de ahorros y corrientes Depósitos a plazo fijo Cash management Préstamos Líneas de crédito y sobregiro Leasing Tarjetas de crédito corporativas	
	Banca de Inversión (>\$20MM)	Comercial Construcción Industrial Agroindustrial Telecomunicaciones Logística y Transporte Organizaciones Crediticias Energía	Estructuración de préstamos y bonos corporativos Fusiones y adquisiciones de empresas Asesoría financiera	Panamá (95%) Extranjero (5%)
	Banca Internacional	Comercial Construcción Industrial Agroindustrial Logística y Transporte Organizaciones Crediticias Energía	Cuentas de ahorros y corrientes Depósitos a plazo fijo Préstamos Líneas de crédito Cartas de crédito	
	Factoring	Construcción Industrial Agropecuario Servicios Suministro de bienes	Facilidad de descuento de facturas Facilidad de adelanto de capital de trabajo	Panamá

Tipo De Negocio	Segmentos	Sectores y Actividades	Productos / Servicios	Geografías (País)
 <b>SEGUROS</b>	Seguros de personas Seguros generales Fianzas	Clientes Global Bank	Automóvil Incendio Fraude Accidentes personales Riesgo construcción Colectivo de vida y desempleo Fianzas (varios)	Panamá
 <b>PREVISIÓN</b>	Jubilación/retiro Cesantía	Personas naturales Personas jurídicas	Fondo de pensiones Pensiones contributivas Fondo para educación de los hijos (Progreso Junior) Fondo de cesantía	Panamá

Nuestra oferta de productos y servicios se encuentra presente por medio de diferentes canales, con el potencial de la tecnología. Priorizamos la inclusión, de manera que todos los clientes puedan acceder conforme sus necesidades, a través de canales remotos y presenciales.

 **Remotos:**

**147**

Cajeros automáticos (ATM)

**265,505**

Llamadas atendidas (Servicio al cliente)

**80,100**

Usuarios de Banca en línea

**25,354**

Usuarios en Aplicación móvil

 **Presenciales:**

**39**

Sucursales

## 1.2 ESTRATEGIA CORPORATIVA

(GRI 102-15)

Prestamos servicio a nuestros clientes desde y en Panamá, por lo que nuestra operación se encuentra estrechamente relacionada con la evolución de la economía del país y su desarrollo social. Desde el Grupo, atendemos la evolución, con un enfoque preventivo para resguardar la operación y seguir entregando valor a nuestros clientes y resto de grupos de interés.

### Contexto económico

Panamá durante los últimos cinco años se venía manteniendo con un crecimiento constante, con un promedio anual de aumento del 4.6% en el PIB. Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19, el PIB rompió su tendencia al alza con una disminución del -17.9% durante el 2020. El impacto en la ciudadanía ha sido especialmente significativo, con una reducción del ingreso laboral promedio del 18% en 2020.

No obstante, se mantuvo la inversión y se amplió el gasto social, a pesar de la caída de la recaudación. Ello se ha traducido en un crecimiento del déficit fiscal, hasta el 10.3 % del PIB en 2020, y de la deuda pública.

Sin embargo, el escenario es de recuperación; el Banco Mundial pronostica un crecimiento del PIB real del 9,9 % al cierre del 2021. Se prevé el aumento de los ingresos, de la mano de los flujos comerciales y la actividad de los sectores de transporte, logística, minería y construcción, especialmente; y la reducción de los gastos a medida que remita la situación de salud pública.

**“...nuestra operación se encuentra estrechamente relacionada con la evolución de la economía del país y su desarrollo social”.**

### Desarrollo sostenible

El país se caracteriza por una enorme desigualdad, no subsanada por el crecimiento económico reciente. A pesar de la inversión pública, la tasa de pobreza se situaba en el 12.1% en 2019, siendo 6 veces más alta en las zonas rurales que en las urbanas.

A nivel regional, Panamá se encuentra en undécima posición en cuanto a su grado de avance en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de conformidad con el [Índice para América Latina y el Caribe](#)<sup>1</sup>. Sin embargo, es uno de los países que más ha avanzado desde la adopción de los ODS en 2015. Si bien el estudio muestra un avance importante en el ODS 4 (educación) y ODS 1 (pobreza), en Panamá siguen siendo temas de enfoque con diversas áreas de mejora y prioridades a atender, mismos que se ven reflejados con el decremento que ha tenido el país en su desempeño con el ODS 10 (reducción de desigualdades).

Desde el sector financiero, tenemos la capacidad de contribuir a la inclusión financiera en términos de la ciudadanía, así como a la actividad de los diferentes sectores de la economía mediante el crédito, contribuyendo a la generación de empleo y la formalidad de este.

<sup>1</sup> Cods, 2020. Índice ODS 2019 para América Latina y el Caribe. Centro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para América Latina y el Caribe: Bogotá, Colombia.



A continuación, se muestra la tendencia en el rendimiento del alcance de los ODS para Panamá.



Dashboards: ● ODS Alcanzados ● Retos a atender ● Retos significativos a atender ● Mayores retos a atender ● Información no disponible  
Trends: ↑ En seguimiento de mantener el cumplimiento del ODS ↗ Mejora moderada → Estancada ↓ Decremento ●● Información no disponible

Estado 2021. Sustainable Development Report 2021. Bertelsmann Stiftung & SDSN.

## TENDENCIAS EN EL SECTOR FINANCIERO

El actual contexto de pandemia ha venido acelerando las tendencias de digitalización y desarrollo de los canales en línea, al igual que la captura de data y la posibilidad de utilizarla para una mayor personalización de la oferta al cliente.

Asimismo, el sector financiero avanza en la contribución al desarrollo sostenible, desde el negocio, evolucionando en un modelo de banca responsable, que se sustenta sobre la inclusión financiera, la educación y el desarrollo de la cultura de previsión, y el resguardo del medio ambiente tanto desde la actividad propia como la correspondiente a los clientes de banca de empresa.

A continuación, presentamos las principales iniciativas y cómo estamos trabajando al respecto en nuestras operaciones y diferentes subsidiarias:



## Tendencias de la Banca (GRI 203-1, 203-2)

Respuesta estratégica del Grupo

### Tendencias de la banca

### Respuesta del Grupo

#### Digitalización de procesos y atención en remoto

La pandemia ha agilizado la digitalización, por lo que por medio de nuestra Banca en Línea, Banca Móvil y Banca Telefónica hemos podido mantener la atención a los clientes de manera constante, enfocados siempre en su satisfacción.

Durante el presente año fiscal, realizamos una inversión total en tecnología e innovación de más de USD\$ 5 millones, lo que contribuye a la transformación digital del Grupo y la infraestructura tecnológica de las operaciones.

#### Ciberseguridad

En el Grupo contamos con una sólida estructura para prevenir cualquier tipo de ciberataque. Contamos con colaboradores altamente capacitados en el tema, procesos y sistemas internos de prevención.

#### Personalización en base a la data de clientes

Debido al crecimiento de las operaciones digitales, la disponibilidad de la data ha ido incrementando, por lo que nos encontramos preparados para el análisis de la misma y así aportar valor agregado a los clientes. Siempre apegados a nuestros principios éticos, usamos la data de manera responsable y segura para el cliente.

#### Diversificación de la cartera comercial

Nuestro portafolio de crédito se encuentra diverso en cuanto a los sectores de actividad económica que representa, de manera que reducimos posibles riesgos asociados a la evolución de alguno en específico por el contexto nacional e internacional.

#### Desarrollo de productos de acceso a la banca

Contamos con productos que buscan facilitar el acceso a la banca, especialmente a las mujeres y otros grupos o colectivos vulnerables. Por medio de crédito hipotecario, pymes, prestamos a jubilados.

#### Contribución a la descarbonización de la economía

Con la implementación del SARAS en la cartera de crédito, evaluamos los riesgos ambientales y sociales de manera que incorporamos esos aspectos en la decisión de otorgamiento del financiamiento; promoviendo así las buenas prácticas en los clientes actuales y potenciales. Además, financiamos proyectos de energías renovables.

# 02 | GOBIERNO CORPORATIVO



## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-33)

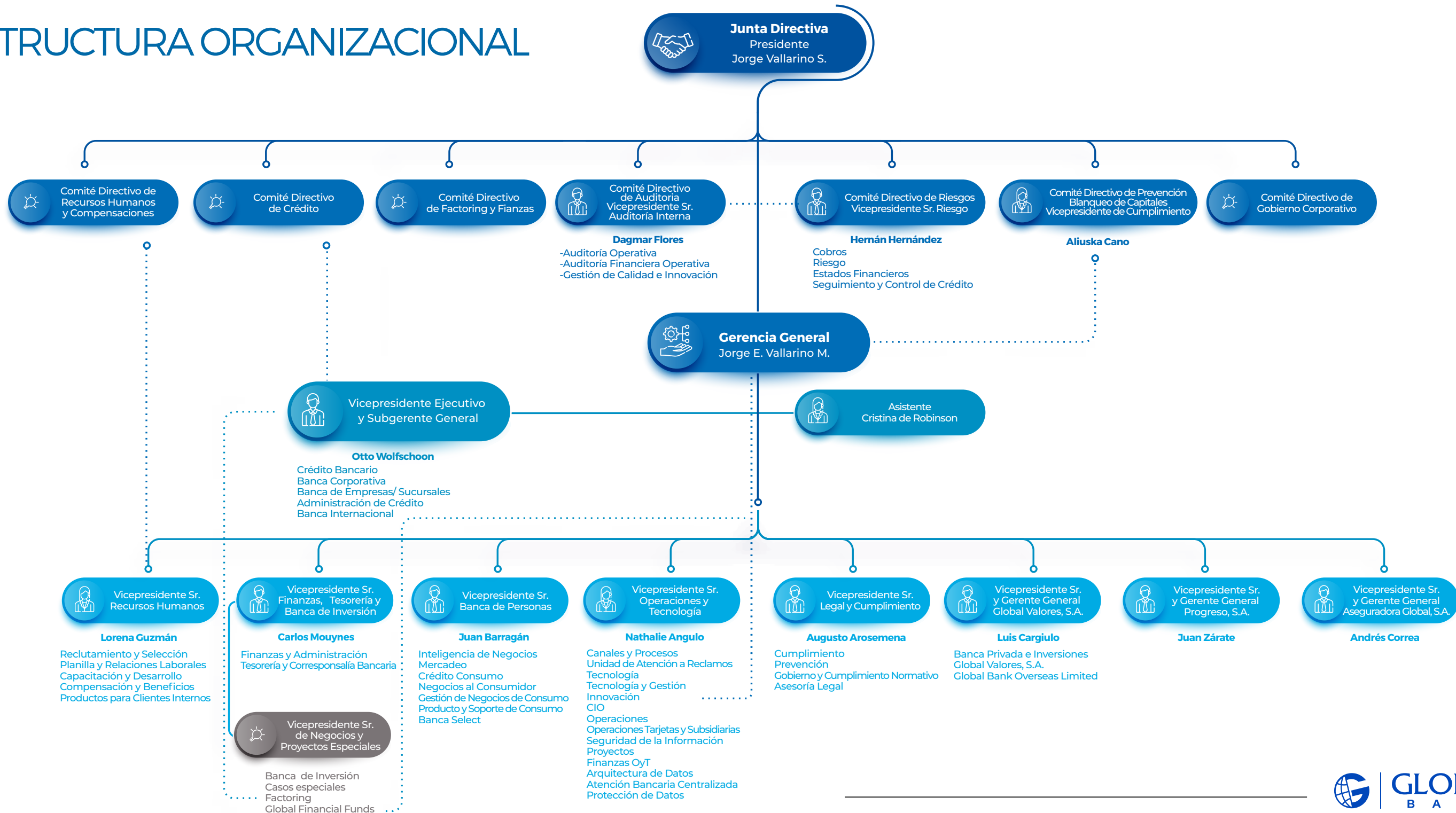
Nuestro gobierno corporativo se encuentra sustentado en las mejores prácticas internacionales y requerimientos normativos, y alineado al conjunto de valores que nos definen como grupo financiero.

El fortalecimiento de la estructura en que se encuentra organizado nos permite seguir construyendo una institución sólida y resiliente, que mantiene la confianza de nuestros accionistas e inversionistas, a la vez que genera valor para el resto de los grupos de interés.

Tiene por alcance la sociedad matriz y las empresas subsidiarias. Comprende el conjunto de prácticas y procesos por medio de los cuales son administradas, velando por el cumplimiento de los objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La **Junta General de Accionistas** es responsable de la aprobación de los resultados del Grupo, así como de la designación de los miembros de la Junta Directiva y suplentes. Sesiona una vez al año, con posibilidad de sesiones extraordinarias según determine la Junta Directiva.

La **Junta Directiva** es el máximo órgano administrativo. Entre sus funciones se encuentran establecer las políticas, principios, normas y procedimientos para la correcta gestión del Grupo, incluyendo el funcionamiento de los sistemas de control interno. Igualmente, velar por la salud financiera, estructura de los planes de negocio y establecimiento de presupuestos anuales.

Los Directores deben contar con una amplia y reconocida trayectoria profesional, así como entender el funcionamiento de la industria financiera, lo que implica mantenerse actualizado en los temas de relevancia del negocio. Se desempeñan en mandatos de un año, con posibilidad de reelección. El Presidente de la Junta Directiva es elegido por los propios integrantes.

Comprometidos con avanzar en la participación de la mujer, nos hemos fijado un mínimo del 30%, y estamos trabajando para alcanzar dicho compromiso. Entregaremos prioridad al candidato del género menos representado si cuenta con las mismas calificaciones en base a criterios como profesionalidad, mérito y experiencia.



“...velar por la salud financiera, estructura de los planes de negocio”.

El plan de capacitación anual para directores nos permite reforzar su conocimiento en temas de riesgo, blanqueo de capitales, transformación digital, gobierno corporativo, perspectivas económicas, así mismo se incluyen temáticas en materia ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) en las cuales tenemos algún impacto o a su vez impactan al negocio.

La retribución de los directores es fijada por la Junta Directiva; corresponde una dieta por su participación en cada una de las sesiones, ya sean estas ordinarias o extraordinarias.

Se realizan evaluaciones de desempeño periódicamente; asimismo cada tres años se evalúa externamente la estructura de gobierno corporativo con especialistas.

Presentamos la composición de la Junta Directiva del Grupo; la antigüedad promedio de sus integrantes en la función de directores es de 10 años. Actualmente, el 20% de los directores son independientes; por otra parte, también el 20% son mujeres.

El detalle de la trayectoria y experiencia de nuestros Directores se encuentra en: <https://www.globalbank.com.pa/es/globalbank/junta-directiva>

JUNTA DIRECTIVA		COMITÉS						
Nombre	Condición y Cargo	Prevención de blanqueo de capitales	Auditoría	Riesgo	Crédito	Factoring y Fianzas	RRHH y Compensaciones	Gobierno Corporativo
<b>Jorge Enrique Vallarino Strunz</b>	Propietario Presidente	Presidente voz y voto	Participante invitado	Participante con voz	Presidente voz y voto	Presidente voz y voto	Presidente voz y voto	Presidente voz y voto
<b>Félix Brandon Maduro García de Paredes</b>	Propietario Vicepresidente	Participante voz y voto			Participante voz y voto	Participante voz y voto	Participante voz y voto	
<b>Bolívar Ernesto Vallarino Strunz</b>	Propietario Secretario		Participante voz y voto	Participante voz y voto				
<b>Mónica García de Paredes de Chapman</b>	Propietario Sub-Secretaria	Participante voz y voto		Participante voz y voto				Participante voz y voto / secretaria
<b>Jorge Enrique Vallarino Miranda</b>	Propietario Tesorero	Participante voz y voto	Participante invitado	Participante con voz	Participante voz y voto	Participante voz y voto	Participante voz y voto	Participante voz y voto
<b>Ishak Salomón Bhiku Rawat</b>	Propietario Subtesorero	Participante voz y voto	Participante voz voto / secretario		Participante voz y voto	Participante voz y voto		
<b>Jack Eskenazi Cohen</b>	Propietario Vocal	Participante voz y voto		Participante voz y voto				
<b>Alberto Raymond Dayan Btsh</b>	Propietario Vocal		Participante voz y voto					Participante voz y voto
<b>Domingo Adolfo Díaz Strunz - Vocal</b>	Propietario Vocal				Participante voz y voto	Participante voz y voto	Participante voz y voto	

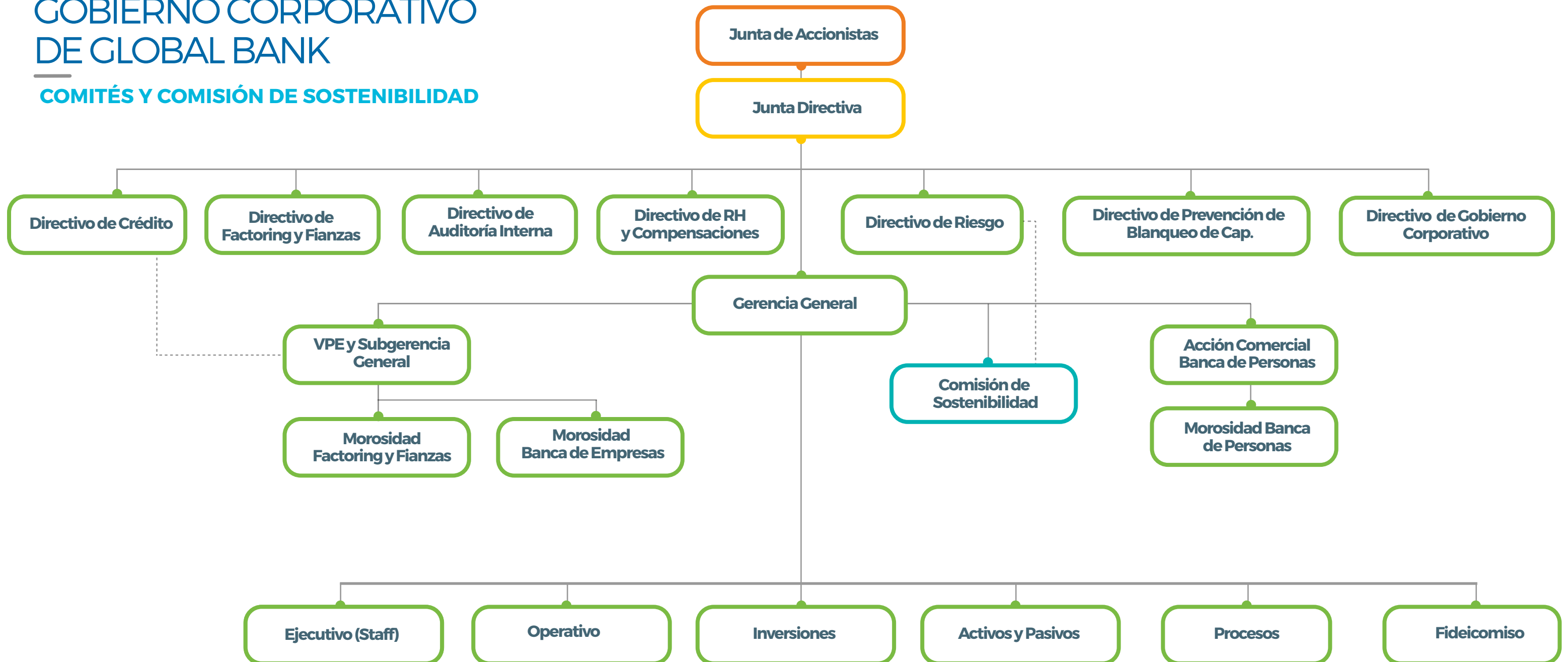
JUNTA DIRECTIVA		COMITÉS						
Nombre	Condición y Cargo	Prevención de blanqueo de capitales	Auditoría	Riesgo	Crédito	Factoring y Fianzas	RRHH y Compensaciones	Gobierno Corporativo
Otto Oswald Wolfschoon Horna	Propietario Vocal	Participante voz y voto	Participante e invitado	Participante voz	Participante voz y voto	Participante voz y voto		
Stephen Benedicto Wong Chung	Propietario Vocal		Participante voz y voto secretario	Participante voz y voto				
Eddy René Pinilla	Independiente Vocal	Participante voz y voto	Participante voz y voto	Participante voz y voto			Participante voz y voto	
Alberto Alemán Zubieta	Independiente Vocal	Participante voz y voto		Presidente voz y voto			Participante voz y voto	Participante voz y voto
Liliana Gómez Candanedo	Independiente Vocal		Presidente voz y voto		Participante voz y voto	Participante voz y voto		
Ana Cristina Rubinoff Guardia*	Independiente Vocal							
Juan José Vansice	Propietario Suplente				Participante voz y voto	Participante voz y voto	Participante voz y voto	
Larry E. Maduro	Propietario Suplente			Participante voz y voto				Participante voz y voto
Benedicto Wong H.	Propietario Suplente							

\*Ana Cristina Rubinoff Guardia se integró al equipo después del primer semestre del 2021.



# GOBIERNO CORPORATIVO DE GLOBAL BANK

## COMITÉS Y COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD



La Junta Directiva se apoya en una serie de **Comités Directivos**, con funciones de apoyo, estudio y propuesta. Es la propia Junta Directiva la que establece los miembros de los comités de acuerdo con la formación profesional, integridad, competencias y experiencia de estos.

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA		
Comité	Descripción	Detalle
<b>Prevención de blanqueo de capitales</b>	Promueve la aplicación e implementación de políticas y procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de destrucción masiva. Así como la gestión del riesgo relacionado.	17 miembros (2 independientes) <b>Frecuencia:</b> Bimestral
<b>Auditoría</b>	Sirve como soporte en la toma de decisiones correspondientes al control y al mejoramiento del Grupo, por medio de la valoración de los procesos relacionados con la gestión de riesgos, el ambiente control y gobierno de la organización, la supervisión de la presentación de información financiera y evaluación de los procesos de auditoría interna y externa del Grupo. Establece los canales de comunicación entre la Junta Directiva, la Administración, la Auditoría Interna y los Auditores Externos.	6 miembros (2 independientes) <b>Frecuencia:</b> Bimestral
<b>Riesgos</b>	Responsable de implementar el proceso integral de gestión de riesgos que permita identificar, evaluar, vigilar y controlar o mitigar todos los riesgos materialmente importantes.	14 miembros (2 independientes) <b>Frecuencia:</b> Bimestral
<b>Crédito</b>	Tiene como objetivo mantener la seguridad y solvencia del Grupo a través de una adecuada administración de crédito, exposición al riesgo de crédito, maximizando así la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo del Banco.	10 miembros (1 independiente) <b>Frecuencia:</b> Semanal

COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

Comité	Descripción	Detalle
<p><b>RR.HH. y Compensaciones</b></p>	<p>Apoya a la Junta Directiva en definir y organizar el desarrollo del talento humano del Grupo, así como revisar y proponer estructuras de remuneración de los funcionarios del Grupo y proveer una sucesión o sustitución de forma planificada del Gerente General y resto de miembros de la alta gerencia y/o ejecutivos claves.</p>	<p>8 miembros (2 independientes) <b>Frecuencia:</b> 2 veces al año, por lo menos.</p>
<p><b>Gobierno Corporativo</b></p>	<p>Tiene como objetivo apoyar la gestión de la Junta Directiva en el cumplimiento de los objetivos corporativos y estratégicos del Grupo.</p> <p>Así como, velar por el fiel cumplimiento y por la aplicación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, procurando que los objetivos estratégicos y valores corporativos se comuniquen a toda la Organización.</p>	<p>12 miembros (1 independiente) <b>Frecuencia:</b> Trimestral</p>
<p><b>Factoring y Fianzas</b></p>	<p>Tiene como objetivo mantener la seguridad y solvencia del Grupo a través de una adecuada administración de los productos y fianzas otorgadas bajo el marco de políticas y procedimientos para su seguimiento y recuperación de las mismas.</p>	<p>12 miembros (1 independiente) <b>Frecuencia:</b> Semanal</p>

(GRI 102-34 405-1)

Las responsabilidades de la gestión diaria recaen en la **Alta Gerencia**, quien debe mantener comunicación fluida y constante con la Junta Directiva. Está formada por ejecutivos con amplio conocimiento, experiencia y compromiso.

### MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA

Nombre	Puesto	Principales funciones
<b>Otto Wolfschoon</b>	VP Ejecutivo y Subgerente General	Asistir a la Gerencia General en la dirección estratégica del negocio. Responsable por la planificación, dirección, coordinación y supervisión del desarrollo y ejecución de las estrategias y funciones relacionadas con la comercialización de las líneas de productos del Banco con el fin de proveer productos y servicios de alta calidad a los clientes con los márgenes de rentabilidad esperados.
<b>Carlos Mouynes</b>	VP Senior de Finanzas, Tesorería y Banca de Inversión	Responsable de planificar, controlar, dirigir y supervisar las áreas relacionadas a la gestión financiera del banco y de Banca de Inversión, velando por el desarrollo de las operaciones financieras y contables y asegurando la óptima utilización de los recursos humanos, económicos y técnicos.
<b>Lorena Guzmán</b>	VP Senior de Recursos Humanos	Ser socio estratégico de la Gerencia General; planificar, dirigir y evaluar todos los programas establecidos de recursos humanos, velando por el mejoramiento de las relaciones de trabajo y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de personal, para que se garantice el desarrollo adecuado de los mismos.
<b>Juan Barragán</b>	VP Senior de Banca de Personas	Velar por la estrategia de la Vicepresidencia de Banca de Personas, así como su desempeño en el mercado.
<b>Dagmar Flores</b>	VP Senior de Auditoría Interna	Realizar funciones de asesoría gerencial y vigilancia continua de las prácticas de Gobierno Corporativo.
<b>Nathalie Angulo</b>	VP Senior Operaciones y Tecnología	Velar por la planeación, selección, diseño, gestión e implementación de las operaciones bancarias, gestiones de proyectos, sistemas de tecnología, seguridad de información y el servicio al cliente, a través de la innovación constante de procesos y servicios, dentro de los mejores estándares y en cumplimiento de las normas regulatorias e internas.

(GRI 102-35)

MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA		
Nombre	Puesto	Principales funciones
<b>Juan Pablo Zárate</b>	VP Senior y Gerente General de Progreso AFPC, S.A.	Representar a la empresa ante personas naturales y jurídicas, administrar responsablemente las actividades del negocio en conjunto con cada área como: ventas, inversiones, administración, operaciones, y contabilidad.
<b>Hernán Hernández</b>	VP Senior de Riesgo	Identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos significativos de la Institución, a través del conocimiento experto en el manejo de modelos y herramientas tecnológicas de medición.
<b>Andrés Correa</b>	VP Senior y Gerente General de Aseguradora Global, S. A.	Formular las estrategias de dispersión de riesgo de los bienes o responsabilidades dadas en garantía por los clientes del banco y en favor de este, utilizando para ello la transferencia vía seguros y/o reaseguros en el mercado mundial.
<b>Luis Cargiulo</b>	VP Senior y Gerente General de Global Valores, S. A.	Planificar y coordinar en conjunto con la Gerencia General, los negocios a desarrollar por el banco a fin de lograr el crecimiento sostenido de la organización.
<b>Augusto Arosemena</b>	VP Senior de Legal y Cumplimiento	Brindar información oportuna y veraz a la Alta Gerencia, Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Junta Directiva sobre la condición de Cumplimiento Normativo en la Institución, con la finalidad de propiciar el logro de los objetivos estratégicos.

Para la sucesión del Gerente General y los ejecutivos de reporte directo, contamos con una política de plan de sucesión, que es revisada anualmente en el Comité Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones y presentada en la Junta Directiva del banco.

Para el establecimiento de remuneración de la Alta Gerencia se contemplan tres pilares principales: 1) resultados del negocio, 2) evaluación anual de cada puesto versus mercado y 3) su impacto en la gestión anual del negocio. Se basa en la evaluación anual del desempeño y de cumplimiento de los objetivos establecidos, tanto financieros como específicos de la operación de su área.

# 03 | ÉTICA Y CUMPLIMIENTO



### 3. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

(GRI 102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 412-2, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1) (SASB FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2, FN-CF-220a.2, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, FN-MF-270a.3, FN-AC-270a.2, FN-AC-510a.1, FN-AC-510a.2, FN-IB-510a.1, FN-IB-510a.2, FN-IB-510b.4)

El apego a la ética forma parte de nuestra cultura organizacional, de la manera en que nos desempeñamos internamente y en las relaciones con clientes, proveedores y otros grupos de interés.

Hemos establecido lineamientos al respecto, integrados en nuestro [Código de Ética y Conducta](#), junto con políticas adicionales que refuerzan nuestra autorregulación. Es actualizado de manera recurrente, conforme evolucionan los riesgos a los que estamos expuestos, ya que forma parte clave de la prevención. Su aplicación es de obligado cumplimiento para todos nuestros colaboradores, así como para los miembros de la Junta Directiva.

Entre los principales aspectos regulados incluye la prevención de los conflictos de interés, del uso de información privilegiada, la transparencia con el cliente y, en el plano de las relaciones internas, el respeto a la diversidad y la no discriminación.

El Código de Ética y Conducta y los manuales de prevención y cumplimiento son puesto en conocimiento de los colaboradores al momento de su incorporación al Grupo, y son formados de manera regular siempre que exista alguna actualización. Además, lanzamos a lo largo del año cápsulas informativas en estos temas.



**“...transparencia con el cliente y, en el plano de las relaciones internas...”**

#### Capacitación en ética y anticorrupción (2020-21)

Capacitación	Global Bank (conjunto subsidiarias)	
	Nº de empleados formados	Horas de capacitación
Inducción	41	328
Prevención de Lavado de Dinero (Transparencia)	923	1,203
Código de Ética y de Conducta	1739	2,160
Política de conflictos de interés	1739	870
Protección de datos personales	277	548
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>5,109</b>

#### Capacitaciones en anticorrupción

Capacitaciones en anticorrupción	2019-20		2020-21	
	Nº de empleados capacitados	Horas de capacitación	Nº de empleados capacitados	Horas de capacitación
Staff Gerencial, Gerente General	6	59	4	12
Vicepresidentes	16	156	22	29.5
Gerentes	54	318	97	100
Mandos Medios	91	248	138	153.5
Operativos y Administrativos	226	445	292	275
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>1,226</b>	<b>553</b>	<b>570</b>

Pedimos a nuestros colaboradores que pongan en conocimiento cualquier posible incumplimiento que detecten al Código y resto de políticas. Para ello, contamos con la Línea Ética Global, también disponible para nuestros clientes y el conjunto del público. Las denuncias pueden ser formuladas de manera anónima, y cuenta con un proceso garantista para todas las partes.

☎ Vía telefónica: 00800 052 1375

✉ Correo electrónico: [etica.globalbank@resguarda.com](mailto:etica.globalbank@resguarda.com)

🌐 Sitio web: [www.resguarda.com/globalbank](http://www.resguarda.com/globalbank)

La Comisión de Ética y Conducta es el órgano responsable de dar seguimiento a las denuncias recibidas y aplicar el sistema de consecuencias. Las sanciones serán aplicadas según lo establecido en el Art. 54, Capítulo XI del Reglamento Interno de Trabajo.

### 3.1 Cumplimiento y Prevención de Lavado de Dinero

Contamos con un sólido Programa de Cumplimiento, a través de tres líneas de acción principales:

- ✓ **Actividades de prevención**
- ✓ **Actividades de monitoreo y control**
- ✓ **Programa continuo de capacitaciones**

Como parte de las actividades de prevención, disponemos del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y la Política Conozca a su Cliente, ambos aprobados por la Junta Directiva del Grupo y también sometidos a la revisión anual de la Superintendencia de Bancos. Igualmente queda prohibida la aportación por el Grupo o cualquiera de las subsidiarias a partidos y representantes políticos.

Desde la Vicepresidencia de Cumplimiento publicamos cada año las enmiendas realizadas al manual y la política antes mencionadas. Destacamos, además,



en este año la publicación de la Política Anti-Soborno y Anticorrupción. Para el monitoreo y control, junto con la atención de las denuncias recibidas a través de la Línea Ética Global, proactivamente realizamos auditoría del apego a nuestras políticas y códigos. Contamos asimismo con herramientas que nos ayudan a la gestión, como el dashboard que lanzamos a finales de 2020; éste permite monitorear de manera más eficiente alertas y notificaciones sobre lavado de dinero y temas relacionados. Disponemos también de un software para dar seguimiento y filtrar las transferencias y pagos de los clientes, recibidas o enviadas a países o personas que se encuentren en listas de aviso/observación.

Por otra parte, a través del programa de capacitaciones ya detallado, fortalecemos el conocimiento de las políticas y su aplicación, especialmente en el monitoreo de las transacciones, identificación de operaciones sospechosas y su proceso de escalamiento interno.

Gracias a todas estas iniciativas realizadas, durante el periodo del presente informe, no tuvimos sanciones en materia de corrupción ni lavado de dinero. El apego a cumplimiento nos permite destacar también la ausencia de sanciones significativas en otras temáticas.



# 04 | GESTIÓN DE RIESGO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



## 4. GESTIÓN DE RIESGOS

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31)

### 4.1 Principales riesgos

Las actividades que desarrolla el Grupo están expuestas a una variedad de riesgos, por lo que deben incluir el análisis, la evaluación, la aceptación, y administración de un cierto grado de riesgo o una combinación de riesgos. Por consiguiente, el objetivo es lograr un balance apropiado entre el riesgo y el retorno, y minimizar efectos adversos potenciales en el giro del negocio.

Considerando lo anterior, el Grupo ha establecido lineamientos para gestionar integralmente los riesgos a través del Marco de Gobierno de Riesgo el cual integra la cultura de riesgo, el nivel de riesgo aceptable y su relación con la capacidad de riesgo del Grupo; y la clara identificación de las responsabilidades de las distintas unidades funcionales para tratar y gestionar el riesgo.

La gestión integral de riesgo está soportada por principios, estrategias, políticas, procesos, metodologías, manuales, estructura y sistemas de información que garantizan la integridad y eficiencia del proceso de gestión integral de riesgo.

La gestión integral de riesgo se define como el proceso por medio del cual el Grupo identifica, mide, monitorea, controla, mitiga e informa a las unidades funcionales y entes de Gobierno Corporativo, los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto de acuerdo con el tamaño y complejidad de las operaciones, productos y servicios.



**“Nuestro enfoque de gestión de riesgos se basa en la prevención.”**



A continuación, presentamos el desglose del proceso de gestión integral de riesgo:



A fin de comprender el perfil de riesgo, se identifican los riesgos, productos de factores internos y externos, que puedan afectar los diferentes productos, servicios, procesos, sistemas y/o áreas del Grupo.

El Grupo mide los riesgos en términos de probabilidad de ocurrencia (frecuencia) e impacto (severidad) mediante el uso de las herramientas desarrolladas para tal fin.

Luego de identificar los riesgos se evalúa su tratamiento (asumir, compartir, evitar o transferir), así como la necesidad de implementar medidas adicionales de mitigación.






A través del monitoreo y control, se asegura que las medidas adicionales de mitigación contribuyan a reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y/o fortalecer los controles existentes.






La unidad de Riesgos genera informes periódicos sobre la situación de los riesgos y la gestión realizada, comunicándolos a las instancias de Gobierno Corporativo definidas.

El Grupo ha establecido una estrategia de gestión descentralizada basada en las tres (3) líneas de defensa. De esta forma, todas las unidades funcionales son responsables de la administración de sus riesgos, manteniendo un control interno efectivo y ejecutando procedimientos de control sobre los riesgos asumidos en el ejercicio de sus actividades.

Por otra parte, las áreas especializadas de control y monitoreo de riesgo son independientes de la primera línea de defensa y su función consiste en monitorear el control efectivo de los riesgos, asegurando que los mismos se gestionen de manera adecuada; mientras que, Auditoría Interna revisa el proceso de gestión de forma independiente, garantizando objetivamente su calidad y eficacia.

A continuación, presentamos el desglose de cuáles son los principales riesgos que gestionamos:

Riesgo	Descripción	Claves en la gestión
 <b>Crédito</b>	Posibilidad de incurrir en pérdidas y de disminución del valor de los activos del Grupo, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de mercados objetivos.</li> <li>Establecimiento de términos y condiciones de crédito para cada segmento/tipo de crédito.</li> <li>Otorgamiento de crédito basado en capacidad de pago (personas) y generación de flujos (empresas).</li> <li>Proceso de crédito fundamentado en la segregación de funciones.</li> <li>Matrices de facultades e instancias para aprobación de créditos.</li> <li>Políticas de garantías.</li> <li>Transferencia de riesgo a través de coberturas de seguros.</li> <li>Límites de concentración y exposición.</li> <li>Seguimiento al comportamiento y evolución de los indicadores de cartera.</li> <li>Metas de cobertura de reservas a cartera.</li> </ul>
 <b>Concentración</b>	Alto nivel de exposición que podría causar pérdidas en el Grupo, las cuales pudieran afectar la solvencia o capacidad de mantener sus operaciones. Las concentraciones de riesgo pueden surgir en los activos, pasivos u operaciones fuera del balance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la integridad y efectividad de la gestión.</li> <li>Monitoreo mensual de indicadores relacionados al riesgo de concentración y sus respectivos límites regulatorios, límites internos y covenants.</li> </ul>
 <b>País</b>	Posibilidad de incurrir en pérdidas ocasionadas por efectos adversos en el entorno económico, social, político o por desastres naturales de los países donde el Grupo o sus clientes hacen negocios. El riesgo país comprende entre otros el riesgo de transferencia, el riesgo político y el riesgo soberano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de países objetivo.</li> <li>Políticas para la gestión de riesgo país.</li> <li>Límites de aprobación por instancia, límites de exposición.</li> <li>Monitoreo permanente de las calificaciones soberanas.</li> <li>Establecimiento de reservas para riesgo país.</li> <li>Reportes y comunicación sobre la exposición al riesgo país.</li> <li>Pruebas de tensión.</li> </ul>
 <b>Capital</b>	Posibilidad de que el Grupo o alguna de sus compañías integrantes, tenga insuficiente cantidad y/o calidad de capital para cumplir los requerimientos regulatorios mínimos establecidos por la regulación, responder a las expectativas del mercado en relación con su solvencia crediticia y respaldar el crecimiento de los negocios y las posibilidades estratégicas que se presenten, y de acuerdo a la planificación financiera.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la integridad y efectividad de la gestión.</li> <li>Monitoreo mensual de indicadores relacionados a la adecuación de capital y sus respectivos límites regulatorios, límites internos y covenants.</li> <li>Pruebas de tensión.</li> <li>Análisis de sensibilidad.</li> </ul>
 <b>Liquidez</b>	Posibilidad de una pérdida económica del Grupo debido a la dificultad de liquidar activos o de obtener recursos financieros en condiciones habituales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conjunto de políticas, estrategias, límites y niveles de aceptación y procedimientos.</li> <li>Evaluación de la estructura de fondeo, estructura de vencimientos, concentración.</li> <li>Amplia disponibilidad en líneas de financiamiento y acceso al mercado de capitales local e internacional.</li> <li>Monitoreo y control de límites y alertas internas para los indicadores de liquidez.</li> <li>Pruebas de tensión.</li> <li>Plan de financiamiento contingente.</li> </ul>




Riesgo	Descripción	Claves en la gestión
 <b>Mercado</b>	Posibilidad de pérdidas derivadas de movimientos adversos en los precios de los productos en los mercados financieros donde se mantengan posiciones, con relación a las operaciones de la cartera de negociación. Comprende principalmente el riesgo de precio, riesgo de tasa de interés y riesgo de tipo de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conjunto de políticas, estrategias, límites y niveles de aceptación, procedimientos y otros mecanismos de acción ante situaciones adversas de riesgo de mercado.</li> <li>• Enfoque conservador en lo que respecta al portafolio de inversiones propio de la organización.</li> <li>• Seguimiento permanente de la evolución de precios de la cartera de inversiones.</li> <li>• Estrategia de cobertura de riesgos.</li> </ul>
 <b>Operacional</b>	Posibilidad de pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones del recurso humano, de los procesos, de la tecnología, de la infraestructura, de información de gestión, de los modelos utilizados, o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal asociado a tales factores; pero excluye las pérdidas por lucro cesante, el riesgo reputacional y el riesgo estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control integrado por políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos.</li> <li>• Asignación de Gestores de Riesgo en las distintas unidades funcionales, responsables de aplicar herramientas de administración de riesgo y reportar resultados a la Unidad de Administración de Riesgo.</li> <li>• Capacitaciones al personal.</li> <li>• Límites de riesgo.</li> <li>• Seguimiento a resultados de herramientas de medición.</li> <li>• Transferencia de riesgo a través de coberturas de seguros.</li> <li>• Plan de Continuidad de Negocio.</li> </ul>
 <b>Legal</b>	Posibilidad de incurrir en pérdidas como resultado del incumplimiento de normas, leyes, regulaciones o procedimientos con posibles consecuencias legales, así como de instrucciones provenientes de la autoridad competente; de resoluciones judiciales o administrativas adversas, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la integridad y efectividad de la gestión.</li> <li>• Procesos de prevención y mitigación de demandas.</li> <li>• Revisión de contratos por parte de Asesoría Legal.</li> <li>• Gestión de cumplimiento normativo.</li> </ul>
 <b>Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo</b>	Posibilidad de incurrir en riesgos derivados de la utilización de los productos y servicios del Grupo para el Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo (BC/FT).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la gestión de Prevención BC/FT.</li> <li>• Programa de Cumplimiento (proceso de debida diligencia, políticas de conozca a tu cliente, herramientas de monitoreo, lista de sanciones, reportes regulatorios, procesos y proyectos internos del departamento).</li> <li>• Matrices de Riesgo de BC/FT.</li> <li>• Proceso de evaluación anual del Riesgo BC/FT.</li> <li>• Evaluaciones independientes del Riesgo BC/FT.</li> </ul>
 <b>Ambiental y Social</b>	Posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas por los impactos ambientales y sociales negativos ocasionados por el otorgamiento de créditos para el financiamiento de proyectos; así como por actividades provenientes del entorno en el cual éste se desenvuelve, afectando en forma significativa el sistema económico, social o ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).</li> <li>• Políticas y procedimientos para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de las actividades financiadas.</li> <li>• Controles para verificar el cumplimiento de las condiciones y medidas de mitigación ambiental y social que debe realizar el cliente.</li> <li>• Visitas de monitoreo para los casos que apliquen.</li> <li>• Monitoreo de indicadores.</li> <li>• Informes de Riesgo Socio Ambiental.</li> </ul>



## Riesgos Emergentes

Dentro de los riesgos financieros y no financieros, existen una serie de factores que están cobrando especial relevancia por la evolución de nuestro contexto como grupo financiero.

Nuestra robusta estructura de gestión de riesgos es dinámica, para poder atender la evolución de estos, de manera que se prevenga la posible afectación al negocio y la relación con los diferentes grupos de interés.

Presentamos a continuación dichos factores, de cuya gestión damos cuenta a lo largo del informe.

Factor	Impactos	Gestión del Banco	Más información
 <b>Ciberseguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloqueo de los canales remotos.</li> <li>• Robo de datos de clientes.</li> <li>• Suplantación de identidad de clientes y/o colaboradores.</li> <li>• Otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procesos de Seguridad de la Información.</li> <li>• Marco del Gobierno de Seguridad de Información.</li> <li>• Manejo de Incidentes de Seguridad de la Información.</li> <li>• Tecnología de vanguardia, sometida a pruebas internas y externas.</li> <li>• Concientización y capacitaciones en temas de gestión de riesgos tecnológicos, a gestores o personal de las áreas funcionales de la primera línea de defensa.</li> </ul>	<a href="#">Experiencia del cliente: Seguridad y uso de la información</a>
 <b>Protección de datos personales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violaciones a la privacidad con afectaciones a la integridad y seguridad de los clientes.</li> <li>• Uso que le den aquellos terceros que puedan disponer de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y procesos de Seguridad de la Información.</li> <li>• Manejo de Incidentes de Seguridad de la Información.</li> <li>• Marco del Gobierno de Seguridad de Información.</li> <li>• Tecnología de vanguardia, sometida a pruebas internas y externas.</li> </ul>	<a href="#">Experiencia del cliente: Seguridad y uso de la información</a>
 <b>Sobreendeudamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merma en la salud financiera de las familias.</li> <li>• Deudores sujetos a pérdida de patrimonio.</li> <li>• Dificultad de recuperación de la cartera crediticia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Educación Financiera dirigido a asesorar en el buen manejo de las finanzas personales.</li> <li>• Prácticas de negocio con perspectiva de brindar el mejor asesoramiento a los clientes para satisfacer sus necesidades financieras.</li> <li>• Políticas de crédito diseñadas y alineadas con la condición de los clientes.</li> </ul>	<a href="#">Experiencia del cliente: Valor agregado y transparencia</a>

Factor	Impactos	Gestión del Banco	Más información
<p> <b>Cambio climático</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultad de recuperación de crédito comercial.</li> <li>• Pérdida de valor de activos en que se ha invertido.</li> <li>• Dificultad de atención de los requerimientos de instituciones y agencias de financiamiento internacionales sobre: sectores excluidos, descarbonización de cartera, etc.</li> <li>• Cumplimiento de disposiciones normativas sobre colocación de crédito e inversión por aspectos de cambio climático.</li> <li>• Umbrales de emisión directa a las operaciones del Grupo que requieran de inversión en tecnologías más eficientes y limpias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).</li> <li>• Financiamiento de proyectos de energías renovables.</li> <li>• Piloto de medición de las emisiones de cartera de crédito, conforme a PCAF.</li> <li>• Utilización de fuentes renovables para el consumo de energía.</li> <li>• Medición del inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).</li> </ul>	<p><a href="#">Financiamiento sostenible</a>  <a href="#">Inversión sostenible</a>  <a href="#">Gestión ambiental: introducción</a>  <a href="#">Energía y emisiones</a></p>
<p> <b>Corrupción y fraude</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento de incidencias de fraude en el uso de canales electrónicos.</li> <li>• Aumento en la percepción de los actos de corrupción en el país.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de prevención de fraudes.</li> <li>• Estructura de Gobierno Corporativo y Organizacional para supervisión y vigilancia.</li> <li>• Programa de Cumplimiento (proceso de debida diligencia, políticas de conozca a tu cliente, herramientas de monitoreo, lista de sanciones).</li> <li>• Código de Ética y Conducta.</li> <li>• Capacitaciones en el tema a los colaboradores del Grupo.</li> </ul>	<p><a href="#">Ética y cumplimiento</a>  <a href="#">Seguridad y uso de la información</a></p>

## 4.2 RELACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO (GRI 102-9, 204-1, 205-1)

Nuestros proveedores son clave para el desarrollo del modelo de negocio y las actividades, incluyendo aspectos estratégicos y operativos.

Los evaluamos conforme a la Política Conoce a tu Proveedor, que incluye aspectos de gestión ética y antisoborno. El proceso considera actualmente tres etapas: 1) Evaluación inicial, con la identificación de los posibles riesgos (prevención de blanqueo de capitales, implicaciones económicas, riesgo operativo y riesgo de seguridad de la información); 2) Aprobación del contrato por el área Legal; 3) Evaluación del servicio brindado, por el área que lo solicitó. Nos encontramos trabajando en la integración en el proceso de la evaluación de su desempeño social y ambiental.



% de Contratos evaluados por tipo de riesgo

Alto	Medio	Bajo
3.46%	21.9%	74.5%





## Descripción de la cadena de valor

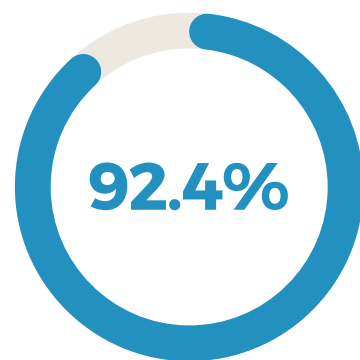
(GRI 102-15)

Destinamos US\$41,328,975 en el último año fiscal, a un estimado de 411 proveedores activos entre nacionales e internacionales; el 92.4% del gasto estuvo destinado a proveedores nacionales.

La diversidad de nuestra cadena de suministro es amplia, destacando los proveedores de tecnología, que representan ya el 24% del total, considerando el desarrollo de los canales en remoto y el proceso de transformación digital en que nos encontramos inmersos; como servicios corporativos se encuentran los propios de la actividad administrativa y facility services.

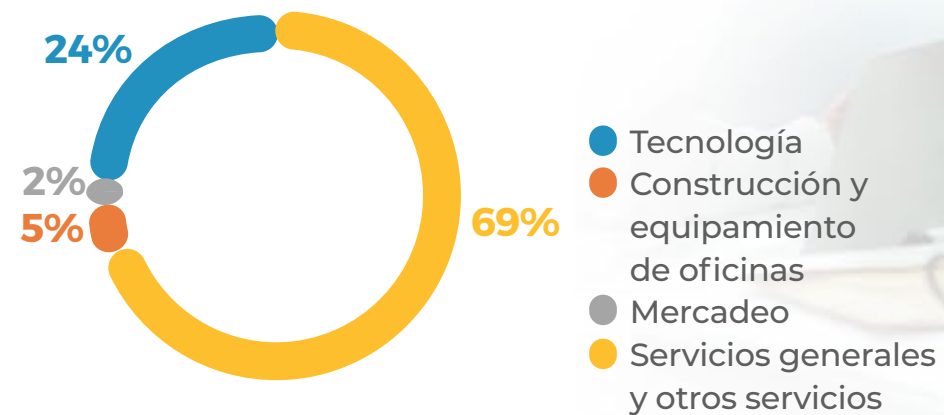
### Cifras relevantes relacionada a la cadena de valor

Destinamos **+US\$41 millones** | Proveedores **411**



Proveedores Nacionales

### Proveedores por tipo de servicio 2020-21



## 4.3 RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO

(GRI 201-2)

Como parte del sector financiero, nos encontramos expuestos a riesgos y oportunidades climáticas de forma directa, a través de nuestras operaciones y el uso de los recursos naturales, e indirecta, por medio de las actividades de intermediación financiera con prestatarios, clientes y contrapartes.

A continuación, listamos nuestros principales riesgos, presentados de conformidad con la nomenclatura recomendada por el [Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#) (TCFD).

### Riesgos de transición

La transición a una economía baja en emisiones de carbono puede conllevar grandes cambios políticos, jurídicos, tecnológicos y en el mercado, para abordar los requisitos de mitigación y adaptación relacionados con el cambio climático. Dependiendo de la naturaleza, la velocidad y el enfoque de estos cambios, los riesgos de transición pueden suponer riesgos financieros y reputacionales de diferentes niveles para las organizaciones.

### Riesgos físicos

Los riesgos físicos derivados del cambio climático pueden provocar eventos (agudos) o cambios a largo plazo (crónicos) en los patrones climáticos. Pueden conllevar repercusiones financieras para las organizaciones como, por ejemplo, daños directos a los activos o impactos indirectos provocados por interrupciones en la cadena de producción.



RIESGOS DE TRANSICIÓN – GRUPO FINANCIERO

Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción
Legales y Regulatorios	Fijación de precio a las emisiones de GEI.	Riesgo financiero para los clientes industriales de Global Bank, que afectarían directamente a su liquidez por tener que invertir en adquirir derechos de emisión si superan los límites establecidos; en un esquema de <i>cap&amp;trade</i> .
	Mejora de las obligaciones de seguimiento y control de las emisiones.	Aumento de personal capacitado en el área ambiental y de recursos económicos destinados al estudio y seguimiento de los clientes del banco respecto a su nivel de cumplimiento de requisitos ambientales.
	Riesgo de demandas a terceros.	Demandas por delitos ambientales dirigido a los clientes de Global Bank, que asumirán costes por litigio.
	Requerimientos de cartera e inversión.	Fijación de limitaciones a la colocación de capital del Grupo, ya sea a través de crédito o inversiones, en sectores de mayor exposición al cambio climático y/o de mayor contribución al mismo (por las emisiones de GEI).
Tecnológicos	Sustitución de productos existentes y servicios con opciones de bajas emisiones.	<p>Clientes de Global Bank que estén posicionados en sectores que se vean superados por tecnologías limpias y bajas en emisiones, podrían perder competitividad, afectando a su proyección financiera.</p> <p>Un ejemplo se puede reflejar en la baja demanda de productos, nuevas leyes que afecten la empresa (nuevos impuestos); afecta el repago del crédito, en sectores de la cartera como: Papel.</p>
	Costos para la transición a tecnología de bajas emisiones.	<p>Inversión en la remodelación y adaptación de los edificios de Global Bank con inclusión de tecnología más limpia e innovadora.</p> <p>Inversión necesaria por parte de clientes de Global Bank para mejorar su eficiencia y reducir su impacto ambiental, a través de la implementación de tecnologías más limpias.</p> <p>Por ejemplo: Los clientes con financiamientos de auto y transporte, requieran sustituir los bienes por vehículos con bajas emisiones y podría conllevar que la reventa del bien actual sea a menor precio que el valor de la deuda. Implica mayor plazo de recuperación de deuda o deuda incobrable. (Amortización y retirada temprana de los activos existentes).</p>

RIESGOS DE TRANSICIÓN - GRUPO FINANCIERO

Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción
<b>Mercado</b>	Cambios en las tendencias (de mercado), en las preferencias de los agentes financieros y de los consumidores.	Evolución creciente de los requerimientos ASG por parte de proveedores de capital, como la banca multilateral e inversionistas institucionales.
	Aumento del coste de las materias primas.	Cambios bruscos en el precio de las materias primas que afecte a la productividad y liquidez de las empresas de los clientes. Ya sea por baja demanda de productos o aumento de precios de productos finales de clientes que podría disminuir la demanda y aumento de costo de producción en los siguientes sectores:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción</li> <li>- Fabricación de alimentos y bebidas / cemento</li> <li>- Bienes Raíces</li> </ul>
<b>Reputación</b>	Cambio en las preferencias de los clientes.	Demanda por parte de los clientes de limitar los impactos directos de nuestra actividad. Así como aquellos relacionados a la reputación de nuestros clientes, puede significar un costo relacionado a disminuir exposición de cartera en sectores como Transporte que use combustibles de fuentes fósiles.

RIESGOS FÍSICOS – GRUPO FINANCIERO

Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción
<b>Riesgos agudos</b>	Aumento de fenómenos meteorológicos extremos graves como ciclones e inundaciones.	<p>Reducción de ingresos económicos y daño en infraestructura para los clientes por estos fenómenos. Pérdidas directas por daño a activos (Global Bank y clientes), afectando el repago de deuda y disminución del valor de garantías de préstamos afectados. Incremento del coste del aseguramiento.</p> <p>Impacta principalmente a los siguientes sectores de nuestra cartera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agricultura (pérdida de cosechas y siembras).</li> <li>✓ Ganadería (pérdida de animales).</li> <li>✓ Turismo (baja demanda en las regiones afectadas, daños a infraestructuras como hoteles).</li> <li>✓ Vivienda (pérdidas de viviendas) e infraestructura (daños a las construcciones, daños de carreteras y puentes).</li> </ul>
<b>Riesgos crónicos</b>	Cambios en los regímenes de precipitación y variabilidad extrema en los patrones climáticos.	<p>Pérdida de valor de activos de los clientes (garantías) por estar ubicados en zonas con problemas de suministro de agua (desertificación). Incrementos en los costes operativos de los clientes (inversiones en agricultura). Menor producción de renovables (hidro y eólica).</p> <p>Impactando principalmente a los siguientes sectores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Agricultura (pérdida de cultivos y tierras aptas).</li> <li>✓ Ganadería (muerte de animales o bajo peso, no cubre demanda de animales).</li> <li>✓ Generación de energía hidroeléctrica (no puede suplir demanda de generación por falta de agua, bajos ingresos).</li> <li>✓ Vivienda e infraestructura (pérdida o devaluación del bien).</li> </ul>
	Aumento de la temperatura media.	Movimientos de población que pueden derivar en depresión en determinadas zonas acompañadas de pérdida de negocio.
	Aumento de los niveles del mar.	Amenazas sobre activos de clientes que puede derivar en pérdida de beneficios y de su solvencia.

Así mismo hemos identificado aquellas áreas de oportunidad en la materia:

OPORTUNIDADES – GRUPO FINANCIERO		
Oportunidades	Oportunidad asociada al cambio climático	Descripción
 <b>Fuentes de energía</b>	Financiar la instalación y uso de energía renovable (solar, eólica, hidro, biomasa). Por ejemplo, financiar paneles solares.	Menor exposición a los riesgos de transición, beneficios reputacionales, aumento de disponibilidad de capital, clientes con mejor capacidad y salud financiera; ya que ellos (clientes) reducen costos de operación, reducen probabilidad de aumentos de precios o imposición de impuestos, entre otros.
 <b>Productos y servicios</b>	Desarrollar productos para financiar actividades que utilicen nuevas tecnologías o métodos para disminuir las emisiones GEI. Y ofrecer asesoría a los clientes como: ganadería/agricultura sostenible, construcción sostenible, eficiencia energética.	Menor exposición a los riesgos de transición, beneficios reputacionales, aumento de disponibilidad de capital, clientes con mejor capacidad y salud financiera; ya que los clientes tendrían mejor posición competitiva, aumento de la rentabilidad e ingresos por la demanda de productos y servicios bajos en emisiones de GEI.

Para mantener nuestro esfuerzo con el presente análisis, ampliaremos el mismo para incluir a la gestión de estos riesgos indicadores de medición y objetivos. De igual forma, iniciamos con una consultoría para identificar productos financieros verdes y que estén alineados con el NDC de Panamá en su contribución al Acuerdo de París.

# 05 | ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



## 5. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

(GRI 102-12, 102-13, 102-20)

En Global Bank estamos fuertemente comprometidos con la sostenibilidad, que entendemos es integral al negocio. A través de la provisión de productos y servicios financieros, buscamos contribuir al desarrollo económico y social, resguardando el medio ambiente y aplicando elevados estándares de gobierno corporativo y ética. Aplicamos de esta manera además un enfoque de banca responsable.




Desde el 2008 hemos realizado esfuerzos y alianzas estratégicas para poder encaminar nuestro negocio a una ruta más sostenible. Vamos avanzando alineados con las mejores prácticas, suscribiendo los principales marcos de nuestro sector. En 2018 firmamos el **Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá**, y en 2019 los **Principios de Banca Responsable promovidos desde UNEP-FI**.







Para ello, construimos una hoja de ruta de iniciativas a partir del diagnóstico de nuestra situación. Organizamos nuestra **Estrategia de Negocio Sostenible** en 5 pilares, divididos en operativos y transversales. En su implementación se están involucrando nuestras diferentes áreas y subsidiarias, guiados por la **Política General de Sostenibilidad**.

**Pilares Operativos:**

-  Ecoeficiencia
-  Gestión de riesgos ambientales y sociales
-  Productos y servicios ambientales y sociales

**Pilares Transversales:**

-  Gobernanza
-  Relación con partes interesadas



## Objetivos generales de la Política General de Sostenibilidad

- I. Incorporar progresivamente la sostenibilidad en el día a día de los negocios y actividades de todas las áreas del banco.
- II. Alinear en forma estructurada, las actividades e iniciativas del banco, a los temas de sostenibilidad.
- III. Establecer un marco estructurado que nos permita fortalecer todos nuestros objetivos desde la estrategia del banco.
- IV. Desarrollar y promover productos y servicios que apoyen a nuestros clientes en la transición hacia modelos de negocios sostenibles.
- V. Apoyar a nuestros grupos de interés a la consecución de sus objetivos de sostenibilidad.
- VI. Apoyar a los grupos vulnerables y con menos oportunidades.
- VII. Garantizar el uso responsable de los recursos naturales a través de mejores prácticas e iniciativa de ecoeficiencia.
- VIII. Informar, concientizar, sensibilizar y formar a los colaboradores en materia de sostenibilidad.
- IX. Garantizar la transparencia e informar la gestión en materia de sostenibilidad del banco.



Adicionalmente, en 2021 realizamos nuestro primer **análisis de materialidad**. A través del mismo pudimos identificar los principales aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que impactaban a una selección de grupos de interés, así como aquellos que nuestra alta gerencia consideraba claves para el desarrollo del modelo de negocio y la consecución de nuestros objetivos corporativos.

→ Más información en el Anexo de [Estudio de Materialidad](#).

A partir del mismo, identificamos la necesidad de seguir avanzando en la sensibilización en sostenibilidad a nuestros colaboradores y al resto de grupos de interés a través de las relaciones que mantenemos con ellos. Los avances que veníamos realizando están alineados con el escenario esperado de liderazgo en el sector financiero y referencia en banca responsable.

A través de todos estos esfuerzos, contribuimos además a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, hoja de ruta establecida por las Naciones Unidas para atender las grandes problemáticas de nuestra sociedad.

Más información en el Anexo de [Contribución a los ODS](#).

Para la gestión de la Estrategia de Sostenibilidad, contamos con la Comisión de Sostenibilidad, que lidera los esfuerzos y promueve las acciones que corresponden a cada equipo. Se encuentra compuesta por un presidente, quien es miembro de la Junta Directiva, un comisionado líder representado por un miembro de la Alta Gerencia, un coordinador y varios miembros que representan a las diferentes áreas del Grupo conformando los grupos de trabajo y de apoyo. La Comisión reporta a la Gerencia General y al Comité Directivo de Riesgo, y este a su vez a la Junta Directiva.

Para facilitar la operación regular y la frecuencia del seguimiento, constituimos una subcomisión formada hasta por 5 miembros de las siguientes áreas: Administración de Crédito (Ambiental), Mercadeo, Recursos Humanos, Administración, Proyectos y Procesos, Riesgo, y de las áreas de negocio.

A lo largo del informe damos cuenta de los avances, si bien a continuación enumeramos los principales y las iniciativas para los siguientes años.



**“contribuimos además a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de las Naciones Unidas para atender las grandes problemáticas de nuestra sociedad”.**

## 5. Estrategia de Sostenibilidad

○ ○ ○ ○ ○ Por iniciar ● ● ● ● ● Completo

PILAR ESTRATÉGICO	Acciones	Avance	PBR
GOBERNANZA	Continuidad en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad desde el negocio, con el desarrollo de productos y servicios de banca responsable.	● ● ● ● ●	1
	Continuidad en el uso y revisión de la identificación de impactos con la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool de UNEP-FI.	● ● ● ● ●	2
	Establecimiento de los objetivos SMART, en base al análisis de impacto de la cartera y con metas cuantitativas.	● ● ● ● ●	2
	Formación a colaboradores en sostenibilidad; también de la sensibilización (boletines).	● ● ● ● ●	6
	Desarrollo de análisis de materialidad, con consulta a grupos de interés, para entender los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) críticos en los diferentes roles de la institución (empleador, cliente, etc.).	● ● ● ● ●	4
	Incorporación en el informe de sostenibilidad de los Estándares GRI y SASB como referentes internacionales.	● ● ● ● ●	6
PRODUCTOS Y SERVICIOS A&S	Colocación de crédito hipotecario residencial para mujeres; también crédito para pymes lideradas por mujeres.	● ● ● ● ○	2,3
	Otorgamiento de crédito para proyectos de energías renovables.	● ● ● ● ○	3
	Mapeo de clientes actuales con potencial para adquirir préstamos agropecuarios sostenibles (ganadería o agricultura), que utilicen métodos de producción sostenible y equipos eficientes; sensibilización de estos en prácticas sostenibles.	● ● ● ● ●	3
	Medición de emisiones de GEI de la cartera de crédito personas y empresas.	● ● ● ○ ○	3
GESTIÓN DE RIESGOS A&S	Continuidad en la aplicación del SARAS, identificando de manera continua posibles mejoras.	● ● ● ● ●	3
ECOEficiencia	Continuidad del Plan de Acción para el proyecto de transformación digital.	● ● ● ○ ○	5
	Inclusión de nuevas sucursales con paneles solares, ampliando el programa de uso de energía limpias.	● ● ● ○ ○	5
	Ampliando el programa de ecoeficiencia y de gestión de residuos a otras sucursales (promover cultura de reciclaje).	● ● ● ○ ○	5
	Medición de la huella de carbono.	● ● ● ● ●	2

○ ○ ○ ○ ○ Por iniciar ● ● ● ● ● Completo

PILAR ESTRATÉGICO	Acciones	Avance	PBR
RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	Desarrollo del análisis de materialidad, que incluyó consulta a una selección de grupos de interés.	● ● ● ● ●	4
	Continuidad del programa de educación financiera.	● ● ● ○ ○	3
	Refuerzo de la evaluación en ética a los proveedores, aplicando la Política Conoce a tu Proveedor y contratos.	● ● ● ○ ○	4
	Instalación de cargadores para carros eléctricos en las sucursales.	● ● ● ● ●	3,4

La hoja de ruta que nos hemos establecido comprende hasta 2024, presentamos a continuación las principales iniciativas que se sumarían en el siguiente año fiscal (2022-2023):

PILAR ESTRATÉGICO	Acciones	PBR
GOBERNANZA	Identificar iniciativas que fomenten el liderazgo en la mujer (colaboradores).	4,5
	Establecer estructuras de gestión de desempeño y objetivos de sostenibilidad, en los diferentes niveles de la organización.	5,6
	Definir la metodología e incluir indicadores de impacto en la estrategia.	5,6
PRODUCTOS Y SERVICIOS A&S	Diseñar productos de préstamos que incluyan componentes de eficiencia energética para viviendas.	3
	Otorgar préstamos agropecuarios sostenibles (ganadería o agricultura), que utilicen métodos de producción sostenible.	3
	Otorgar productos y servicios que beneficien a la mujer: Proyecto Mujer. Incluir seguros educativos para garantizar la educación futura.	3
	Ampliar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental positivo, a aquellos que promuevan la infraestructura sostenible (ej. vivienda certificada, uso eficiente del agua, economía circular).	3
	Ampliar el alcance para la inclusión financiera, considerando otros colectivos vulnerables.	3,4
ECOEficiencia	Fijar metas de ecoeficiencia por sucursal: energía, agua, ahorro de papel, reciclaje, etc.	5
RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	Desarrollar una metodología de estudios/encuesta de satisfacción a proveedores, para posteriormente incluir los resultados en el análisis de materialidad.	3

06

AVANCES EN  
**BANCA RESPONSABLE**

<b>1</b> FIN DE LA POBREZA 	<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD 	<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO 	<b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 
<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA 	

## 6. AVANCES EN BANCA RESPONSABLE

### 6.1 Introducción

(FS15)

Nuestra trayectoria va de la mano de la propuesta de valor para los clientes, como sus asesores de confianza. Entendemos que ese rol, con: 1) la oferta de productos y servicios pertinentes a sus necesidades, 2) el impulso de **la capacidad de nuestros clientes de ser más sostenibles**, de avanzar en prácticas sociales y ambientales de clase mundial. Aquí se encuentra nuestro potencial para catalizar la contribución de todos al **desarrollo sostenible**.

Estamos fuertemente comprometidos con la **banca responsable**, que materializa ese entendimiento de poder de cambio desde el negocio, contribuyendo al desarrollo económico y social, resguardando el medio ambiente. En 2019 suscribimos los **Principios de Banca Responsable (PBR)** de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), lo que nos ha servido para impulsar la trayectoria previa que ya teníamos. Este compromiso es del conjunto del Grupo, con nuestras diferentes subsidiarias.

Más información sobre qué son los Principios de Banca Responsable en About the Principles – United Nations Environment – Finance Initiative (unepfi.org)

<https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/more-about-the-principles/>



**“avanzar en prácticas sociales y ambientales de clase mundial”**

Avanzamos en los Principios de Banca Responsable desde la propia Estrategia de Sostenibilidad, como se mostró en el capítulo anterior.

Entre los esfuerzos, destacamos la **identificación de los impactos de nuestro portafolio de crédito en Banca de Personas y Banca de Empresas.**, para maximizar los positivos y reducir o eliminar los negativos. Utilizamos para ello tanto la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool desarrollada por UNEP-FI, trabajos previos como el análisis de la cartera del crédito para el diseño del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), y el análisis del marco de cambio climático de Panamá (incluyendo el informe de [Contribución Nacional Determinada \(CDN\)](#) de Panamá, actualizado en Dic-2020).

Detalle del proceso y resultado de la identificación y dimensionamiento de los impactos de cartera. Se encuentran en el [Anexo I](#) punto 3.

Resultado del análisis, nos fijamos los siguientes dos objetivos, con metas cuantitativas.

Compromisos Objetivos	ODS	Metas Cuantitativas	Tipo de crédito	Indicadores a medir
Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través del financiamiento de proyectos y sectores que contribuyan a la transición a una economía menos intensiva en carbono.	7, 12, 13	Colocar USD\$10 millones en energía renovable durante el año fiscal 2021-2022	Crédito para energías renovables (hidroeléctrica, solar, eólica, biomasa)	Cantidad de proyectos financiados. Cantidad de préstamos otorgados. Monto otorgado. Porcentaje de aumento de cartera.
Desarrollar productos y servicios que promuevan una mejor calidad de vida en sectores vulnerables, especialmente en temas de salud, educación de calidad e igualdad de género.	1, 5, 10	Colocar USD\$90 millones en financiamiento a mujeres entre marzo 2020 y junio 2022.	Crédito hipotecario residencial a mujeres (IFC) Crédito PYME a mujeres (IFC)	Cantidad de Mujeres beneficiadas. Cantidad de Préstamos otorgados. Monto otorgado.



En este mismo capítulo presentamos los avances realizados, pero damos cuenta a continuación de las iniciativas más destacadas:

## Objetivo 1:



- ✓ Continuidad de la aplicación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para la evaluación de créditos.
- ✓ Como parte de la medición de la huella de carbono, calculamos por primera vez las emisiones de algunos sectores financiados de la cartera de crédito: vivienda residencial, auto particular, construcción, ganadería, agricultura, fabricación de alimentos, transporte, energía.
- ✓ Entregamos financiamiento para promover las energías renovables.
- ✓ Iniciamos el programa de asistencia técnica de ganadería y agricultura sostenible para nuestros clientes con el objetivo asesorarlos y apoyarlos a que sean más productivos y sostenibles. Formamos a clientes de estos sectores, entregándoles además planes de mejoramiento de finca.
- ✓ Iniciamos consultoría para identificar productos financieros verdes.

## Objetivo 2:



- ✓ Otorgamiento de crédito hipotecario a mujeres y de crédito para pymes que lideren, como parte del acuerdo con IFC.
- ✓ Iniciamos un programa para evaluar las necesidades de las mujeres del país y diseñar productos y servicios enfocadas a este nicho. Se ha realizado un diagnóstico y estudio de mercado.



## 6.2 Financiamiento Sostenible

### Implementación del SARAS

(FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11) (SASB FN-CB-410a.2)

Nos permite identificar, evaluar y administrar los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades financiadas por el banco. En su desarrollo contamos con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en primer instancia. Nos encontramos trabajando en la mejora del mismo para incluir el cumplimiento de las Normas de Desempeño del IFC en las políticas y herramientas del SARAS, la cual se implementará en el último trimestre del 2021.

Se aplica a los créditos de Banca de Empresas (comercial, construcción, agropecuario, industrial, energía) preclasificados con riesgos medios y altos, a los créditos con garantías de bienes inmuebles cuyos valores sean igual o mayor a USD\$1 millón, y los destinados a financiar actividades que requieran de un estudio de impacto ambiental. Se encuentra integrada dentro del proceso ordinario de aprobación/otorgamiento de los créditos (Pre-Categorización y categorización).

Nuestra aplicación va más allá de un proceso administrativo, que pueda excluir a solicitantes de crédito. Contamos con una lista de actividades que no financiamos por resultar con impactos negativos significativos e irreversibles al

ambiente y/o a la salud de las personas, o que sean ilegales o no permitidas según las regulaciones nacionales e internacionales. No obstante, aquellos solicitantes que resulten con un riesgo alto o medio son apoyados por el banco para que mejoren su desempeño, mediante el monitoreo a un plan de acción con medidas de mitigación que tienen que evidenciar su cumplimiento. Este enfoque está sustentado por la Política del SARAS.

#### Clasificación de los riesgos ambientales y sociales:

**Alto:** Actividades, obras o proyectos con impactos socioambientales negativos indirectos (que tengan probabilidad de afectar a terceros como: comunidad local, propietarios adyacentes), acumulativos y/o sinérgicos de significación cuantitativa y/o cualitativa y que además pueden ser diversos e irreversibles.

**Medio:** Actividades, obras o proyectos con impactos socioambientales adversos, limitados y reversibles, a través de medidas de mitigación fácilmente aplicables.

**Bajo:** Actividades, obras o proyectos que supongan riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos, o no adversos.



En el año fiscal (2020-2021), realizamos 170 revisiones, que supusieron más de USD\$4 millones del promedio del crédito evaluado. Previamente, desde 2011, habíamos alcanzado las 2,783 revisiones, con un valor acumulado de crédito de USD\$6,227 millones. Por sectores, debido también a nuestro perfil de cartera, destacan la construcción y el comercial.

	Año Fiscal (2018-2019)	Año Fiscal (2019-2020)	Año Fiscal (2020-2021)
<b>Número de clientes evaluados por el SARAS</b>	278	179	170
<b>Valor total del crédito que corresponde a esos clientes (Saldo evaluado por SARAS)</b>	1,272,141,922.81	687,486,444.83	720,749,005.21
<b>Valor promedio del crédito evaluado</b>	4,527,195.45	3,386,632.73	4,649,993.58

Casos Revisados	Cantidad	2011-2020		Cantidad	2020-2021	
		Número (%)	Valor Acumulado (USD)		Número (%)	Valor Acumulado (USD)
<b>Agropecuario</b>	1,052	38%	257,219,431	27	16%	9,750,643
<b>Comercial</b>	833	30%	1,236,220,794	59	35%	160,565,766
<b>Construcción</b>	777	28%	4,108,318,864	69	41%	347,684,396
<b>Industrial</b>	121	4%	624,816,546	15	9%	202,748,200
<b>TOTAL</b>	<b>2,783</b>	<b>100%</b>	<b>6,226,575,635</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>	<b>720,749,005</b>

Producto de la pandemia del COVID-19, en los dos últimos años fiscales (2019-2020 y 2020-2021) hubo una disminución en los casos revisados y las visitas técnicas realizadas por el banco como parte del monitoreo. No es hasta el 2021 que se ha retomado progresivamente la realización de visitas técnicas.



## Productos con enfoque social

(FS1, FS7, FS13, FS14) (SASB FN-CB-240a.1)



Por medio de nuestros productos y servicios fomentamos el acceso al financiamiento, con un enfoque especial a mujeres, por lo que se destaca que +50% de cuentas de la cartera de Banca de Personas, están compuestas por mujeres. Y el 47.6% del saldo total de la cartera de préstamos de Banca de Personas es representado por mujeres.

En 2020 recibimos US\$ 90 millones en financiamiento de Citi y la IFC (Corporación Financiera Internacional, Grupo Banco Mundial), para otorgar crédito hipotecario residencial a mujeres cabezas de familia, así como crédito comercial para pymes propiedad de mujeres. Se complementa con el trabajo conjunto desde entonces con IFC para desarrollar productos que faciliten la inclusión financiera de las mujeres.

INCLUSIÓN FINANCIERA MUJERES				
Tipo de Crédito	Indicador	Mar-Jun 2020	Jul20-Jun21	TOTAL
Crédito hipotecario a mujeres (IFC)	Cantidad de préstamos	61	297	358
	Cantidad de mujeres beneficiadas	61	297	358
	Monto otorgado USD\$	\$5,283,534	\$26,278,291	\$31,561,825
Crédito comercial a PYME mujeres (IFC)	Cantidad de préstamos	22	194	216
	Cantidad de mujeres beneficiadas	15	92	103
	Monto otorgado USD\$	\$1,508,428,55	\$12,622,412.20	\$14,130,840.75

Cabe señalar, que de los créditos otorgados al sector agropecuario sostenible, con el apoyo del Eco.Business Fund; se financiaron 9 préstamos cuyos beneficiarios fueron mujeres, con un monto desembolsado de más de USD\$1.8 millones.

Adicionalmente, disponemos de otros productos que benefician a colectivos con dificultades:

PRODUCTO	Características	Número de clientes	Monto al cierre(USD)
 <p><b>Préstamos a Jubilados</b></p>	Destinado a Jubilados y Pensionados de la Caja de Seguro Social, montos entre \$2,000 y \$80,000, ingreso desde \$175.	<b>21,258</b>	<b>390,765,677</b>
 <p><b>Hipotecas Preferenciales</b></p>	Préstamo hipotecario que permite adquirir la vivienda a una menor tasa, que la del mercado, por los primeros años del préstamo. Financiamos hasta el 100% para casas y/o apartamentos con precio de venta de \$50,001 hasta \$120,000, hasta 30 años plazo.	<b>16,508</b>	<b>1,124,311,202</b>

## Productos con enfoque ambiental

(FSI, FS8) (FN-IN-410b.1, FN-IN-410b.2)

Actualmente aún no contamos con productos específicos con enfoque ambiental; sin embargo, nos encontramos trabajando en el desarrollo de estos, a través de una consultoría para establecer productos financieros verdes y evaluar su factibilidad y desarrollo. No obstante, hemos identificado aquellos proyectos ecoeficientes o con aspectos ambientales representativos del total de nuestra cartera.



### Ganadería sostenible

Con el apoyo del eco.business Fund, ejecutamos desde 2017 un fondo que posibilitó la entrega de crédito junto asesoría profesional, incluyendo buenas prácticas ambientales.



**Proyectos de energías renovables**, diferentes fuentes. Destaca el crecimiento del financiamiento de proyectos de energía hidroeléctrica.



AÑO FISCAL		2019-2020		2020-21	
Línea de Negocio	Indicadores (2021)	Monto original	Valor monetario (Saldo al cierre)	Monto original	Valor monetario (Saldo al cierre)
Ganadería Sostenible	78 préstamos otorgados 38 productores beneficiados	13,386,387.28	11,599,098.14	8,429,097.88	6,604,757.97
Energía Solar	2711 paneles solares 4 leasing 2 préstamos	128,555.00	74,098.86	1,562,968.26	1,437,191.26
Energía Hidroeléctrica	12 hidroeléctricas 7 préstamos 3 bonos	164,211,577.39	148,428,260.75	202,527,269.84	189,838,051.13
Biomasa	1 préstamo 1 proyecto	30,202,790.03	19,157,456.75	30,202,790.03	18,933,233.45
Eólica	86 aerogeneradores 1 STB	9,710,866.00	9,710,866.00	9,710,866.00	9,710,866.00

## Cálculo de las emisiones de cartera de crédito

Como parte del compromiso para avanzar en la reducción de emisiones de GEI a través del financiamiento, calculamos por primera vez las emisiones de nuestra cartera de crédito. En concreto, incluimos en el alcance:

- 1) Banca de Personas: crédito vehículos particulares y crédito hipotecario residencial;
- 2) Banca de Empresas: crédito para los sectores de construcción, agropecuario, comercial (bienes raíces, transporte y turismo) e industrial (cemento, energía, otros).

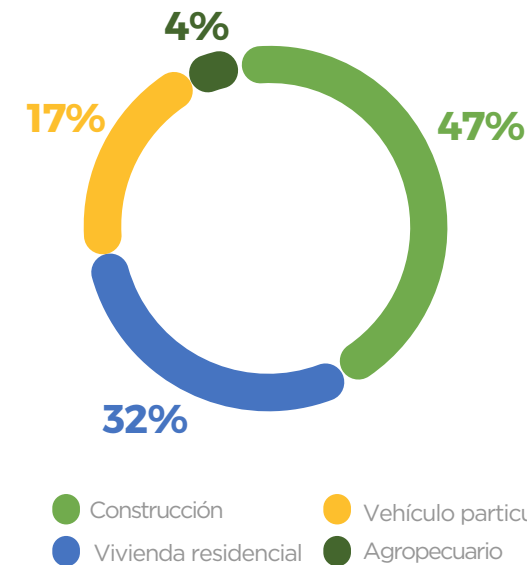
Para la generación del inventario de emisiones se utilizó la metodología de Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) que aplica el Estándar Corporativo del Protocolo de Gases Efecto Invernadero (GHG Protocol Corporate Standard) del World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). PCAF consiste en la medición y divulgación armonizadas de las emisiones de GEI financiadas (asociadas a préstamos e inversiones) y cumple con los requisitos establecidos en el Estándar de Contabilidad e Informes de la Cadena de Valor Corporativo (Alcance 3), para las actividades de inversión de Categoría 15 del GHG Protocol.

Cabe destacar, que para el cálculo de emisiones se determinaron factores de emisiones que toman en cuenta el Informe de Situación Estrategia Nacional de Movilidad Eléctrica de Panamá y el Informe Nacional de Emisiones de Panamá; y se realizaron las estimaciones de emisiones financiadas a partir del primer informe de actualización bienal de Panamá ante la CMNUCC 2017.

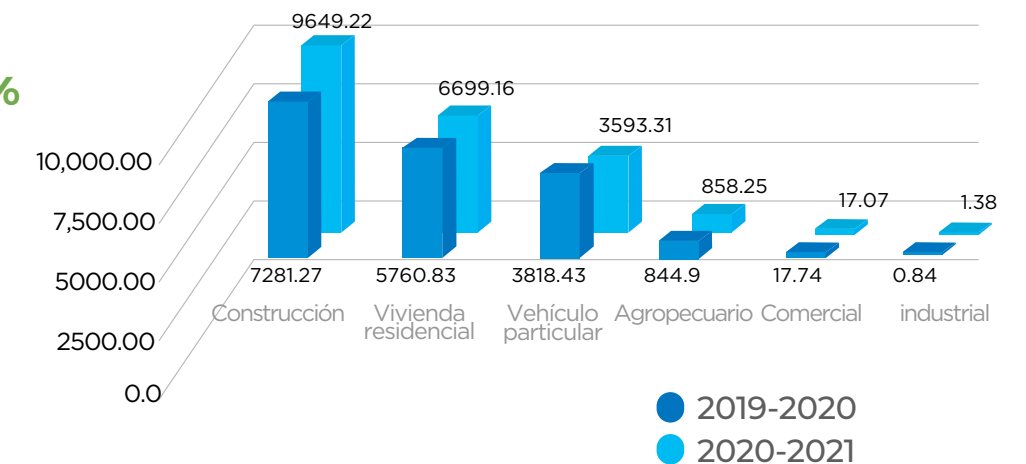
Calculamos las emisiones de los años fiscales 2019-2020 y 2020-2021, de manera de poder ir evaluando asimismo la evolución en nuestra cartera. Las emisiones totales de la cartera financiada, para los tipos de créditos señalados fue de 17,723.34 tCO<sub>2</sub>e al cierre del año fiscal en 2020 y 20,819.07 tCO<sub>2</sub>e para el cierre en 2021; los incrementos corresponden al crecimiento de la cartera colocada en el mercado.

### DESGLOSE DE LAS EMISIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN 2020-2021

Participación por sector de la cartera de crédito



### DESGLOSE DE LAS EMISIONES DE CARTERA DE CRÉDITO POR AÑO FISCAL EN TON CO<sub>2</sub>EQ



Nuestro objetivo con estos cálculos es poder dimensionar la contribución por tipo de crédito, incluyendo sector de actividad económica, y de esta manera priorizar el desarrollo de iniciativas para promover en los clientes la transición a modelos menos emisores, de la mano de la eficiencia energética con tecnología, incorporación de fuentes de energía renovables, prácticas respetuosas con la biodiversidad, la fijación de carbono en el entorno, entre otras.

## 6.3 Educación financiera y cultura del seguro

(FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

La Asesoría Financiera es un servicio que presta un asesor para orientar a las personas a tomar decisiones en materia de finanzas personales, con el objetivo de que puedan rentabilizar sus recursos económicos. Con ese propósito, contamos con un programa de educación financiera, del que no sólo participan nuestros clientes, sino también los propios colaboradores del Grupo y que abrimos al conjunto de la sociedad.

Durante el año, realizamos seminarios en línea, con el objetivo de llegar a un **amplio público**; alcanzando 940 participantes repartidos en 4 seminarios.

Con especialistas externos, hemos abordado estrategias como, por ejemplo: el ahorro, manejo de las tarjetas de crédito, gestión de las finanzas personales y cómo liderar los cambios actuales.

Además, en nuestra página web, disponemos de sección de asesoría financiera con diferentes contenidos formativos:

<https://www.globalbank.com.pa/es/asesoria-financiera>.

Lo complementamos con alianzas estratégicas con diferentes medios de comunicación para difundir mensajes educativos financieros, en radio, TV y prensa en línea.



Seminarios en Línea  
**940 participantes en  
4 seminarios.**



Antes de la pandemia, participábamos del Programa de Educación Financiera en Colegios organizado por la Asociación Bancaria de Panamá; manifestamos nuestro compromiso de seguir contribuyendo en cuanto se retome el mismo.

Para nuestros **colaboradores**, contamos con **cursos virtuales** en finanzas personales, tales como elaborar un presupuesto personal y manejo de las finanzas en tiempos difíciles; en el conjunto de estos módulos tuvimos 4,704 participantes. Lo complementamos con **talleres más especializados**, donde asistieron 704 participantes en total.

Realizamos una serie de 8 webinars para nuestros aliados de negocios, en concreto los promotores de préstamos (personales, automotriz e inmobiliarias); de los que participaron en conjunto 360 personas, abordando temas como: gestionar adecuadamente las deudas, asesoría financiera e inteligencia emocional.

Junto con los esfuerzos de sensibilización sobre la importancia de las finanzas, promovemos activamente el desarrollo de la cultura del seguro, especialmente en los clientes de Global Bank a los que atendemos desde Aseguradora Global.



## Educación financiera a colegios



Cursos virtuales en finanzas para colaboradores  
**4,704 participaciones**



Talleres especializados  
**704 participantes**



8 webinars para promotores  
**360 participantes**



07

EXPERIENCIA AL  
CLIENTE





## 7. EXPERIENCIA DEL CLIENTE

### 7.1 Respuesta ante la adversidad

Ante el impacto generado por la pandemia, desde el inicio de esta en 2020 hemos mantenido un fuerte compromiso con nuestros clientes y su bienestar. Junto con los avances acelerados en promover y facilitar el uso de los canales digitales, garantizamos su seguridad en nuestras sucursales,

que fueron reabiertas conforme fueron disponiendo las autoridades.

Por otra parte, alineados también con las medidas establecidas por el Gobierno, ofrecimos moratorias de pago y otras medidas con relación a los productos y servicios financieros.

Presentamos a continuación las principales medidas desarrolladas:



#### Bioseguridad

- Acondicionamos las sucursales y se tomaron las medidas preventivas necesarias para asegurar la seguridad en la atención presencial del cliente y de nuestros colaboradores. Redujimos además la capacidad para cumplir con el distanciamiento físico.
- Para la reapertura de las sucursales, realizamos evaluaciones exhaustivas, siendo determinantes los criterios de bioseguridad, de optimización de las operaciones y las disposiciones de las autoridades.
- Seguimos promoviendo el uso de nuestras plataformas digitales, que ofrecen servicio continuado. Reforzamos además la experiencia, habilitando el sistema IVR (Interactive Voice Response) para automatizar las respuestas y tener mayor cobertura.



#### Alivio financiero

- Para préstamos (personales, de autos e hipotecarios):
- **Prórroga en los pagos**, establecido a nivel nacional por el Gobierno, y que otorgamos de manera automática a todos los clientes en el primer período, y a solicitud de estos en los siguientes períodos. En cualquier caso, los intereses y otros cargos acumulados durante el periodo de prórroga se distribuyeron en plazos entre 24 a 48 meses, dependiendo del producto, sin generar intereses adicionales.
  - **Letras parciales** – solución en que los clientes podían pagar entre el 50% y el 80% de sus cuotas, aplicada entre enero y junio de 2021.
  - **Reestructuraciones**, con diferentes modalidades: postergación de pago a capital por 6 a 12 meses, reducción en la tasa de interés, extensión de plazo y/o ajuste de letra por la vida del préstamo.



#### Tarjetas de Crédito:

- **Intrafinanciamiento del saldo** (Global Flex), en que se aplica una tasa reducida (10%) y un plazo extendido de pago (96 a 108 meses).

## 7.2 Valor agregado y transparencia

(GRI 416-1, 417-1) (SASB FN-CF-270a.4, FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.3)

Nuestro mayor diferencial ante los clientes es la atención especializada y personalizada, nos desempeñamos como asesores financieros del cliente. Pero vamos más allá, desde el diseño de los productos y servicios, que atienden las necesidades que identificamos en nuestros clientes gracias a la cercanía y la analítica de datos. Queremos ofrecer soluciones que contribuyan a su desarrollo y crecimiento.

A partir del negocio de intermediación, ofrecemos una propuesta de valor que consiste en una gestión patrimonial integrada, brindando soluciones a la medida de las necesidades de los clientes.

Atendiendo a nuestro Código de Ética y los lineamientos de comercialización y mercadotecnia, ofrecemos información clara de las condiciones de los productos y servicios, de manera que los clientes puedan tomar la decisión más pertinente. Contamos con el Manual de Crédito y el Acuerdo de Servicios de Productos, que requieren la entrega por nuestros colaboradores a los clientes de una carta de términos y condiciones. Igualmente ponemos a su disposición la asesoría de nuestros ejecutivos, sea de manera presencial o en línea.

De esta manera, buscamos evitar el sobreendeudamiento, de la mano de una comercialización responsable que contribuya a establecer relaciones de largo plazo con los clientes.

Denuncias presentadas ante la oficina de protección de los usuarios financieros - 2020-2021

N° de denuncias presentadas			N° de denuncias resueltas					N° de procedimientos que permanecen abiertos
Número presentado por clientes	Número presentado por otros agentes, organizaciones, etc.	Número de denuncias investigadas por la institución	N° casos con sanción no monetaria	Valor de las sanciones monetarias (USD)	N° casos con sanción monetaria	De los procedimientos resueltos, número de ellos impugnados	N° de procedimientos resueltos a favor	
36	0	36	1	\$60	1	1	6	27

## 7.3 Seguridad de la información y fraude

(GRI 418-1) (SASB FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1; FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3)

Comprometidos en mantener la confianza del cliente y salvaguardar su información y datos personales, contamos con un conjunto de políticas, normas y estándares de Seguridad de Información. Integran el Marco del Gobierno de Seguridad de Información, cuyo objetivo es identificar y manejar los riesgos relacionados y, al mismo tiempo, cumplir con las diferentes regulaciones en la materia.

Es clave asimismo disponer de personal capacitado en los equipos a cargo, así como que el conjunto de nuestros colaboradores esté sensibilizado y se desempeñe conforme a los protocolos establecidos. De igual manera, contar con tecnología de vanguardia, sometida a pruebas internas y externas. La continuidad de nuestros sistemas ante posibles ataques es además un pilar del plan de continuidad de negocio (BCP, por sus siglas en inglés). Trabajamos fuertemente en todo ello.

En el año fiscal objeto de este informe, no tuvimos incidentes de ciberseguridad con fuga de información, ni violaciones a la privacidad de la información de los clientes por parte de nuestros colaboradores.

Así mismo, velamos por la seguridad del cliente y los fraudes a los cuales se pueda encontrar expuesto por medio de mecanismos de atención de incidentes que reporten los clientes, así como la evaluación y un adecuado tratamiento de los casos.



Tipo de fraude	Número de casos	Pérdidas monetarias totales USD
Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con ausencia de tarjeta	34	\$3,369
Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	18	\$66,978
TOTAL	52	\$70,347

# 08 | EQUIPO



GLOBAL  
BANK

## 8. EQUIPO

### 8.1. Compromiso con el Equipo

El equipo de trabajo que conforma al Grupo es un pilar fundamental para el alcance de las metas y objetivos que tenemos como negocio, permitiendo mantener la más alta calidad en los productos y servicios que ofrecemos.

Es por esto que estamos conscientes en la importancia de mantener el bienestar, salud y seguridad de los colaboradores, además de contribuir a su desarrollo personal y profesional dentro del Grupo.

Durante la situación con relación al COVID-19, creamos la Comisión de Salud y Seguridad Industrial para el manejo de la pandemia, conformada por:



Bajo la Comisión de Salud y Seguridad Industrial hemos tomado una serie de medidas que protegen a nuestros colaboradores y aseguran un entorno seguro para el desarrollo de sus actividades:

## Medidas de bioseguridad (sucursales y corporativo)

- Redujimos el número de colaboradores en las sucursales para cumplir con el distanciamiento recomendado.
- Segregamos a los colaboradores de las áreas críticas del banco en diferentes edificios para mitigar el riesgo de contagio y asegurar la continuidad del negocio.
- Definimos los decretos promulgados para impulsar el Trabajo Remoto y Horario Flexible para minimizar los contagios.
- Implementamos el programa de limpieza profunda en las instalaciones utilizando productos aprobados para la desinfección de las áreas, así como nebulización en edificios y sucursales de manera quincenal.

## Capacitación y sensibilización en el tema

- Realizamos campañas de comunicación permanente para concientizar a los colaboradores sobre las medidas de higiene y salud.
- Realizamos el desarrollo de Lineamientos de Convivencia basados en los decretos promulgados por el Ministerio de Salud.
- Desarrollamos capacitaciones e-learning sobre Medidas de Salud ante COVID-19, las Reglas de Convivencia y Lineamientos de Teletrabajo.
- Campaña Pro- Vacunación con 10 videos cortos de concientización y banner “Ya yo me Vacuné”.

## Atención médica especializada

- Se revisó inicialmente la bitácora de condiciones de salud de nuestros colaboradores para determinar la población en riesgo y tomar las medidas adecuadas.
- Los colaboradores mayores de 60 años, con enfermedades crónicas y/o embarazadas se enviaron a sus casas en modalidad de vacaciones y/o teletrabajo.
- Se implementó un programa de adelanto de vacaciones con el fin de mantener el mayor número de colaboradores posibles sin exposición al contagio.
- Mantuvimos en aislamiento a los colaboradores que regresaban del exterior, así como también aquellos que hubiesen tenido contacto con algún familiar que estuvo fuera del país y convivan bajo el mismo techo.
- Para llevar un continuo control de posibles contagios, implementamos una línea de emergencia y un buzón de email para que los colaboradores puedan asesorarse y/o reportar cualquier síntoma relacionado con COVID-19 liderada por el área de Salud Ocupacional.
- Aplicamos gratuitamente la vacuna contra el neumococo y la influenza a nuestros colaboradores.
- Implementamos una línea de asistencia psicológica para los colaboradores a través de un proveedor externo.
- Habilitamos el servicio de Telemedicina para atender situaciones de Salud y/o COVID-19 brindando apoyo con atención médica, proporcionando un kit que incluye un oxímetro y medicamentos para la atención inmediata de los casos positivos.
- Se seleccionaron laboratorios privados para realizar pruebas COVID-19 a colaboradores con precios más accesibles.

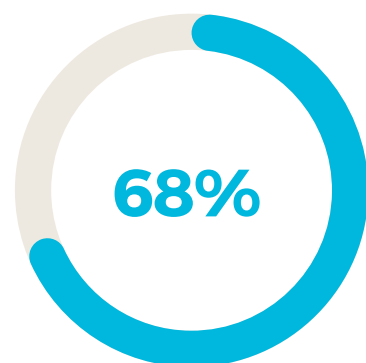
## 8.2. Demografía laboral

(GRI 102-8, 102-41, 401-1, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1)

Al cierre del año fiscal 2020-21 nuestro talento humano se encontraba compuesta por un total de 1,772 colaboradores. Manteniendo nuestro compromiso de conservar el empleo aún en circunstancias adversas como lo ha sido la presente pandemia.

Mantuvimos el 100% de nuestros colaboradores con jornada completa y con contrato indefinido, reafirmando el compromiso con nuestra gente.

Comprometidos con la equidad e igualdad de oportunidades, el 68% de la plantilla está compuesta por mujeres en donde trabajamos arduamente para seguir abriendo oportunidades y desarrollo en posiciones de liderazgo.



de la plantilla son mujeres para 2021



Mujeres son parte del staff gerencial en Global Bank



DEMOGRAFÍA LABORAL POR SEXO, EDAD Y PUESTO

Categoría profesional*	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Staff Gerencial, Gerente General	0	0	3	4	1	6
Vicepresidentes	0	0	24	17	8	9
Gerentes	0	5	113	38	22	9
Mandos medios	48	32	411	182	28	25
Operativos y Administrativos	248	109	296	112	11	11
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>146</b>	<b>847</b>	<b>353</b>	<b>70</b>	<b>60</b>



**\*Perfiles por categoría profesional:**

- **Staff Gerencial, Gerente general:** Gerente General y Vicepresidentes Seniors.
- **Vicepresidentes:** Vicepresidentes y Vicepresidentes Adjuntos.
- **Gerentes:** Gerentes y Gerentes Seniors.
- **Mandos medios:** Coordinadores, Supervisores, Oficial Seniors, Oficial, Oficial Junior, Subgerente, Trader.
- **Operativos y administrativos:** Recepcionista, Vigilante, Mensajero, Cajero, Asistentes, Analistas, Asesores, Oficinistas, Gestores de Cobros.



## COLABORADORES POR SUBSIDIARIA



Subsidiarias	Mujeres	Hombres
Global Bank Corp.	1,089	526
Global Valores	13	9
Global Financial Funds	23	2
Aseguradora Global	40	13
Progreso	48	9

En cuanto a las nuevas contrataciones y la tasa de rotación, logramos mantener un comportamiento positivo, donde se demuestra las buenas condiciones laborales y estabilidad en el empleo, a pesar de las situaciones complejas que se presentaron. Seguimos apostando por el talento local y nuestra contribución al desarrollo económico de las localidades en donde tenemos presencia.

Desglose contrataciones, bajas y rotación		
	2019-2020	2020-2021
Contrataciones	179	47
Bajas voluntarias e involuntarias	164	117
Tasa de rotación	0.81	-4

**Nota:**

La tasa de rotación se calcula como:  $(\text{contrataciones} - \text{bajas}) * 100 / \text{plantilla inicial}$  (que corresponde a la del cierre del año precedente).

### TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA E INVOLUNTARIA POR GÉNERO 2021

Tasa de Rotación				
	2019-2020		2020-2021	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres
Voluntaria	5.89	3.51	3.06	2.34
Involuntaria	2.97	1.62	3.45	2.17
<b>Total</b>	<b>8.86</b>	<b>5.13</b>	<b>6.51</b>	<b>4.51</b>

\*Fórmula rotación:  $(\text{Total de Salidas} / \text{Promedio de Colaboradores por mes}) * 100$

### 8.3. Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 404-1, 404-2, 404-3)

En el Grupo nos comprometemos con el crecimiento de nuestros colaboradores, por medio del desarrollo de programas de capacitación que aporten a su conocimiento técnico, así como a sus habilidades blandas.

Durante el presente año fiscal brindamos capacitaciones en línea, en donde un promedio de 1,023 colaboradores accedió a las mismas y un 88% de los participantes lograron concluir las. Lo que se traduce en un promedio de 620 horas/hombre impartidas en la modalidad virtual.

Para establecer el programa de capacitación anual realizamos el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) que ejecutamos anualmente y tiene como propósito identificar las principales necesidades temáticas que fortalezcan los conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores, siempre con la visión que aporte a los objetivos del negocio durante cada año fiscal.



**Los temas del plan de capacitación son desarrollados en base a las siguientes categorías de formación:**

- Socio ambientales y Banca Responsable.
- Seguridad de la información y protección de datos.
- Negocio, ventas y servicios.
- Desarrollo profesional.
- Desarrollo integral y personal.
- Marco Legal, ética y cumplimiento.
- Liderazgo y cultura organizacional.
- Tecnología y transformación digital.

## Capacitación por Categoría Profesional 2020-2021

	N° de colaboradores		N° total de horas	
	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021
Staff Gerencial, Gerente General	15	15	142	267
Vicepresidentes	56	57	1,112	1,290
Gerentes	196	187	4,813	4,677
Mandos medios	482	459	7,933	8,782
Operativos y Administrativos	1,094	1,054	13,766	12,409
<b>Total</b>	<b>1,843</b>	<b>1,772</b>	<b>27,766</b>	<b>27,425</b>

Además de las capacitaciones anuales, la organización otorgó un incentivo en beneficio educacional a 45 colaboradores durante el año fiscal 2020-2021, para la continuidad de sus estudios universitarios: licenciaturas, postgrados y maestrías, relacionados al área en que se desempeña.

## Evaluación de Desempeño

Cada año realizamos evaluaciones de desempeño de 90° a todos los colaboradores elegibles de Global Bank. El proceso de evaluación toma en cuenta dos aspectos: competencias y objetivos, definidos para el periodo fiscal que se está evaluando e incluye la participación del evaluador (supervisor) y evaluado (colaborador). Únicamente para el Gerente General la evaluación de desempeño es efectuada por la Junta Directiva de la Organización.

Categoría profesional	Número de colaboradores	% colaboradores evaluados 2020-2021
Gerente General	1	100.0%
Staff Gerencial, Vicepresidentes	69	100.0%
Gerentes	184	96.2%
Mandos medios	685	95.3%
Operativos y Administrativos	706	98.0%
<b>TOTAL</b>	<b>1,645</b>	<b>96.8%</b>

## 8.4. Clima Laboral

### Igualdad de oportunidades

(GRI 102-36, 102-37, 401-2, 406-1)

Como parte de nuestro compromiso con la protección de los Derechos Humanos, en Global Bank nos comprometemos con la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Buscamos contar con un talento humano sin discriminación, eliminando cualquier sesgo que pueda existir en los procesos de contratación, remuneración, ascenso y evaluación de desempeño. Ya que dichos procesos se basan en las competencias de los colaboradores, sus habilidades y conocimientos sin importar raza, género, orientación sexual, entre otros.

Dicho esto, durante el presente año fiscal no tuvimos casos de discriminación reportado entre nuestros colaboradores.



## Seguridad y salud

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)

En el Grupo, nos mantenemos preocupados por la salud y seguridad de los colaboradores por lo que cada año realizamos una evaluación en temas de salud y seguridad, a través, de una metodología de valoración de riesgos laborales. Así hemos podido determinar los puestos de mayor riesgo:

- Agropecuarios, por su traslado constante a áreas de difícil acceso.
- Mensajeros, por su constante uso de vehículos.
- Operaciones de sucursales, por el manejo de carga de bolsas de monedas.
- Otros puestos como: Inspectores de Proyectos, Analistas Ambientales, Coordinadores de Mantenimiento y Oficiales de Banca de Empresas.

De igual manera impartimos formaciones y capacitaciones para nuestros colaboradores enfocados principalmente en:

- Manejo defensivo.
- Pausas activas.
- Ergonotips para personal que labora en teletrabajo.
- Protección contra caídas.
- Brigadas de emergencia.
- Inducción de SISO a los nuevos ingresos.
- Análisis de trabajo seguro para contratista y custodios.

Complementando la evaluación anual contamos con diversos procesos que ayudan a salvaguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores:

- Identificación de riesgos laborales.
- Accidentes y enfermedades laborales.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Manejo de botiquines.
- Manejo de accidentes vehiculares.
- Conservación de niveles permisibles y factores de riesgo.
- Mantenimiento de sistema de control de incendio.
- Planes de emergencia.
- Análisis de trabajo seguro.
- Elección y uso del equipo de protección personal.
- Ergonomía en oficina.
- Trabajos en caliente.
- Bloqueo y etiquetado.

Durante el año fiscal 2020-2021 no tuvimos enfermedades laborales ni fatalidades reportadas, sin embargo, si hubo ausencias por incapacidades producto de accidentes dentro de la empresa, tal como se muestra en la siguiente tabla:

	2019-2020	2020-2021
Número de accidentes	9	6
Días ausentes reportados a la autoridad	25	22

## Clima Laboral

(GRI 401-2, 201-3)

Nos esforzamos en ser uno de los mejores lugares para trabajar, fomentando un ambiente de trabajo que promueva la calidad de vida de los colaboradores dentro y fuera de sus actividades laborales.

Ofrecemos beneficios que van más allá de la ley, buscando el bienestar, satisfacción y compromiso de los colaboradores con el Grupo.

Así mismo, contamos con un Plan Contributivo de Jubilación Gerencial, el cual Global Bank aporta entre 1% y 3% del salario del colaborador, siempre y cuando el colaborador realice una aportación individual mínima del 1% de su salario mensual.



**USD\$ 190,000.00**  
aportó Global Bank en Planes  
de Jubilación durante el 2021



# 09

## GESTIÓN AMBIENTAL

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



GLOBAL BANK

## 9. GESTIÓN AMBIENTAL

Estamos comprometidos con operar de manera responsable con el medio ambiente, desde nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Junto a los esfuerzos por promover las buenas prácticas ambientales en los clientes, trabajamos en la ecoeficiencia de nuestros centros. A través de diferentes iniciativas, buscamos reducir el consumo de energía y aumentar la fracción que procede de fuentes renovables, y de esta manera ir disminuyendo la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Además, abordamos otros aspectos ambientales como el consumo de agua y la generación de residuos.

### 9.1. Energía y emisiones

(GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Con relación a la energía, nuestro objetivo es doble: reducir el consumo respecto a la operación (medido en términos de intensidad), y aumentar el uso de fuentes renovables, incluyendo la autogeneración por nuestra parte mediante paneles solares.

Cabe destacar además que, nuestra torre corporativa en Santa María se encuentra certificada LEED Gold, que supone elevados estándares ambientales; dos de nuestras sucursales se encuentran asimismo en edificios certificados: sucursal Centennial en LEED Platinum y Chiriquí Global Plaza en LEED Silver.

Los esfuerzos señalados complementan el otorgamiento de crédito a proyectos de energías renovables, donde somos especialmente activos, contribuyendo a la transición energética del país.

#### Reducción del consumo

- Reemplazo e instalación de luminarias con tecnología LED.
- Mismo proceso para los equipos de aire acondicionado, incorporando modelos ecoeficientes.
- Estandarización de horario para el encendido y apagado la iluminación y los equipos de aire acondicionado.
- Campaña de sensibilización a nuestros colaboradores, para fomentar el ahorro en nuestras oficinas, también en sus hogares.

#### Fomento del uso de energía renovable

- Paneles solares en parte de nuestros centros: 2 edificios administrativos y 6 sucursales. Hasta la fecha hemos invertido US\$786 mil.
- Pioneros en la instalación de estaciones de carga para autos eléctricos en sucursales y la torre corporativa. De esta manera, buscamos promover el uso de la movilidad eléctrica entre nuestros colaboradores y clientes.
- En cuanto a la adquisición de energía renovable a terceros, nos encontramos en el estudio de factibilidad para el suministro directo de dos proveedores.

Energía Renovable Auto generación/consumo	Junio 2020	Junio 2021
Cantidad de sucursales con Paneles solares	7	8
Cantidad de paneles solares instalados	1,371	1,511
Total Anual de kWh generados	520,125	572,171
Valor ahorrado	\$78,659.80	\$86,530.87
% ahorrado	15%	16%
Reducción en emisiones de CO2 Eq (Kg)	348,579	383,469



CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)

Tipo de energía /combustible		2018-19	2019-20	2020-21
<b>Combustible</b>	Diésel de vehículo	1,933	1,801	988
	Diésel de generadores		231	249
	Gasolina de vehículo	6,166	4,989	4,025
<b>Electricidad</b>		27,339	28,005	23,066
<b>TOTAL</b>		<b>35,438</b>	<b>35,026</b>	<b>28,328</b>

Nota: Gasolina 91 y 95.

CONSUMO ELECTRICIDAD (kWh)

2018-19	2019-20	2020-21
7,594,063	7,779,063	5,834,297

INTENSIDAD EN CONSUMO ENERGÍA

Unidades	2019-20	2020-21
GJ/colaborador	18.97	15.98



En Global Bank formamos parte del grupo de las primeras 50 empresas participantes del Programa Nacional Reduce Tu Huella, comprometiéndonos a ser carbono neutral en 2050 en nuestras operaciones directas.

Tomando como premisa el criterio “Lo que no se mide, no se puede mejorar”, en 2021 comenzamos a calcular nuestra huella de carbono, con base en la metodología del GHG Protocol, reconocida a nivel internacional. De esta manera, podremos establecer el correspondiente plan de acción.

#### Emisiones Alcance 1 (tonCO<sub>2</sub>eq)

Fuente	Descripción	2019-20	2020-21	Δ20-19
<b>Fuentes fijas</b>	Uso de plantas de emergencia para generación de electricidad	18.05	29.29	11.16
<b>Fuentes móviles</b>	Uso de autos propiedad de la empresa y bajo esquemas de pago por uso de combustible (entrega y cobro de tarjetas)	493.02	366.12	-126.90
<b>Fuentes fugitivas</b>	Recarga de refrigerantes en sistemas de aire acondicionado	285.72	361.77	76.05
<b>TOTAL</b>		<b>796.79</b>	<b>757.18</b>	<b>-39.61</b>

Nota: Gasolina 91 y 95.

#### Emisiones Alcance 2 (tonCO<sub>2</sub>eq)

Unidades	2019-20	2020-21	Δ20-19
<b>Red eléctrica</b>	1,746.88	902.49	-844.40



Emisiones Alcance 3 (tonCO2eq)			
Fuente	2019-20	2020-21	Δ20-19
Bienes y servicios adquiridos	75.9	37.6	-38.3
Residuos generados en las operaciones	12.7	12.63	-0.07
Desplazamiento de empleados	42.8	23.2	-19.6
Flota tercerizada	186.06	306.09	120.03
<b>TOTAL</b>	<b>317.46</b>	<b>379.52</b>	<b>62.06</b>

De igual manera, calculamos la intensidad de emisiones integrando los alcances 1 y 2; el alcance 3 queda fuera porque en términos de comparabilidad varía la profundidad con la que puede obtenerse cada año fiscal.

Intensidad de emisiones de GEI - Alcances 1 y 2			
Unidades	2019-20	2020-21	Δ20-19
(tonCO2eq/colaborador)	1.22	0.73	-0.49

## 9.2. Otros aspectos ambientales

Nuestro compromiso con el medio ambiente se extiende a la eficiencia en la captación de agua, así como reducir la generación de residuos y maximizar su reutilización y/o reciclaje.

- ✓ Para el **ahorro de agua**, hemos destinado US\$6,000 a la instalación de fluxómetros y grifos ahorradores en los baños de distintas sucursales.

Se calcula culminar el proyecto la última semana de febrero 2022.

- ✓ Contamos con un Plan de Gestión de Residuos, con el que buscamos maximizar la reutilización y el reciclaje, a partir de la recogida diferenciada.
- ✓ Por otra parte, acompañados de la digitalización de procesos, estamos reduciendo nuestro consumo de papel



# 10 | COMUNIDAD



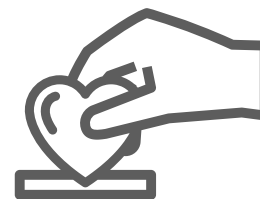
## 10. COMUNIDAD

(102-12)

### Inversión Social

En Global Bank estamos comprometidos con el país, contribuyendo a reducir algunas de las principales problemáticas asociadas con la desigualdad mediante inversión social, incluyendo donaciones y voluntariado. De esta manera, sumamos además el activo involucramiento de nuestros colaboradores.

Apoyamos a diversas organizaciones sin fines de lucro, que trabajan directamente con las comunidades, en programas que aborden educación, salud y/u otros temas sociales. Nos apegamos en todo caso a la Política de Donativos a nivel Grupo, garantizando la transparencia y el uso de los recursos.



**Durante el año fiscal 2020-21,  
nuestra contribución fue de  
US\$ 832,209.49, beneficiando  
a +21,000 personas**



## Principales Fundaciones



EDUCACIÓN		SALUD		COMUNIDAD (temas sociales)	
Fundación/OSC	Descripción	Fundación/OSC	Descripción	Fundación/OSC	Descripción
Fundación Pro niños del Darién	Tiene como objetivo disminuir la desnutrición infantil a través de actividades interrelacionadas con los programas de nutrición, salud, educación, producción y desarrollo comunitario.	Fundación Psoriasis	Fomenta la sensibilidad social en la población panameña sobre la Psoriasis y la Artritis Psoriásica, mediante campañas informativas de concienciación.	Fundación Teen Challenge	Centro de rehabilitación para personas con adicciones a las drogas.
Enseña por Panamá	Programa de liderazgo educativo que apoya a escuelas ubicadas en zonas de bajos recursos, por medio de profesores capacitados y profesionales que aporten en la enseñanza de los niños.	FANLYC	Brinda varios servicios a los niños con diagnóstico de cáncer en Panamá como medicamentos, transporte, apoyo psico-social, alimentación saludable, educación, y más.	Nutre Hogar	Implementa programas de recuperación y prevención nutricional en niños menores de cinco años, en comunidades que viven en pobreza y pobreza extrema.
Asociación Pro Niñez	Programa “Una Computadora por un Niño” busca apoyar la continuidad de los estudios mediante las herramientas tecnológicas, como lo son las computadoras. Programa que ha sido muy relevante durante el tiempo de pandemia.	Fundacáncer	Brinda asistencia a los pacientes con cáncer en Panamá, particularmente los más necesitados.	Fundación Luz de la Aurora	Busca impulsar el desarrollo de los niños y adolescente en situaciones vulnerables y de pocos recursos en el Municipio de El Peñón y la Región de Barahona.
Fundación Casa Esperanza	Ofrece oportunidades de desarrollo a los niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a aquellos identificados en condición de trabajo infantil.	Olimpiadas especiales	El programa de Salud de Olimpiadas Especiales, tiene como objetivo asegurar que las personas con discapacidad intelectual tengan todas las oportunidades de estar sanas.	Club Kiwanis	Crea oportunidades para que los niños sean sanos, curiosos y estén a salvo, sin importar la comunidad donde vivan.
Faydola	Su objetivo es aportar al desarrollo y mejoramiento de la educación y calidad de vida de la juventud panameña a través de disciplinas como el deporte y la música.			Club Rotario de David	Se realizan proyectos en beneficio a la comunidad.
				Comité de Ayuda Social	Tiene el objetivo de brindar asistencia social a los más necesitados.



**Voluntariado 2020-21**  
**Número de colaboradores 177**  
**Beneficiarios 1,995**

Así mismo, continuamos con el apoyo al Movimiento Todo Panamá, que a través de la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá, brinda asistencia domiciliaria a las personas afectadas por la COVID-19; y cuyos objetivos son reducir la cantidad de casos positivos que llegan a hospitalización, y la saturación de hospitales y centros de salud.

Por otra parte, contamos con nuestro programa de voluntariado, en que nuestros colaboradores participan de diferentes actividades que realizan las organizaciones sin fines de lucro con las que trabajamos. Adicionalmente, en el Grupo realizamos otras actividades para complementar fechas especiales como el día de las buenas acciones, limpiezas de playa, entre otras.

Durante el año fiscal 2020-21 las actividades realizadas se vieron limitadas debido a la situación de salud a nivel mundial.



A continuación, se muestran las organizaciones apoyadas por medio del voluntariado durante el año fiscal 2020-21

Donación	Organización con la que se colabora	Número de colaboradores participantes	Número de beneficiarios
1. Comida 2. Artículos de aseo personal	Hogar el Buen Samaritano	30	15 jóvenes, mujeres y hombres residentes del albergue.
1. Comida 2. Artículos de aseo personal	Comedor Virgen del Carmen	30	150 adultos mayores, jóvenes, niños y personas con discapacidad de la comunidad de Juan Díaz, ciudad de Panamá.
1. Comida 2. Artículos de aseo personal	Hogar San José Madre Teresa de Calcuta	30	80 personas (bebés, niños, niñas y adultos mayores que padecen alguna discapacidad que residen en el hogar).
1. Donación útiles escolares	Fundación FADEPA	9	-Niños de primaria: 121 -Universidad: 53 -Jóvenes de secundaria: 33 -Adultos: 1,444"
1. Donación artículos de aseo personal	Hogar Bolívar	22	80 adultos mayores
1. Donación de ropa. 2. Alimentos secos y leche. 3. Una cama	Familia de bajos recursos en El Cocal de Las Tablas	10	Familia escasos recursos 5 integrantes
1. Donación de ropa. 2. Alimentos secos y leche. 3. Una cama	Familia de 6 personas en Parita	11	Familia escasos recursos 6 integrantes
1. Canastilla	Hospital Nicolás Solano	17	Área de maternidad del hospital - 8 canastillas
1. Entrega de insumos	Fundación San Francisco de Asís	18	Animales domésticos 10 animales



11

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021



## 11. DESEMPEÑO ECONÓMICO

(102-12)

### 11.1 Datos relevantes del Grupo

En un año donde la economía panameña comenzó arrastrando los impactos de la irrupción de la pandemia, los resultados como Grupo fueron muy destacados. A ello contribuyó la adecuada gestión de las previsiones, y la estrategia de crédito y de inversión, así como la recuperación que experimenta el país.

Tabla de principales indicadores financieros y operativos a nivel de GB.

INDICADORES FINANCIEROS		
	2019-2020	2020-2021
Activos netos	\$ 8,516,126,730	\$ 8,323,543,893
Cartera de préstamos (neto)	\$6,282,866,175	\$6,007,976,619
Depósitos	\$5,208,930,341	\$5,275,151,088
Patrimonio	\$ 781,976,671	\$ 789,718,580
ROE	5.36%	3.39%
Índice de Adecuación de Capital	14.58%	15.97%
Índice de morosidad	0.80%	1.11%



## 11.2. Resultados por negocio

(FS6) (SASB FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CB-410a.1, FN-IN-000.A, FN-IN-410a.1)

Una de nuestras fortalezas como Grupo es poder ofrecer un conjunto tan amplio de productos y servicios financieros, con diferentes negocios que articulamos a través de nuestras subsidiarias.

A continuación, presentamos los principales indicadores financieros y operativos a nivel de cada negocio:

### GLOBAL BANK

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Número de cuentas corrientes y de ahorro (número)</b>			
Banca de Empresas	29,274	28,623	27,561
Banca Corporativa	1,746	1,751	1,680
Banca de Personas	136,584	138,052	136,555
Banca Privada	3,870	4,057	4,191
<b>Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro (a cierre de año) (USD)</b>			
Banca de Empresas	447,657,563	456,584,471	567,644,889
Banca Corporativa	62,628,020	69,088,018	87,013,193
Banca de Personas	408,079,467	454,945,249	546,078,754
Banca Privada	332,739,960	360,524,952	385,523,406

### GLOBAL BANK

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Préstamos y créditos (número)</b>			
Banca de Personas	130,432	133,995	124,842
Banca de Empresas	14,623	13,322	11,064
Banca Corporativa	2,138	2,042	1,964
<b>Préstamos y créditos (valor emitido) (USD)</b>			
Banca de Personas	3,555,583,238	3,677,037,815	3,647,875,921
Banca de Empresas	2,616,479,240	2,366,352,346	2,190,804,835
Banca Corporativa	1,956,402,963	2,060,229,870	1,909,696,604
<b>Saldo de cartera (USD)</b>			
Banca de Personas	2,897,989,914	2,943,946,298	2,905,098,255
Banca de Empresas	2,016,116,938	1,826,245,877	1,675,669,765
Banca Corporativa	1,487,678,512	1,565,930,035	1,478,059,550

Saldo por sector de actividad económica (10 principales)

(SASB FN-CB-410a.1; FS6)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Desglose por tipo de sector (%)</b>			
Inmobiliarias	3.05%	3.30%	4.14%
Construcción edificios de apartamento	4.58%	4.33%	3.87%
Construcción de viviendas	3.39%	3.30%	3.11%
Construcción edificaciones comerciales	2.91%	2.80%	2.63%
Alquiler de local comercial	2.35%	2.47%	2.55%
Vacuno ceba	2.55%	2.36%	2.15%
Gobierno central	1.63%	1.91%	1.97%
Compra y venta de bienes	1.35%	1.36%	1.63%
Hipotecario local comercial- terreno	1.02%	1.46%	1.54%
Hoteles	1.52%	1.89%	1.47%

Banca de Personas:

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Tarjetas de crédito y débito</b>			
Número de tarjetas de débito	34,831	37,108	38,851
Número de tarjetas de crédito	43,939	49,077	42,597
Número de clientes tarjeta de débito	24,305	29,488	37,136
Número de clientes tarjeta de crédito	39,467	43,665	37,865

Hipotecas: (SASB FN-MF-000.A)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Número de hipotecas (cantidad)</b>			
Residencial	29,261	29,793	29,951
Comercial	10,295	8,853	7,818
<b>Número de hipotecas (monto otorgado) (USD)</b>			
Residencial	2,151,731,378	2,231,424,563	2,272,093,300
Comercial	3,368,294,169	3,217,525,137	2,968,878,864
<b>Número de hipotecas (saldo a cierre de año) (USD)</b>			
Residencial	1,895,299,889	1,941,820,079	1,955,686,020
Comercial	2,607,290,702	2,450,195,524	2,248,421,192



**PROGRESO AFPC** (SASB FN-AC-000.B)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
Número de cuentas administradas - cesantía	1,337	1,312	1,285
Número de cuentas administradas - jubilaciones	23,054	22,567	21,318
% corporativas	5%	5%	6%
% suscripción individual	95%	95%	94%
Número de fideicomisos administrados	1,082	1,058	1,031
Valor de los activos administrados - cesantía (USD)	273,382,734	287,721,156	305,339,517
Valor de los activos administrados- jubilaciones (USD)	225,535,102	222,974,022	232,707,588
% corporativas	55%	56%	57%
% suscripción individual	45%	44%	43%
Valor de los fideicomisos administrados (USD)	1,316,943,574	1,491,447,919	1,575,488,803

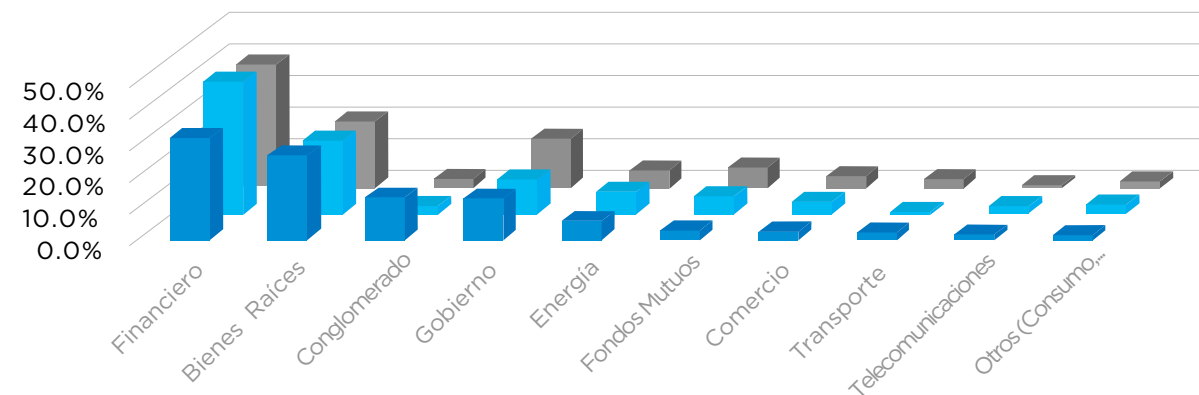
**GLOBAL VALORES** (SASB FN-IB-000.A, FN-IB-000.B, FN-IB-000.C)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Transacciones (número)</b>			
De suscripción	478	473	240
Bursatilización	3,593	3,124	2,301
<b>Transacciones (valor USD)</b>			
De suscripción	11,005,237	11,005,237	27,149,043
Bursatilización	1,149,748,483	1,149,748,483	911,729,051
<b>Transacciones - Desglose (%)</b>			
Renta fija	40.7%	38.0%	48.9%
Acciones	42.6%	40.6%	32.4%
Divisas	0.2%	0.4%	0.0%
Fondos Mutuos	15.8%	19.7%	15.3%
Otros	0.7%	1.3%	3.4%

En relación al desglose por tipo de sector, presentamos a continuación

DESGLOSE DE LAS INVERSIONES POR TIPO DE SECTOR

■ 2018-19 ■ 2019-20 ■ 2020-21



GLOBAL VALORES - INVERSIONES POR SECTOR (%) (SASB FN-AC-000.B)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
Financiero	31.7%	41.6%	38.9%
Bienes Raíces	26.3%	22.9%	21.2%
Conglomerado	13.2%	2.5%	2.7%
Gobierno	12.8%	10.8%	15.3%
Energía	5.8%	6.8%	5.5%
Fondos Mútuos	2.8%	5.6%	6.3%
Comercio	2.5%	3.8%	3.6%
Transporte	2.1%	0.7%	2.7%
Telecomunicaciones	1.6%	2.3%	1.1%
Otros (Consumo, Contrucción, Tecnología, Salud, Hoteles)	1.3%	2.9%	2.7%

GLOBAL FINANCIAL FUNDS CORPORATION (SASB FN-AC-000.B)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
<b>Número de cuentas y/o fideicomisos administrados</b>			
Depósito en PLICA	2	2	2
Testamentario	1	1	1
De garantía	25,655	24,640	23,065
De Pensión	1	1	1
De titularización	0	0	0
De administración	66	59	55
De inversión	38	37	35
<b>Valor de cuentas y/o fideicomisos administrados (USD)</b>			
Depósito en PLICA	2,611,046	574,021	583,308
Testamentario	549,634	574,761	595,902
De garantía	2,935,977,206	2,703,811,959	2,510,666,115
De Pensión	3,170,374	2,934,612	2,666,938
De titularización	-	-	-
De administración	55,065,616	56,077,437	143,130,285
De inversión	103,442,637	104,038,791	141,791,159

Más información de la naturaleza de cada producto en: <https://www.globalfinancialfunds.com.pa/#>

**ASEGURADORA GLOBAL – PRIMA EMITIDA** (SASB FN-IN-000.A)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
Número de pólizas (vigentes al cierre) - Total	50,413	55,356	53,840
<b>Desglose por segmento/producto (número)</b>			
Automóvil	13,416	15,356	14,778
Incendio	24,171	24,752	24,973
Accidentes personales	4,187	4,984	5,241
Vida	7,696	9,534	8,143
Fraude	1	1	1
Riesgos diversos	7	6	9
Todo riesgo construcción	104	96	102
Colectivo de vida y desempleo	3	3	3
Fianzas	828	624	590
Valor de la prima emitida (a cierre) Total (USD)	30,265,500	32,813,415	32,156,700

<b>Desglose por segmento/producto (valor USD)</b>			
Automóvil	7,356,839	7,899,456	7,717,369
Incendio	2,968,592	3,024,754	2,946,238
Accidentes personales	676,545	92,781	127,946
Vida	732,391	592,842	278,594
Fraude	1,415,640	1,616,594	1,497,015
Riesgos diversos	456,619	600,465	674,637
Todo riesgo construcción	1,777,768	648,000	932,484
Colectivo de vida y desempleo	13,614,222	17,246,812	17,128,844
Fianzas	1,266,884	1,091,711	853,573

Más detalle de los diferentes tipos de seguros en: <https://www.aseguradoraglobal.com.pa/>

**ASEGURADORA GLOBAL - INVERSIONES** (SASB FN-IN-410a.1)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
Inversión (específica de la aseguradora) (valor total cartera) (USD)	14,076,026	16,287,908	25,363,486
<b>Desglose por tipo de activo (%)</b>			
Acciones	0.1%	0.1%	0.1%
Bonos gubernamentales	0.0%	2.5%	2.8%
Bonos privados	40.5%	42.7%	30.3%
Bonos Global Bank Corp.	59.4%	54.7%	66.9%
<b>Desglose por tipo de sector (%)</b>			
Industria: producción y generación eléctrica	14.8%	23.4%	5.8%
Sector financiero: bancos	30.4%	26.1%	50.8%
Sector financiero: empresas financieras	15.7%	13.1%	15.6%
Servicios: Comunicaciones	18.0%	15.3%	4.1%
Servicios: otros	21.0%	17.5%	10.9%
Gobierno central	0.0%	4.5%	4.5%
Industria: otras industrias manufactureras	0.0%	0.0%	8.3%

Más detalle de los diferentes tipos de seguros en: <https://www.aseguradoraglobal.com.pa/>





## 11.3 Valor económico generado y distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

En Global Bank, como grupo financiero, buscamos crear valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, a través de la solidez de la operación y de la gestión financiera, y la confianza brindada por cada uno de ellos.

Los ingresos resultantes son distribuidos en diferentes partidas, que incluyen los sueldos y prestaciones de los colaboradores, los impuestos, la inversión en infraestructura que beneficia a los clientes, y los programas de inversión social.

El valor económico retenido resultante nos permite, por otra parte, contar con capital para seguir creciendo, siempre atendiendo nuestros estrictos controles de riesgo y el compromiso con la estabilidad financiera de la institución.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO (GRI 201-1, 201-4)

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	182,656.4	168,771.0	147,092.5
Desglose por tipo de activo(%)	136,668.6	126,468.8	120,499.3
Gastos operativos	31,812.9	45,935.8	44,561.3
Sueldos y prestaciones (a colaboradores)	57,575.0	58,321.2	57,113.7
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	7,211.0	1,273.7	3,284.2
Adquisiciones	22,279.2	-	-
Inversión en infraestructura	17,213.7	20,152.0	21,305.4
Donaciones (comunidad)	576.8	786.1	803.1
<b>Retenido (VEG-VED)</b>	<b>45,987.8</b>	<b>42,302.2</b>	<b>26,593.2</b>

### Notas:

- Debido a los efectos de la pandemia, los ingresos por volumen de cartera disminuyeron desde 2020.
- Adicionalmente, se produjo la necesidad de aumentar las provisiones de préstamos incobrables, por lo que aumenta el valor de los gastos operativos.
- El incremento de los gastos operativos se debe a la adquisición de Banvivienda el 30 de noviembre de 2018, por lo que el año 2018-2019 cerró con solo 7 meses de incrementales de gastos por esta nueva entidad bancaria adquirida. En el caso contrario del periodo 2019-2020, los resultados reflejaron los 12 meses completos de los costos relacionados a esta entidad adquirida.
- La partida extraordinaria de adquisiciones en 2018 corresponde a la compra de Banvivienda.
- En la relación con el gobierno, respecto de la tributación, recibimos una serie de desgravaciones y subsidios de intereses de cartera hipotecaria preferencial y agropecuaria comercial según leyes establecidas.
- En el caso particular del periodo de la pandemia 2020-2021 se tuvieron que generar niveles históricos de gasto de provisión de préstamos incobrables, lo que ocasionó que se originara un impuesto diferido crédito (negativo), ocasionando que el gasto total de impuestos que incluye el impuesto sobre la renta + el impuesto sobre la renta diferido cerrara en dicho periodo en negativo (crédito).
- Destaca el incremento continuo de la inversión en infraestructura, como parte de la apuesta por la transformación tecnológica y la mejor experiencia de cliente, tanto en los canales virtuales como en los físicos.
- Debido a la contingencia de la pandemia, se incrementó desde 2020 el apoyo social de la institución a diferentes organizaciones y colectivos, en forma de donaciones.

En cuanto a la inversión social, se presenta el desglose de esta en función del propósito:

### INVERSIÓN SOCIAL

AÑO FISCAL	2018-19	2019-20	2020-21
Inversión en Comunidades	74%	95%	95%
Iniciativas comerciales	26%	5%	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Nota:*

Dentro de la partida de iniciativas comerciales se considera la aportación al Biomuseo de Panamá, dado que su alcance es más amplio que la propia comunidad y beneficia asimismo a otros grupos de interés.



# 12 | ANEXOS

## ANEXO I: DETALLE DE GESTIÓN ASG

### 1. Relacionamiento con los grupos de interés

(GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Las operaciones del Grupo se ven directamente impactadas por la relación que tenemos con nuestros grupos de interés y la constante búsqueda de valor hacia los mismos.

Fomentamos las relaciones a largo plazo, a través del diálogo abierto con nuestros grupos internos (colaboradores), así como externos (clientes, accionistas, proveedores, gobierno, etc.). Nos guiamos siempre por las normativas internas, nuestro código de ética y conducta, los valores que nos distinguen como organización y a la legislación aplicable del país.

Entendemos como grupos de interés a todos aquellos a los que afectamos en el ejercicio de nuestra actividad y/o que influyen en nuestro desempeño, incluyendo los objetivos financieros y en materias ASG (ambientales, sociales y de gobernanza). Contamos con diferentes canales de diálogo, que permiten un estrecho vínculo y fortalecen la confianza entre las partes.



CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE GLOBAL BANK

Grupo de interés (GI)	Propuesta de valor	Canales	Temas relevantes por GI
<b>Accionistas y directores</b>	Aseguramos su inversión, mediante el crecimiento constante del negocio. De igual manera fomentamos la transparencia en la toma de decisiones y los resultados financieros de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta Directiva</li> <li>• Asamblea de Accionistas</li> <li>• Informe anual (financiero y no financiero)</li> <li>• Información financiera trimestral</li> <li>• Página web</li> <li>• Diarios</li> <li>• Carpeta para Directores (drive)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño económico</li> <li>• Ciberseguridad</li> <li>• Innovación en productos</li> <li>• Transformación digital</li> <li>• Capacitación y desarrollo de colaboradores</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	Garantizamos la adjudicación de contratos conforme al cumplimiento de altos estándares de calidad. Realizamos adquisiciones transparentes y justas, que contribuyen al desarrollo de ambas partes, generando relaciones sostenibles en el tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Evaluaciones de desempeño y adquisición</li> <li>• Área de Compras/Administración</li> <li>• Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de suministro responsable</li> <li>• Ética y anti-corrupción</li> <li>• Experiencia del cliente</li> </ul>
<b>Colaboradores</b>	Generamos una cultura de confianza y respeto, alineada a nuestros principios y valores. Desarrollamos las habilidades y fomentamos el crecimiento profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores. Asimismo, velamos por su bienestar, salud y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Letreros en áreas comunes</li> <li>• Línea ética global</li> <li>• Capacitaciones presenciales y en línea</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• Ciberseguridad</li> <li>• Salud y seguridad laboral</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Posicionamiento de marca</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Ofrecemos productos y servicios de calidad, que brinden soluciones financieras y respuestas rápidas a sus necesidades, basados en condiciones transparentes para la toma de decisión. Somos sus asesores financieros, con atención personalizada. Incorporamos la tecnología, facilitándoles la comunicación y servicios en las plataformas digitales disponibles en las diferentes subsidiarias del Grupo. Gestionamos de manera responsable sus datos y en todo momento nos apegamos a la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales</li> <li>• Banca en línea / App</li> <li>• Página web</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Encuesta de salud de marca</li> <li>• Citas online</li> <li>• Visitas in situ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• Ética y anti-corrupción</li> <li>• Ciberseguridad</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Gobierno corporativo</li> </ul>

CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE GLOBAL BANK

Grupo de interés (GI)	Propuesta de valor	Canales	Temas relevantes por GI
<b>Comunidad</b>	Aportamos al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera, así como mediante iniciativas de inversión social (donativos, voluntariado, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Página web</li> <li>• Voluntariado y donativos</li> <li>• Participación ONGs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo socio-económico de comunidades</li> </ul>
<b>Entes reguladores y de gobierno</b>	Cumplimos con la legislación aplicable, resguardando los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados</li> <li>• Alianzas públicas</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia eco-operacional</li> <li>• Riesgos de cambio climático</li> <li>• Relación con inversionistas</li> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> </ul>
<b>Entidades multilaterales. Asociaciones</b>	Avanzamos de la mano con sus requerimientos, impulsando la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Su apoyo es clave en la consolidación de los esfuerzos en la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados</li> <li>• Participación en foros especializados</li> <li>• Procesos de suscripción de créditos y/o de asesorías técnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Educación financiera</li> <li>• Riesgos de cambio climático</li> <li>• Diversidad</li> <li>• Financiamiento e inversión con criterios ASG</li> <li>• Inclusión financiera</li> <li>• Productos y servicios con beneficio ambiental</li> </ul>

## 2. Estudio de Materialidad

(GRI 102-46, 102-47, 102-49)

Durante el año, realizamos nuestro primer análisis de materialidad, identificando los temas críticos en materia ambiental, social y de gobierno corporativo para el Grupo. Para ello, consideramos la perspectiva de los grupos de interés y la visión estratégica del negocio.

Incorporamos cómo la compañía está respondiendo a las tendencias del sector financiero, como la digitalización de operaciones y de la experiencia del cliente, la influencia del contexto en Panamá, y el impacto que ha tenido el COVID-19 en las expectativas de clientes, las prioridades de colaboradores, y otros grupos de interés.

El ejercicio se realizó a nivel del conjunto del Grupo. Para incluir la perspectiva de los grupos de interés, consultamos de manera directa a más de 850 colaboradores; en el caso de las autoridades y los clientes, participaron los equipos a cargo de la relación con dichos grupos; finalmente para conocer la prioridad de los accionistas, involucramos a la Junta Directiva. Por otra parte, el enfoque estratégico de la compañía fue levantado con la Alta Gerencia, en un exhaustivo ejercicio.

Presentamos el detalle del proceso seguido:

### 1. Identificación/ Revisión

Identificación del conjunto de temas potencialmente relevantes, a partir de revisiones documentales.

### 2. Priorización

Priorización de temas con base en la opinión de los distintos grupos de interés relevantes para Global Bank, y la perspectiva estratégica de la compañía.

### 3. Validación

Construcción de la matriz y validación de temas relevantes.

Elaboración del listado de temas potencialmente relevantes, con bibliografía referente a:

#### Prioridades sectoriales:

**Contexto de actividad:** tendencias en la gestión empresarial, riesgos y oportunidades.

**Contexto COVID:** incluye tendencias de gestión empresarial y de riesgos resultantes de COVID-19.

**Inversionistas:** Documentos de calificadoras y estándares solicitados por los inversionistas.

**Prioridad de los grupos de interés:** Se incorporó la perspectiva de colaboradores, clientes, autoridades y accionistas.

**Prioridad estratégica de la compañía:** consultas al equipo de Alta Gerencia.

Elaboración de la **matriz de materialidad**.  
Determinación del conjunto de **temas materiales y correlación con ODS**.  
Sesión de **validación** con la Alta Gerencia.

A continuación, presentamos la matriz de materialidad, en donde los temas se visualizan repartidos en tres categorías:

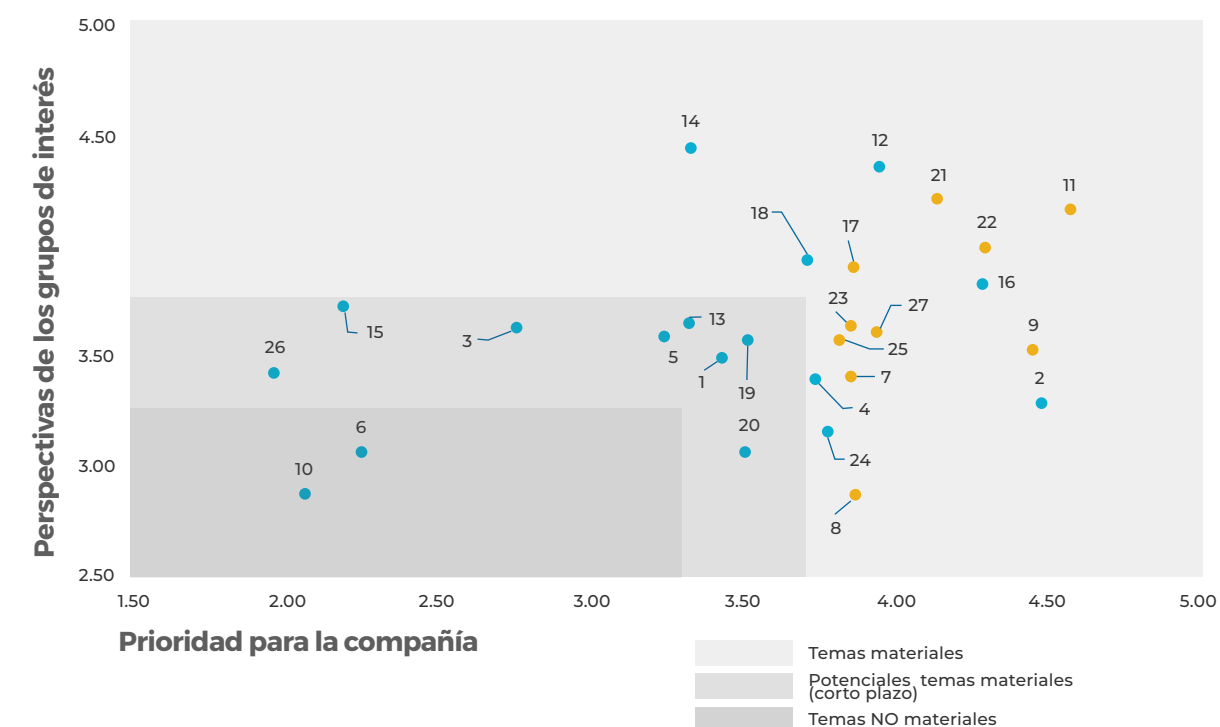
**Temas materiales:** aquellos especialmente críticos en el momento presente, tanto para los grupos de interés, como para la compañía. Sirven de base para las iniciativas estratégicas ASG y determinan los contenidos del presente informe.

**Temas emergentes:** aquellos a los que prestaremos atención porque pueden volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.

**Temas no materiales:** aquellos de baja significancia, que no requieren de acción especial por nuestra parte.

## Matriz de materialidad Global Bank

● Temas relacionados con los PBR



### Listado de Temas materiales 17

No.	TEMA
11	Servicio al Cliente
21	Ética y anti-corrupción
12	Transformación digital
22	Gobierno Corporativo
16	Desempeño económico
9	Financiamiento e Inversión ASG
17	Cumplimiento regulatorio
14	Ciberseguridad
2	Atracción y retención de colaboradores
18	Privacidad del cliente
27	Eficiencia eco-operacional
23	Divulgación y transparencia de información ASG
25	Productos y servicios con beneficio ambiental
7	Educación financiera
4	Salud y seguridad laboral
24	Relación con inversionistas
8	Inclusión financiera

### Temas potencialmente materiales a corto plazo 8

19	Posicionamiento de marca
13	Innovación en productos
1	Capacitación y desarrollo de colaboradores
5	Clima laboral
20	Relación con autoridades
3	Diversidad y equidad de oportunidades
15	Prácticas de venta
26	Riesgo de cambio climático

### Temas materiales 2

6	Desarrollo socio-económico de comunidades
10	Cadena de suministro responsable

El detalle de nuestra contribución a los ODS se detalla en el punto 4 de este anexo.



### 3. Identificación y Dimensionamiento de los Impactos

(GRI 102-12)

El compromiso adquirido con UNEP FI nos impulsa a seguir avanzando en el modelo de banca responsable, y resultó clave poder identificar los impactos de nuestro portafolio de crédito, para maximizar los positivos y reducir o eliminar los negativos.

Utilizamos la “Herramienta de Análisis de Impactos del Portafolio” de UNEP FI, que consiste en un flujo de trabajo de entrada-salida de datos, y que ayuda a determinar las áreas de impacto más significativas de la entidad. Estas áreas corresponden a una clasificación previa de UNEP FI, creada para poder trasladar el conjunto de posibles impactos a un sistema de categorías común para todas las instituciones financieras.

A continuación, presentamos el proceso seguido y la descripción de las áreas de impacto que salieron relevantes para nuestra institución.

#### Identificación y dimensionamiento de los impactos: características del análisis



**Alcance organizacional:** la actividad del banco; en este ejercicio quedaron fuera las subsidiarias financieras (seguros, pensiones, etc.); serán incorporadas en la actualización que realicemos con el avance de la Estrategia de Negocio Sostenible.



**Alcance geográfico:** sólo en Panamá, que supone el 95.12% del crédito. No se incluyen los créditos de la cartera internacional por representar un bajo porcentaje del crédito total. Para Banca de Personas el 100% de los créditos a nivel local (Panamá) y para Banca de Empresas el 91% de los créditos.



**Tipos de negocio:** Consideración de la Banca de Personas (Consumo) (supone el 48% de los créditos y 57.7% de los ingresos brutos) y Banca de Empresas (Comercial / Corporativa) (supone el 52% de los créditos y 42.3% de los ingresos brutos), que son las principales líneas de negocio.



**Escala de exposición:** Trabajamos sobre los sectores e industrias que financiamos en el caso de la Banca de Empresas; más adelante, cuando ampliamos nuestro análisis de impacto, podremos realizarlo en base a las tecnologías específicas. En el caso de la Banca de Personas, trabajamos con las categorías socioeconómicas de los clientes, y se incluyeron los productos de crédito y depósitos (activos y pasivos).



**Contexto y relevancia:** Una vez determinados los temas de impacto económicos, social y ambiental de nuestro portafolio, analizamos además la criticidad país de dichos temas. Con el balance de ambos aspectos, determinamos los principales temas/áreas de impacto finales. Aquellos a abordar de manera prioritaria fueron establecidos con la Alta Gerencia de los negocios en base a la estrategia comercial prevista.

## Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

Presentamos las áreas actualizadas, en el ejercicio realizado con información al 30 de junio de 2021, que sucede a la primera aproximación con datos al 31 de diciembre de 2020. La continuidad de los impactos identificados mantiene vigente la Estrategia de Negocio Sostenible.

### Banca de Empresas:

La cartera de crédito se desglosa de la siguiente manera:

#### GLOBAL BANK

ACTIVIDAD DEL CLIENTE	% Cartera de crédito de Banca de Empresas
Construcción	24
Bienes Raíces	12
Ganadería	9
Comercio por menor	5
Generación, distribución y transmisión de energía eléctrica	4
Agricultura	4

**Principales impactos positivos:** Empleo, Alimento, Alojamiento y Movilidad.  
**Principales impactos negativos:** Clima, Eficiencia y seguridad de los recursos, Suelos, Residuos, Biodiversidad y ecosistemas.



En la Banca de Empresas el 24% de la cartera es para financiar proyectos de construcción, el 12% para actividades inmobiliarias, el 9% para la ganadería, el 4% para la agricultura, entre otras actividades. Estas actividades impactan de forma positiva en la generación de empleos; la ganadería y agricultura contribuye con la producción y cultivo de alimentos, y la construcción de viviendas y edificios residenciales promueven soluciones habitacionales para las familias panameñas.

Sin embargo, reconocemos que la construcción genera grandes cantidades de residuos; y que la actividad agropecuaria, tiene un impacto negativo en el medio ambiente como: la generación de gases de efecto invernadero, la degradación del suelo, y la pérdida de los ecosistemas y la biodiversidad.

Hemos trazado una línea de acción hasta 2024, para crear productos y servicios ambientales y sociales, que ayuden en la mitigación de los impactos negativos y refuercen los positivos.

## Banca de Personas:

Tipos de productos considerados:

**Créditos:** préstamos personales, de vivienda y auto.

**Depósitos:** Cuentas de ahorros, cuentas corrientes y depósitos a plazo fijo.

El 41% de los clientes tienen préstamos personales, el 14% posee préstamos para viviendas y el 12%, de autos.

**Principales impactos positivos:** Empleo, Economías inclusivas y saludables, Vivienda, Movilidad.

**Principales impactos negativos:** Clima, Eficiencia y seguridad de los recursos, Economías inclusivas y saludables (también impacto negativo).

Los préstamos de consumo, en cualquier de sus formas, posibilitan el desarrollo de proyectos profesionales y personales, incluyendo el autoempleo y/o la generación de emprendimientos que incorporen personal. El acceso a crédito de esta naturaleza es además inclusivo. Impacta además positivamente en la adquisición de viviendas y la movilidad de las personas.

Si no se fortalece la educación financiera y se resguarda el correcto uso al momento de la comercialización, el sobreendeudamiento puede perjudicar los avances de inclusión. De la misma manera, dado el portafolio de vehículos de Panamá es especialmente de combustión, se puede estar perjudicando el clima; igualmente ocurre si las viviendas financiadas no cuentan con sistemas ecoeficientes.

**Los objetivos establecidos en respuesta a dichos impactos, junto con los indicadores para su medición y la relación con la Agenda 2030 (en la forma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS), se presentan en el capítulo de Avance en Banca Responsable.**

TEMAS DE IMPACTO*	Ámbito del desarrollo sostenible	ODS relacionado
<b>Alimento:</b> Accesibilidad de la población a alimentos suficientes, seguros y nutritivos que satisfagan sus necesidades dietéticas y preferencias alimentarias para una vida activa y saludable.	Social	2
<b>Alojamiento:</b> Accesibilidad de la población a una vivienda adecuada, segura y asequible para vivir con seguridad, paz y dignidad.	Social	3 y 11
<b>Biodiversidad y ecosistemas:</b> Variedad de organismos vivos de todas las fuentes, incluidos los ecosistemas terrestres, marinos y acuáticos, y los ecosistemas de los que forman parte.	Ambiental	4 y 16
<b>Clima:</b> La composición de la atmósfera global y su exposición a los gases de efecto invernadero (GEI) como factor que contribuye directamente al cambio climático.	Ambiental	13
<b>Economías inclusivas y saludables:</b> Desarrollo y creación de mercados sostenibles, diversos e innovadores, que agreguen valor a la sociedad y a la economía, incluyendo a grupos sociales vulnerables, mercados laborales, finanzas y empresas. Así mismo, el acceso a servicios financieros asequibles, efectivos y seguros tanto para individuos, como para micro, pequeñas y medianas empresas.	Económico	8 y 9
<b>Eficiencia/seguridad de recursos:</b> Uso eficiente de recursos naturales no renovables y renovables en el proceso de producción y consumo.	Ambiental	6, 12, 13, 14 y 15
<b>Empleo:</b> Accesibilidad de la población al empleo pleno y productivo y al trabajo decente, que genera ingresos justos, seguridad en el lugar de trabajo, protección social para las familias, desarrollo personal e integración social, libertad para expresar preocupaciones, e igualdad de oportunidades y de trato.	Social	8
<b>Movilidad:</b> Accesibilidad de la población a sistemas e infraestructura de movilidad y transporte seguros, asequibles, inclusivos, eficientes y sostenibles.	Social	9 y 11
<b>Residuos:</b> Capacidad para gestionar y reducir residuos.	Ambiental	6, 12, 14, 15
<b>Suelos:</b> composición del suelo y capacidad para producir alimentos, regular gases, agua y nutrientes. Así mismo, exposición a contaminantes que interfieran con esta capacidad.	Ambiental	3 y 15



## La clasificación de temas corresponde a la iniciativa Impact Radar de UNEP FI.

\* En el contexto de los Principios de Banca Responsable, impacto significa (alineado con la definición de GRI) el efecto que tiene un banco en las personas/la sociedad, la economía y el medioambiente y con ello en el desarrollo sostenible. Los impactos pueden ser positivos o negativos, directos o indirectos, reales o potenciales, intencionales o no intencionales, a corto o largo plazo.

El concepto de impacto significativo se utiliza para asegurar que los bancos se enfoquen donde sus acciones/negocios (pueden) ser más importantes para las personas, la economía y el medioambiente y para proporcionar un umbral razonable y práctico sobre qué temas deben ser considerados / incluidos.

## 4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

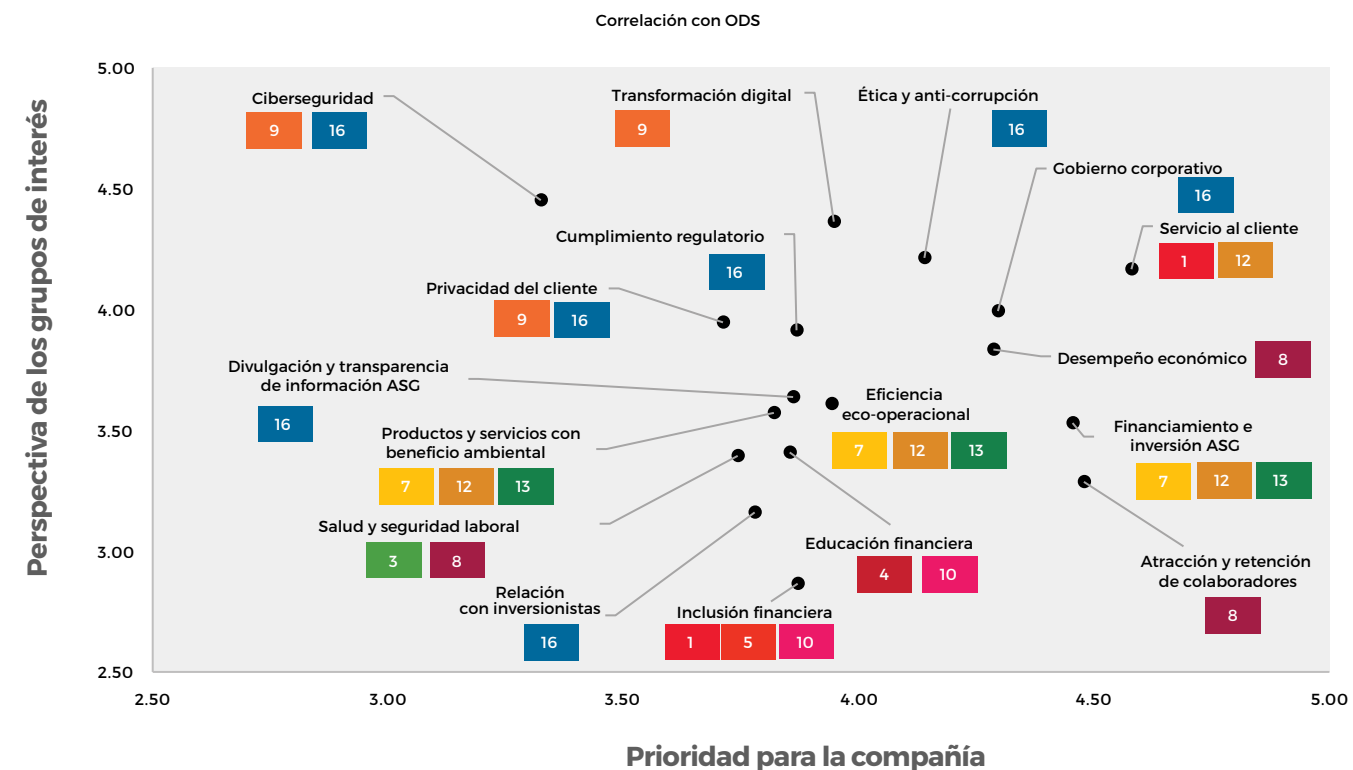
(GRI 102-12)

A través de nuestro modelo de negocio y operación, que desarrollamos con un enfoque de sostenibilidad y creación de valor, queremos contribuir a resolver los grandes problemas que tenemos todos como sociedad. Buscamos maximizar nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por la ONU.

Hacemos especial énfasis en aquellos ODS donde más podemos aportar por nuestro tipo de negocio, operación y el público que atendemos; por lo que, la Alta Gerencia y la Junta Directiva aprobaron la aportación a 6 ODS principales (3, 4, 5, 7, 12 y 13), a los cuales se sumaron otros 5 ODS, resultado del cruce que hicimos con los temas que salieron como materiales, lo que ha permitido generar la base de nuestra estrategia de sostenibilidad y banca responsable.

A continuación, abordamos nuestra contribución a los ODS, que aparece igualmente detallada a lo largo del presente informe.

### Materialidad – correlación con ODS



### RELACIÓN CON LOS ODS



TABLA - CONTRIBUCIÓN A ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	No. Página
1   <b>Fin de la pobreza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>	Apoyamos a través del financiamiento al desarrollo empresarial. Por sus necesidades y las mayores dificultades en el acceso, destaca el impacto en pymes y en el conjunto del sector agrícola.	US\$ 90 millones recibidos para financiamiento con enfoque de género. US\$311 millones de saldo de crédito al sector agrícola (subsidiados) y US\$ 46 millones no subsidiados.	<a href="#">9, 53</a>
3   <b>Salud y bienestar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad laboral</li> </ul>	Nos enfocamos en mantener y preservar la salud y calidad de vida de nuestros colaboradores. Derivado de la pandemia, hemos fortalecido nuestras medidas de salud y seguridad. Brindamos apoyo psicológico, insumos de bioseguridad, pruebas PCR, entre otros. Entrenamiento a nuestros colaboradores en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), fomentando la prevención.	205 llamadas para atención psicológica. US\$115,400.20 invertidos en insumos de bioseguridad. 744 colaboradores capacitados en SISO: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brigada de emergencia: 472</li> <li>• ATS: 51</li> <li>• Corte y Soldadura: 29</li> <li>• Bloqueo y Etiquetado 14</li> <li>• Ergono tips: 178</li> </ul> Además, E-learning a todo el personal: Un Nuevo Estilo de Vida COVID-19 y Cambios hacia la nueva normalidad COVID-19	<a href="#">68</a>
4   <b>Educación de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación financiera</li> </ul>	Desarrollamos webinars para formación en diferentes aspectos de finanzas, que se complementan con material en línea: <a href="https://www.globalbank.com.pa/es/asesoria-financiera">https://www.globalbank.com.pa/es/asesoria-financiera</a> . Formamos de igual forma a nuestros colaboradores, para que sean ejemplo. Colaboramos asimismo con diferentes medios, e involucramos a nuestros aliados de negocio (promotores).	940 participantes en webinars de finanzas. 4,704 participantes en las formaciones de educación financiera para colaboradores.	<a href="#">47, 53, 84</a>
5   <b>Igualdad de género</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera</li> </ul>	Desarrollamos productos que ayuden a disminuir las brechas de género, por medio de préstamos especializados para mujeres. (complementario del ODS 1)	50.7% de las cuentas de la cartera de Banca de Personas están compuestas por mujeres. Y el 47.6% del saldo total de la cartera de préstamos de Banca de Personas es representado por mujeres.	<a href="#">47, 53</a>

TABLA - CONTRIBUCIÓN A ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	No. Página
7   <b>Energía asequible y no contaminante</b>	Eficiencia eco-operacional	Trabajamos en el uso de energías renovables en nuestras oficinas y sucursales. Entregamos además financiamiento a proyectos para la generación de energías renovables.	8 sucursales con paneles solares como fuente de energía. US\$786 mil invertido en transición a energía renovable. US\$234.3 millones en financiamiento a proyectos de energías renovables (clientes).	<a href="#">47, 53, 79</a>
8   <b>Trabajo decente y crecimiento económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad laboral</li> <li>• Atracción y retención de colaboradores</li> </ul>	<p>Favorecemos la estabilidad del empleo y el acceso a diferentes beneficios que contribuyen a su bienestar.</p> <p>Entregamos formación técnica, que nos permite disponer del mejor talento y colaboradores competitivos.</p>	<p>1,772 colaboradores.</p> <p>100% de los colaboradores con contrato permanente.</p> <p>620 horas promedio formación / colaborador.</p>	<a href="#">68, 89</a>
9   <b>Industria, innovación e infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciberseguridad</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• Transformación digital</li> </ul>	<p>Otorgamos capacitaciones en materia de ciberseguridad, privacidad de datos y manejo de la información constante a nuestro equipo de trabajo.</p> <p>Disponemos de sistemas de vanguardia, sometidos regularmente a monitoreo y pruebas de vulnerabilidad.</p>	<p>1,548 horas de capacitación en protección de datos personales (colaboradores).</p> <p>Ausencia de incidentes de ciberseguridad con robo de datos.</p>	<a href="#">33, 64</a>
10   <b>Reducción de las desigualdades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera</li> <li>• Educación financiera</li> </ul>	Hemos señalado cómo facilitamos el acceso a financiamiento a grupos más vulnerables, como las mujeres emprendedoras y el empresariado de pymes. (complementario del ODS 1 y 5)	(ver ODS 1 y 5)	<a href="#">53, 84</a>



TABLA - CONTRIBUCIÓN A ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	No. Página
12   Producción y consumo responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios con beneficio ambiental</li> <li>• Financiamiento e inversión ASG</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>	<p>Evaluamos los riesgos sociales y ambientales del crédito entregado a empresas y el financiamiento de proyectos (SARAS). De esta manera, a través del financiamiento promovemos las buenas prácticas en los clientes.</p> <p>Iniciamos una consultoría para identificar productos financieros verdes que contribuyan, además, a alcanzar las metas del país ante el Acuerdo de París.</p> <p>En curso se encuentra, una asistencia técnica a nuestros clientes ganaderos y caficultores con el objetivo de entregarles planes de mejoramiento productivo utilizando métodos y herramientas sostenibles. A su vez, se realizó una inducción a esos clientes en ganadería y caficultura sostenible.</p>	<p>170 clientes evaluados por el SARAS (2021). USD\$40 millones de los créditos revisados (SARAS, 2021).</p> <p>90 clientes agropecuarios participaron de inducción de prácticas de producción sostenibles.</p>	<p><a href="#">9, 33, 47, 53, 64, 79</a></p>
13   Acción por el clima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios con beneficio ambiental</li> <li>• Eficiencia eco-operacional</li> </ul>	<p>Entregamos financiamiento para proyectos de energías renovables. Además, promovemos las buenas prácticas ambientales a través del SARAS, evaluando a los clientes previamente a la entrega del financiamiento.</p> <p>Asimismo, brindamos capacitación a nuestros colaboradores en temáticas relacionadas al análisis de riesgos ambientales y sociales, indicadores ambientales, finanzas sostenibles, entre otros, en el ámbito de la banca sostenible.</p> <p>Nos suscribimos, como signatarios fundadores, a la iniciativa del programa "Reduce tu Huella Corporativo-Carbono" del Ministerio de Ambiente, para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero para lograr la neutralidad de carbono para el 2050 en nuestras</p>	<p>24 capacitaciones relacionadas a sostenibilidad y SARAS. (ver ODS 7)</p> <p>Resultados de la huella de carbono.</p>	<p><a href="#">33, 47, 53, 79</a></p>
16   Paz, justicia e instituciones sólidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Gobierno Corporativo</li> <li>• Ciberseguridad</li> <li>• Privacidad del cliente</li> <li>• Divulgación y transparencia de información ASG</li> <li>• Relación con inversionistas</li> </ul>	<p>Nuestro Código de Ética y Conducta, junto al resto de políticas que amplían las temáticas, sirven de autorregulación para nuestros colaboradores. Requerimos su cumplimiento. Brindamos formación, a manera de prevenir posibles riesgos y fortalecer la cultura organizacional de ética.</p>	<p>+ 5mil horas de capacitación en ética y anticorrupción.</p> <p>+ 500 colaboradores capacitados específicamente en anticorrupción.</p>	<p><a href="#">9, 19, 30, 33, 47, 64</a></p>

## ANEXO II - AUTOEVALUACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PBR) (GRI 102-12)

Como parte de nuestro compromiso con la generación de valor desde el negocio, para los diferentes grupos de interés, suscribimos los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI.

A lo largo del informe, damos cuenta de los avances en su implementación, resumidos en el siguiente formulario de autoevaluación.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 1: Alineamiento</b> Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.</p>		
<p>1. Describa (nivel alto) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades y, cuando corresponda, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporciona productos y servicios.</p>	<p>Global Bank es una institución de banca múltiple que opera en Panamá; el grueso de la actividad bancaria se concentra en el país, complementado por la banca internacional.</p> <p>A través de nuestras diferentes subsidiarias, proveemos un amplio conjunto de productos y servicios financieros, caracterizados siempre por una estrecha relación con el cliente y brindar asesoría sobre la opción más conveniente.</p> <p>Los productos y servicios financieros incluyen las áreas de negocio de Banca de Personas, Banca Privada y Patrimonial, Banca de Empresas.</p> <p>Para la Banca de Personas nuestra oferta de valor incluye préstamos personales, hipotecarios, autos y tarjetas de crédito.</p> <p>En la Banca de Empresas contamos con una variedad de productos, como: líneas de crédito y de sobregiros, préstamos a corto y largo plazo, leasing, factoring, tarjetas de crédito corporativas, préstamos sindicados, entre otros.</p> <p>Los principales sectores que atendemos son: comercial, construcción, agropecuario, industrial, energía y transporte.</p> <p>Para la administración de patrimonios diseñamos estrategias específicas para preservar y aumentar los activos de nuestros clientes.</p> <p>Además, nuestros clientes pueden contar con productos de depósito como cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cash management y depósitos a plazo fijo.</p> <p>Como grupo financiero, contamos con subsidiarias especializadas en depósitos para cesantía y/o retiro (Progreso) y provisión de aseguramiento (Aseguradora Global).</p>	<p>Perfil y estrategia <a href="#">Página 9</a></p> <p><a href="https://www.globalbank.com.pa/es/globalbank/nosotros">https://www.globalbank.com.pa/es/globalbank/nosotros</a></p> <p><a href="https://www.globalbank.com.pa/es/globalbank/subsidiarias">https://www.globalbank.com.pa/es/globalbank/subsidiarias</a></p>

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 1: Alineamiento</b> Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.</p>		
<p>2. Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser consistente y contribuir a los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad, construida a partir de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. una visión de negocio que contribuya al desarrollo sostenible;</li> <li>2. análisis de brecha y diagnóstico de prácticas del banco frente a los Principios de Banca Responsable;</li> <li>3. los compromisos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) que fuimos adquiriendo a nivel nacional e internacional;</li> <li>4. resultados del análisis de impacto del portafolio del banco realizados en 2020 y actualizados en 2021;</li> <li>5. los temas materiales resultado del análisis de materialidad realizado en 2021.</li> </ol> <p>Es una estrategia dinámica, que evoluciona conforme a nuestra madurez de gestión y a las necesidades del contexto en que operamos.</p> <p>Integra como parte de esta las acciones en banca responsable: con productos y servicios orientados a inclusión financiera y resguardo del medio ambiente, educación financiera y cultura del seguro.</p> <p>Contribuimos por tanto de manera estratégica a una selección de los ODS, y monitoreamos nuestra aportación a través de indicadores específicos. Ver detalle en este informe en los capítulos de Estrategia de Sostenibilidad, Avances en Banca Responsable y Anexo de Contribución a los ODS.</p> <p>Nuestra estrategia comercial está además alineada con la agenda país para el cumplimiento del Acuerdo de París. Para ello, revisamos el documento de Contribución Determinada a nivel Nacional (CDN), entre otros instrumentos y marcos relevantes, para trabajar nuestra estrategia comercial en línea con la estrategia nacional, y contribuir así con la mitigación y adaptación al cambio climático. Encontramos que las áreas en las que podemos contribuir a través de nuestros productos, servicios y operaciones son: energía (renovable y movilidad sostenible), agricultura/ganadería sostenible, infraestructura sostenible y economía circular.</p>	<p>Estrategia de Sostenibilidad <a href="#">Página 47</a></p> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p> <p>Contribución a los ODS <a href="#">Página 110</a></p> <p><a href="https://www.globalbank.com.pa/es/sostenibilidad">https://www.globalbank.com.pa/es/sostenibilidad</a></p>

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b> Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.</p>		
<p>1. Análisis de impacto: Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:</p> <p><b>a. Alcance:</b> Las principales áreas de negocio, productos/-servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco, como se describe en el punto 1.1., han sido considerados en el alcance del análisis.</p> <p><b>b. Escala de exposición:</b> al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde está su negocio principal / sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.</p> <p><b>c. Contexto y relevancia:</b> Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.</p>	<p>Para la identificación de los impactos resultado de nuestro portafolio de productos, especialmente del crédito, combinamos diferentes ejercicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis previo de la cartera del crédito para el diseño del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).</li> <li>- Análisis de sensibilidad sobre el desempeño del Grupo y sus impactos sociales y ambientales; tanto de la operación como de la cartera de crédito.</li> <li>- Aplicación de la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool desarrollada por UNEP-FI, en su segunda versión. La aplicamos a la Banca de Personas (consumo) y Banca de Empresas (comercial y corporativa).</li> <li>- Hemos analizado el documento de Contribución Nacional Determinada (CDNI) de Panamá (actualizado en Dic-2020) que establece los compromisos del país ante el Acuerdo París, estructurados en 10 sectores. Los sectores en los que consideramos que el banco puede contribuir son:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía (incluye generación distribuida, movilidad eléctrica, entre otros),</li> <li>• Agricultura, Ganadería y Acuicultura Sostenible,</li> <li>• Infraestructura Sostenible y</li> <li>• Economía Circular</li> </ul> <p><a href="https://cdn1.miambiente.gob.pa/informe/">https://cdn1.miambiente.gob.pa/informe/</a></p> <p>Adicionalmente se han revisado los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan energético Nacional 2015 – 2050.</li> <li>• Agenda Nacional de transición energética 2020-2030.</li> <li>• Borrador de la estrategia nacional para el cambio climático.</li> </ul>	<p>Estrategia de Sostenibilidad <a href="#">Página 47</a></p> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p> <p>Contribución a los ODS <a href="#">Página 110</a></p> <p><a href="https://www.globalbank.com.pa/es/sostenibilidad">https://www.globalbank.com.pa/es/sostenibilidad</a></p>

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b> Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.</p>		
<p><b>d.Escala e intensidad / importancia del impacto:</b> al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado la escala e intensidad /importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. [su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para ayudar a informar su análisis bajo los elementos c) y d)]</p> <p>Muestre que, basándose en este análisis, el banco: Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial). Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.</p>	<p>Durante el segundo semestre del 2021, hemos continuado con la priorización de los impactos y confirmando los objetivos estratégicos a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización de clientes agropecuarios (119) a nivel nacional, e identificación de necesidades de prácticas sostenibles específicas.</li> <li>- Taller con el equipo de Negocio del banco sobre el apetito de riesgo en diferentes productos financieros verdes (PFV) y su conocimiento del mercado panameño en este aspecto.</li> <li>- Benchmarking de productos financieros verdes en la Región y oportunidades de financiamiento en el país.</li> <li>- Análisis de Brecha – Legislación Ambiental y Social de Panamá.</li> <li>- Análisis cualitativo de 10 potenciales PFV.</li> <li>- Estudio de mercado y focus groups enfocado a mujeres.</li> <li>- Análisis de portafolio del banco de productos otorgados a mujeres.</li> <li>- Medición de emisiones de algunos sectores de la cartera de crédito (según resultado del análisis de impacto, los que afectan negativamente al Clima) utilizando la metodología de GHG Protocol a través de PCAF.</li> </ul> <p>De esta manera, nos aseguramos la cobertura sobre el conjunto de nuestra oferta de productos.</p> <p>En la sección de Identificación y dimensionamiento de los impactos de cartera (del Anexo I), detallamos las características (alcance, escala de exposición, contexto y relevancia, y la escala e intensidad/importancia de los impactos) y los resultados del Análisis de Impacto del Portafolio para Banca de Empresas y Banca de Personas realizado con información al 30 de junio de 2021.</p>	<p>Estrategia de Sostenibilidad <a href="#">Página 47</a></p> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p> <p>Contribución a los ODS <a href="#">página 110</a></p> <p><a href="https://www.globalbank.com.pa/es/sostenibilidad">https://www.globalbank.com.pa/es/sostenibilidad</a></p> <p>Identificación y dimensionamiento de los impactos de cartera (del Anexo I)  <a href="#">Página 105</a></p>

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de Impacto.

El banco realizó diferentes ejercicios, entre ellos, el análisis de impactos del portafolio de Banca de Personas y la cartera de crédito de Banca de Empresas; de esta manera identificamos las principales áreas de impacto por nuestra contribución positiva y negativa. Complementariamente, hemos implementado varias iniciativas y estudios para confirmar que los objetivos están alineados con el resultado y priorización de los impactos encontrados. Como próximos pasos para mejorar el análisis de impacto del portafolio están: realizar análisis por sector geográfico del país, mejorar calidad de data de datos demográficos de clientes e identificar las tecnologías financiadas en el core bancario.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b> Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.</p>		
<p>2.2. Establecimiento de objetivos</p> <p>Demostrar que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos Específicos, Medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y Limitados en el Tiempo (SMART), que abordan al menos dos de las “áreas de impacto más significativo” identificadas, resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.</p> <p>Mostrar que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada contra un año en particular) y haber establecido objetivos contra esta línea de base.</p> <p>Demostrar que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de las metas establecidas en otras dimensiones de los ODS/cambio climático/objetivos de la sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el resultado neto del impacto positivo de los objetivos fijados.</p>	<p>A partir de los impactos identificados, nos fijamos dos objetivos estratégicos principales desglosados posteriormente en objetivos SMART específicos y diferentes hitos.</p> <p><b>Objetivo estratégico 1:</b> Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través del financiamiento de proyectos y sectores que contribuyan a la transición a una economía menos intensiva en carbono; estableciendo metas anuales de colocación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sectores por impactar: energía renovable, movilidad sostenible, eficiencia energética, agropecuario sostenible, infraestructura sostenible, economía circular.</li> <li>• Una de las metas específicas es colocar USD\$10 millones en financiamiento de energía renovable, durante el año fiscal 2021-2022.</li> <li>• Indicadores para medir: cantidad de proyectos sostenibles financiados, cantidad de préstamos otorgados, monto otorgado, porcentaje de aumento.</li> <li>• Además de contribuir al Acuerdo de París, algunos ODS por impactar: ODS 7 - Energía asequible y no contaminante, ODS 12 - Producción y consumo responsable, y ODS 13 - Acción por el clima.</li> </ul> <p><b>Objetivo estratégico 2:</b> Desarrollar productos y servicios que promuevan una mejor calidad de vida en sectores vulnerables, especialmente en temas de salud, educación de calidad e igualdad de género.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una de las metas específicas es la siguiente: Destinar \$90 millones para financiar viviendas y PYMES de mujeres hasta el año 2022 (desde marzo 2020).</li> <li>• Indicadores para medir: cantidad de mujeres beneficiadas, monto otorgado de cada producto, cantidad de préstamos otorgados.</li> <li>• Algunos ODS por impactar: ODS 3 – Salud y bienestar, ODS 4 - Educación de calidad y ODS 5 - Igualdad de género.</li> </ul> <p>En el capítulo de <b>Avances de Banca Responsable</b>, detallamos nuestros objetivos, las metas cuantitativas que nos fijamos y las iniciativas implementadas y/o previstas.</p>	<p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al Establecimiento de Objetivos.</p>		
<p>Los objetivos han sido construidos para atender los principales impactos identificados en nuestras Banca de Personas y Banca de Empresas, tanto positivos como negativos. Fijamos dos objetivos, para los que hemos establecido la relación con los ODS; de manera particular el primero contribuye a nuestro aporte al cumplimiento del Acuerdo de París. Primer objetivo: “Reducción de emisiones GEI a través del financiamiento de proyectos y sectores que contribuyan a la transición a una economía menos Intensiva en carbono”. Para cada objetivo hemos establecido indicadores, determinado su línea base para los años fiscales 2019-20 y 2020-21 (dos años por lo excepcional de ambos ante la incidencia de la pandemia) y fijadas metas tanto de corto plazo (anuales) como de medio plazo (para el año fiscal 2024-25).</p>		

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b> Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.</p>		
<p>2.3. Planes para la implementación y monitoreo de los objetivos</p> <p>Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.</p> <p>Muestre que su banco ha implementado los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier cambio de líneas base deben ser transparentes.</p>	<p>Los compromisos asumidos en Banca Responsable, a partir del mapa de impacto, han sido dotados de indicadores con metas y las líneas bases fueron establecidas.</p> <p>Las iniciativas que permitirán su consecución forman parte de la Estrategia de Negocio Sostenible y los avances los podrá encontrar en el capítulo de <b>Avances de Banca Responsable</b>.</p>	<p>Estrategia de Sostenibilidad <a href="#">Página 47</a></p> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p>

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitoreo de los Objetivos.

Para cada objetivo, hemos fijado una hoja de ruta de acciones. Además, el conjunto de indicadores definidos para cada objetivo es monitoreado anualmente para evaluar el cumplimiento tanto de la meta anual fijada como el avance respecto de la meta de mediano plazo.

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b> Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.</p>		
<p>2.4. Progreso en la implementación de objetivos</p> <p><b>Para cada objetivo por separado:</b> Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p>O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.</p> <p>Informar sobre el progreso de su banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).</p>	<p>La Comisión de Sostenibilidad es la responsable de monitorear el progreso de la Estrategia de Negocio Sostenible y evaluar su cumplimiento. Como institución, damos cuenta anualmente de los avances en nuestro informe de sostenibilidad.</p> <p>Junto con los objetivos y metas cuantitativas, en el capítulo de <b>Avances de Banca Responsable</b> presentamos las principales iniciativas.</p> <p>Durante el segundo semestre del 2021 continuamos avanzando en el logro de nuestros objetivos:</p> <p><b>Objetivo 1:</b> se han aprobado más de \$10 millones en financiamiento de energía solar distribuida, los cuales están en procesos de documentación y formalización.</p> <p><b>Objetivo 2:</b> se han realizado desembolsos de hipotecas preferenciales residenciales a mujeres (319 préstamos, monto otorgado: +UDS\$28 millones).</p>	<p>Estrategia de Sostenibilidad <a href="#">Página 47</a></p> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al Progreso en la Implementación de Objetivos.</p>		
<p>Hemos reforzado nuestro informe de sostenibilidad, para que sirva de referencia fundamental sobre el avance en la implementación de los PBR, incluyendo en los objetivos que nos fijamos y sus metas. De la misma manera, disponemos de las respuestas al presente cuestionario como referencia complementaria para facilitar el entendimiento de nuestro desempeño al conjunto de los grupos de interés.</p>		



REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 3: Clientes y usuarios</b> Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p>		
<p>3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes y usuarios. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y/o planificadas), su escala y, cuando sea posible, los resultados de los mismos.</p>	<p>Impulsamos en los clientes el apego a las mejores prácticas ambientales y sociales, especialmente a través del crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación del <a href="#">Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)</a>.</li> <li>• Desarrollo de créditos específicamente vinculados a metas sociales y/o ambientales.</li> <li>• Debida diligencia respecto a la gobernanza y ética en los clientes, a través de la aplicación de la Política Conozca a su Cliente, con la que buscamos evitar que los fondos sean utilizados para actividades ilícitas.</li> <li>• Acompañamiento y sensibilización a nuestros clientes en la aplicación de prácticas sostenibles.</li> </ul> <p>Estos compromisos forman parte de la <a href="#">Política de Sostenibilidad</a>; de esta manera, buscamos reforzar la contribución a los ODS y al Acuerdo de París, también desde las actividades de nuestros clientes.</p> <p>Señalamos, además, que la relación de nuestros colaboradores con los clientes, a través de los diferentes canales de comunicación, se guía también por el Código de Ética.</p>	<p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p>
<p>3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas/ implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>Siguiendo la estructura de líneas de acción señaladas arriba, presentamos la descripción de cómo se materializan. Los resultados se presentan como parte del informe.</p> <p><b>SARAS:</b> A los clientes evaluados mediante este sistema, se les fijan compromisos ambientales y sociales, cuyo cumplimiento se incorpora como anexo a los contratos de crédito y es monitoreado por el banco.</p> <p><b>Crédito con fin ambiental:</b> incluye el financiamiento entregado por el banco a proyectos de energía renovable, también para ganadería y agricultura sostenible.</p> <p><b>Créditos con fin social:</b> que incluye el crédito para mujeres del sector agrícola, y los créditos hipotecarios y comerciales (PYME) para mujeres.</p> <p>Adicionalmente, a través de nuestras actividades de <a href="#">educación financiera</a>, capacitamos a los clientes en el manejo de sus finanzas (también a otros grupos de interés). Se complementa con la estrecha asesoría que brindamos en la elección y uso los productos financieros.</p>	<p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p>

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 4: Grupos de interés</b> Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>4.1 Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) su banco ha consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas se abordaron/resultados logrados.</p>	<p>Como parte de nuestra operación, involucramos activamente a los grupos de interés a través de diferentes canales; su participación es necesaria para la actividad del Grupo. La especialización de nuestros equipos permite una relación directa y eficiente, basada en la transparencia y en la creación de valor para ambas partes.</p> <p>Como parte del análisis de impacto de nuestros productos, fueron consultadas diferentes áreas de negocio, para dimensionar los perfiles de clientes asociados y, con ello, los posibles impactos.</p> <p>Adicionalmente, para entender nuestros impactos también en la relación con otros grupos de interés, realizamos nuestro primer análisis de materialidad. De esta manera, pudimos entender los temas críticos en otros roles adicionales al de proveer productos y servicios financieros, es el caso de la institución como empleadora, cliente, etc.</p> <p>Como parte de dicho proceso, consultamos a colaboradores, clientes, autoridades y accionistas, ya sea de manera directa o a través de los colaboradores que tienen la relación con ellos.</p>	<p>Anexo I: Relacionamiento con grupos de interés <a href="#">Página 100</a></p> <p>Anexo I: Estudio de materialidad <a href="#">Página 103</a></p>

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 5: Gobernanza y cultura</b> Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.</p>		
<p>5.1. Describa las estructuras de gobierno, las políticas y los procedimientos relevantes que su banco tiene implementados o planea implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y respaldar la implementación efectiva de los Principios.</p> <hr/> <p>5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o tiene previsto implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debería incluir una visión general de alto nivel del desarrollo de capacidades, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.</p> <hr/> <p>5.3. Estructura de Gobernanza para la implementación de los Principios Demostrar que su banco cuenta con una estructura de gobernanza para la implementación de los PBR, que incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>establecimiento de objetivos y acciones para lograr los objetivos establecidos.</li> <li>acciones correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.</li> </ol>	<p>La <a href="#">Comisión de Sostenibilidad</a> es el órgano a cargo del monitoreo de la Estrategia de Negocio Sostenible, incluyendo las iniciativas para la consecución de los compromisos de banca responsable.</p> <p>La dirección está al tanto de los avances, la Comisión reporta a la Gerencia General y al Comité Directivo de Riesgo, y este a su vez a la Junta Directiva.</p> <p>La composición se encuentra disponible en el informe.</p> <p>Contamos con una <a href="#">Política General de Sostenibilidad</a> y un <a href="#">Reglamento para la Comisión de Sostenibilidad</a> que pueden encontrarse en nuestra página web.</p> <hr/> <p>Nuestros colaboradores han formado parte activa de la definición de la Estrategia de Negocio Sostenible.</p> <p>Además, hemos desarrollado un programa de capacitación a todo nivel, con relación a diferentes aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).</p> <p>La formación partió por la introducción a los conceptos, quedando a disposición de todos los colaboradores que se incorporan. Se complementa con formaciones más específicas a nivel directivo y gerencial, y de áreas, en que destacan las formaciones a los equipos de riesgos y comerciales: SARAS, nuevos productos ambientales y/o sociales, etc.</p> <p>De manera regular sumamos además campañas de sensibilización sobre sostenibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 10 capacitaciones en temas de sostenibilidad.</li> <li>Publicado 6 boletines de sostenibilidad a todo el personal durante el segundo semestre de 2021.</li> </ul> <p>Nuestros colaboradores son orgullosamente partícipes de la forma en que la institución trabaja en banca responsable.</p> <hr/> <p>El monitoreo del avance de los indicadores respecto de los objetivos planteados, con base en los impactos del portafolio (impactos positivos y negativos), y en relación de las otras metas e hitos establecidos para implementar en forma conjunta los seis Principios de Banca Responsable, corresponde a la Comisión de Sostenibilidad (ver punto 5.1), con el apoyo de las diferentes áreas del banco.</p>	<p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p> <hr/> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p> <hr/> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios.</p>		
<p>Hemos cumplido parte de los requisitos a través de un doble esfuerzo: 1) asignando responsabilidades a las líderes de las áreas que tienen iniciativas para esos objetivos (como la medición de las emisiones de GEI de cartera) y dotando a la Comisión de Sostenibilidad de las responsabilidades de análisis y reporte hasta la Junta Directiva. Por otro lado 2) en el desarrollo de la cultura interna con formación y sensibilización a los colaboradores. Trabajaremos en el refuerzo de las capacidades internas en los diferentes equipos, la creación de un área específica para coordinar la Estrategia de Sostenibilidad y los compromisos de Banca Responsable, así como en la incorporación a la remuneración variable.</p>		

REQUISITOS DE INFORMES Y AUTOEVALUACIÓN	RESUMEN DE ALTO NIVEL DE LA RESPUESTA DEL BANCO	REFERENCIA(S)/ENLACE(S) A LA RESPUESTA COMPLETA /INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BANCO
<p><b>Principio 6: Transparencia y responsabilidad</b> Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y ser transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>6.1. Progreso en la implementación de los Principios</p> <p>Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento e implementación de objetivos en dos áreas como mínimo (ver 2.1-2.4).</p> <p>Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.</p> <p>Mostrar que su banco ha implementado/está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes y ha progresado en la implementación de estos Principios.</p>	<p>Hemos avanzado en la implementación de los principios, conforme a lo señalado en este Anexo y en el propio informe de sostenibilidad.</p> <p>Destaca la realización del análisis de impactos del portafolio, el establecimiento de compromisos y la fijación de objetivos, integrados en el Plan de Negocio Sostenible.</p> <p>Adicional, evaluamos el Documento de Contribución Determinada del país para el Acuerdo de París, así como diferentes marcos y regulaciones nacionales (como el plan estratégico nacional energético y para el cambio climático) para asegurarnos que nuestros objetivos también impacten pasivamente a las prioridades del país y sus necesidades.</p> <p>Para seguir alineando nuestra estrategia e implementando mejores prácticas internacionales relevantes, estamos realizando un estudio para implementar productos financieros verdes.</p> <p>Estamos capacitando a nuestros colaboradores constantemente en temas de sostenibilidad y en diferentes tecnologías sostenibles como energías renovables y eficiencia energética, prácticas agropecuarias sostenibles, entre otros. También sensibilizamos a más 100 clientes agropecuarios en prácticas sostenibles.</p> <p>Por primera vez medimos nuestra huella de carbono y desarrollamos un plan para carbono neutralidad al 2050 en nuestras operaciones. Además, medimos las emisiones de los sectores que más impactan negativamente al clima, para posteriormente desarrollar un plan de disminución de emisiones relacionado con la cartera de crédito.</p> <p>Por primera vez, utilizamos estándares de referencia internacionales. Dado que buscamos hacer partícipes al conjunto más amplio de nuestros grupos de interés, combinamos la utilización de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y los propios de Sustainability Accounting Standards Board (SASB).</p> <p>Utilizamos por tanto los dos conjuntos de estándares como sustento para el informe de sostenibilidad, que da cuenta también de los avances en los Principios de Banca Responsable.</p>	<p>Mensaje del Presidente de la Junta Directiva y de la Gerencia General <a href="#">Página 6</a></p> <p>Estrategia de Sostenibilidad <a href="#">Página 47</a></p> <p>Avances en Banca Responsable <a href="#">Página 53</a></p> <p>Anexo I: Identificación y dimensionamiento de los impactos de cartera <a href="#">Página 105</a></p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los Principios para la Banca Responsable.</p>		
<p>Luego de nuestra adhesión, hemos completado los hitos en 2020 del análisis de impacto del portafolio y el establecimiento de una hoja de ruta (Estrategia de Negocio Sostenible) con compromisos y objetivos relativos a banca responsable. Avanzamos además en la gobernanza de los temas ASG, incluyendo banca responsable, en la sensibilización y formación interna y el involucramiento de los clientes a través de productos y capacitación. En este informe damos cuenta del conjunto de iniciativas relativas a los seis principios. Destacar dos esfuerzos de gestión y transparencia: 1) desarrollo del análisis de materialidad, que refuerza la Estrategia de Negocio Sostenible, con la posibilidad de incorporar iniciativas adicionales en los temas con mayores oportunidades; 2) incorporación de los Estándares de GRI y SASB en la elaboración del informe anual de sostenibilidad, profundizando en la transparencia de los aspectos ASG, así como de los avances en Banca Responsable.</p>		

ANEXO III - MARCO DE REPORTES 1. Índice de contenidos GRI (GRI 102-55)



GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Sección	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
Perfil de la organización	102-1	<a href="#">4</a>	
	102-2	<a href="#">10, 12</a>	3.6, 9.3
	102-3	<a href="#">134</a>	
	102-4	<a href="#">10</a>	3.6, 3.13, 9.3
	102-5	<a href="#">10</a>	
	102-6	<a href="#">10</a>	8.5, 10.3
	102-7	<a href="#">6, 8</a>	
	102-8	<a href="#">71</a>	8.2, 8.5, 10.3
	102-9	<a href="#">40</a>	8.2
	102-10	<a href="#">10</a>	8.10
	102-11	<a href="#">34</a>	
	102-12	<a href="#">48, 80, 85</a>	
	102-13	<a href="#">48</a>	
Estrategia	102-14	<a href="#">6</a>	
	102-15	<a href="#">16, 34, 41</a>	8.10
Ética e integridad	102-16	<a href="#">31</a>	16.3
	102-17	<a href="#">31</a>	16.3
Gobernanza	102-18	<a href="#">20</a>	
	102-19	<a href="#">20</a>	
	102-20	<a href="#">20, 48, 80</a>	
	102-21	<a href="#">100</a>	16.7
	102-22	<a href="#">20</a>	5.5, 16.7
	102-23	<a href="#">20</a>	16.6
	102-24	<a href="#">20</a>	5.5, 16.7
	102-25	<a href="#">31</a>	16.6
	102-26	<a href="#">20</a>	
	102-27	<a href="#">20</a>	
	102-28	<a href="#">20</a>	

Sección	Contenido GRI	Página	ODS y Metas	
Gobernanza (Cont.)	102-29	<a href="#">34</a>	16.7	
	102-30	<a href="#">34</a>		
	102-31	<a href="#">34</a>		
	102-32	<a href="#">4</a>		
	102-33	<a href="#">20</a>		
	102-34	<a href="#">28</a>		
	102-35	<a href="#">29</a>		
	102-36	<a href="#">76</a>		
	102-37	<a href="#">76</a>	16.7	
	Participación de los grupos de interés	102-40	<a href="#">100</a>	
		102-41	<a href="#">71</a>	8.8
		102-42	<a href="#">100</a>	
		102-43	<a href="#">100</a>	
102-44		<a href="#">100</a>		
Prácticas para la elaboración de informes	102-45	<a href="#">4</a>		
	102-46	<a href="#">103</a>		
	102-47	<a href="#">103</a>		
	102-48	<a href="#">4</a>		
	102-49	<a href="#">103</a>		
	102-50	<a href="#">4</a>		
	102-51	<a href="#">4</a>		
	102-52	<a href="#">4</a>		
	102-53	<a href="#">4</a>		
	102-54	<a href="#">4</a>		
	102-55	<a href="#">125</a>		
	102-56	<a href="#">4</a>		



CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
DESEMPEÑO ECONÓMICO	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
	GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	<a href="#">97</a>	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		201-2	<a href="#">42</a>	8.2, 8.5
		201-3	<a href="#">78</a>	5.1, 8.5, 10.3
		201-4	<a href="#">97</a>	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	<a href="#">18</a>	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	
	203-2	<a href="#">18</a>	13.1	
GOBIERNO CORPORATIVO	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	<a href="#">31</a>	16.5
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	<a href="#">28</a>	5.1, 5.5, 8.5, 10.4	
RELACIÓN CON LOS INVERSIONISTAS	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	<a href="#">100</a>	
		103-2	<a href="#">100</a>	
		103-3	<a href="#">100</a>	
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	<a href="#">40</a>	8.3
		205-1	<a href="#">40</a>	16.5
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	<a href="#">31</a>	9.1, 9.4
		205-3	<a href="#">31</a>	1.2, 1.4, 8.1, 8.3, 8.5
GRI 206: Competencia Desleal	206-1	<a href="#">31</a>	16.3, 16.10	
GRI 415: Política Pública 2016	415-1	<a href="#">31</a>	10.b, 17.17	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
EFICIENCIA ECO-OPERACIONAL	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
	GRI 302: Energía 2016	302-1	<a href="#">80</a>	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-3	<a href="#">80</a>	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-4	<a href="#">80</a>	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	<a href="#">80</a>	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	<a href="#">80</a>	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-3	<a href="#">80</a>	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	<a href="#">80</a>	13.1, 14.3, 15.2
305-5		<a href="#">80</a>	13.1, 14.3, 15.2	
ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE COLABORADORES	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	<a href="#">71</a>	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		401-2	<a href="#">76</a>	3.2, 5.4, 8.5
	GRI 404: Formación y Enseñanza 2016	404-1	<a href="#">74</a>	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		404-2	<a href="#">74</a>	8.2, 8.5
		404-3	<a href="#">74</a>	5.1, 8.5, 10.3
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	<a href="#">71</a>	5.1, 5.5, 8.5	
GRI 406: No discriminación	406-1	<a href="#">76</a>	5.1, 8.5, 10.3	
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-2	<a href="#">31</a>	10.3, 8.8, 8.10	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA MATERIAL

Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
	GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	<a href="#">77</a>	8.8
		403-2	<a href="#">77</a>	3.3, 3.9, 8.8
		403-3	<a href="#">77</a>	3.3, 3.9, 8.8
		403-4	<a href="#">77</a>	3.3, 3.9, 8.8
		403-5	<a href="#">77</a>	3.3, 3.9, 8.8
		403-6	<a href="#">77</a>	3.3, 3.9, 8.8
		403-7	<a href="#">77</a>	8.8
	403-8	<a href="#">77</a>	8.8	
	403-9	<a href="#">77</a>	3.6, 3.9, 8.8, 16.1	
	403-10	<a href="#">77</a>	3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1	
SERVICIO AL CLIENTE	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	<a href="#">66</a>	16.3	
	416-2	<a href="#">31</a>	16.3	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	<a href="#">67</a>	16.3, 16.10	
CIBERSEGURIDAD	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	<a href="#">6</a>	16.3, 16.10	
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	<a href="#">18</a>	
		103-2	<a href="#">18</a>	
		103-3	<a href="#">18</a>	

Tema material	Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
DIVULGACIÓN Y TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN ASG	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1	<a href="#">66</a>	12.8	
	417-2	<a href="#">31</a>	16.3	
	417-3	<a href="#">31</a>	16.3	
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1	<a href="#">31</a>	16.3	
	GRI SECTORIAL	FS9	<a href="#">57</a>	8.8, 10.3, 11.4, 15.5
FINANCIAMIENTO E INVERSIÓN ASG	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
		FS1	<a href="#">57</a>	10.c, 13.1, 13.2
		FS2	<a href="#">57</a>	10.3
		FS3	<a href="#">57</a>	10.3
		FS4	<a href="#">57</a>	12.8
		FS5	<a href="#">57</a>	10.3
		FS6	<a href="#">10</a>	1.4, 10.5
FS7	<a href="#">59</a>	1.4, 5.5, 5a, 10.2, 10.3, 10.5, 10.c		
FS8	<a href="#">60</a>	1.4, 7.2, 12.2, 12.6, 13.1, 13.2		
PRODUCTOS Y SERVICIOS CON BENEFICIO AMBIENTAL	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI Sectorial	FS10	<a href="#">57</a>	8.10, 1.4	
	FS11	<a href="#">57</a>	8.10, 1.4	
INCLUSIÓN FINANCIERA	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
		GRI Sectorial	FS15	<a href="#">54</a>
	FS13	<a href="#">59</a>	1.4, 8.10, 10.2	
	FS14	<a href="#">59</a>	1.4, 8.10, 10.2	
EDUCACIÓN FINANCIERA	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1		
		103-2		
		103-3		
GRI Sectorial	FS16	<a href="#">62</a>	4.4, 8.10.	

## 2. Índice de métricas de SASB

### SASB ESTÁNDAR: BANCOS COMERCIALES 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Métrica de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas		<a href="#">91</a>
Métrica de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos		<a href="#">91</a>
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	1.1 Número de filtraciones de datos		<a href="#">67</a>
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos		<a href="#">67</a>
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	1.1 Número de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		<a href="#">59</a>
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Información no disponible	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos		<a href="#">62</a>
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector		<a href="#">91</a>
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito		<a href="#">57</a>
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera		<a href="#">31</a>
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		<a href="#">31</a>



SASB ESTÁNDAR: FINANCIACIÓN AL CONSUMO 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
<b>Métrica de actividad</b>	<b>FN-CF-000.A</b>	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago		<a href="#">92</a>
	<b>FN-CF-000.B</b>	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago		<a href="#">92</a>
<b>Métrica de actividad</b>	<b>FN-CF-220a.2</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente		<a href="#">31</a>
	<b>FN-CF-230a.1</b>	1.1 Número de filtraciones de datos		<a href="#">67</a>
<b>Seguridad de datos</b>	<b>FN-CF-230a.2</b>	1.1 Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con ausencia de tarjeta 1.2 Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude		<a href="#">67</a> <a href="#">67</a>
	<b>FN-CF-230a.3</b>	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos		<a href="#">67</a>
	<b>FN-CF-270a.1</b>	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos		<a href="#">31</a>
<b>Prácticas de venta</b>	<b>FN-CF-270a.4</b>	1.1 Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) 1.2 Porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria 1.3 Porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor 1.4 Porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB		<a href="#">31</a>
	<b>FN-CF-270a.5</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos		<a href="#">31</a>

SASB ESTÁNDAR: SEGUROS 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
<b>Métrica de actividad</b>	<b>FN-IN-000.A</b>	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos		<a href="#">95</a>
<b>Información transparente y asesoramiento justo para los clientes</b>	<b>FN-IN-270a.1</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos		<a href="#">31</a>
	<b>FN-IN-270a.2</b>	Relación entre quejas y reclamaciones		<a href="#">66</a>
	<b>FN-IN-270a.4</b>	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos		<a href="#">66</a>
		1.2 Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude		<a href="#">66</a>
<b>Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones</b>	<b>FN-IN-410a.1</b>	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo		<a href="#">91</a>
	<b>FN-IN-410a.2</b>	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones		<a href="#">96</a>
<b>Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable</b>	<b>FN-IN-410b.1</b>	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Aún nos encontramos en desarrollo de productos específico para éste tipo de proyectos.	
	<b>FN-IN-410b.2</b>	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables		<a href="#">60</a>

SASB ESTÁNDAR: ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CUSTODIA DE ACTIVOS 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
<b>Métrica de actividad</b>	<b>FN-AC-000.B</b>	Total de activos bajo custodia y supervisión		<a href="#">93</a>
<b>Información transparente y asesoramiento justo para los clientes</b>	<b>FN-AC-270a.2</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos		<a href="#">31</a>
	<b>FN-AC-270a.3</b>	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios		<a href="#">66</a>
<b>Diversidad e inclusión entre los empleados</b>	<b>FN-AC-330a.1</b>	1.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en la dirección ejecutiva		<a href="#">71</a>
		1.2 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en la dirección no ejecutiva		
		1.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en los profesionales		
		1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en todos los demás empleados		
<b>Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones</b>	<b>FN-AC-410a.1</b>	1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en todos los demás empleados		Información no disponible
		1.2 Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (2) inversión temática en sostenibilidad		
	<b>FN-AC-410a.2</b>	1.3 Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (3) screening		
<b>Ética empresarial</b>	<b>FN-AC-510a.1</b>	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio	Información no disponible	
	<b>FN-AC-510a.1</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria		<a href="#">31</a>
	<b>FN-AC-510a.2</b>	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		<a href="#">31</a>

SASB ESTÁNDAR: BANCA DE INVERSIÓN Y CORRETAJE 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Métrica de actividad	FN-IB-000.A	(1) Número y (2) valor de (a) las transacciones de suscripción, (b) asesoramiento y (c) bursatilización		<a href="#">93</a>
Métrica de actividad	FN-IB-000.B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector		<a href="#">93</a>
Métrica de actividad	FN-IB-000.C	(1) Número y (2) valor de las transacciones de creación de mercado en (a) renta fija, (b) acciones, (c) divisas, (d) derivados, y (e) productos básicos		<a href="#">93</a>
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-IB-330a.1	1.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en la dirección ejecutiva		<a href="#">71</a>
		1.2 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en la dirección no ejecutiva		
		1.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en los profesionales		
		1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales / étnicos en todos los demás empleados		
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento y la gestión de inversiones	FN-IB-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	Actualmente aún no contamos con productos específicos con enfoque ambiental; sin embargo, nos encontramos trabajando en el desarrollo de estos.	
	FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje		<a href="#">60</a>
Ética empresarial	FN-IB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria		<a href="#">31</a>
	FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		<a href="#">31</a>
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia		<a href="#">31</a>

SASB ESTÁNDAR: FINANCIACIÓN DE HIPOTECAS 2018

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Métrica de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		<a href="#">92</a>
Métrica de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		<a href="#">92</a>
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.3	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos		<a href="#">31</a>
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos	Información no disponible	
Préstamo discriminatorio	FN-MF-270b.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	Información no disponible	
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	Información no disponible	
Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la apertura y suscripción de hipotecas	Información no disponible	

# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** 2021



GRI 102-3  
Torre Global Bank  
Santa María Business District Panamá, República de Panamá  
Apartado Postal: 0831-01843 Tel: (507) 206 2000 Fax: (507) 206 2072

 GlobalBankPA  
[www.globalbank.com.pa](http://www.globalbank.com.pa)