

# Política General de Sostenibilidad



**GLOBAL**  
BANK

## CONTENIDO

<b><i>I.</i></b>	<b><i>Introducción</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>II.</i></b>	<b><i>Objetivos generales de la política</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>III.</i></b>	<b><i>Alcance / Ámbito de Aplicación</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>IV.</i></b>	<b><i>Marco Normativo / Acuerdos Internacionales</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>V.</i></b>	<b><i>Gobernanza</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>VI.</i></b>	<b><i>Pilares de la Estrategia de Sostenibilidad</i></b> .....	<b>5</b>
<b><i>VII.</i></b>	<b><i>Compromisos y Prácticas Responsables</i></b> .....	<b>6</b>
	<b>1. Gobernanza:</b> .....	<b>6</b>
	<b>2. Ética y Anticorrupción:</b> .....	<b>6</b>
	<b>3. Talento Humano:</b> .....	<b>7</b>
	<b>4. Educación para el desarrollo:</b> .....	<b>7</b>
	<b>5. Experiencia con el cliente:</b> .....	<b>7</b>
	<b>6. Productos y Servicios Ambientales y Sociales (AS):</b> .....	<b>7</b>
	<b>7. Gestión de Riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza):</b> .....	<b>7</b>
	<b>8. Ecoeficiencia:</b> .....	<b>8</b>
<b><i>VIII.</i></b>	<b><i>Enfoque de actuación en materia de sostenibilidad</i></b> .....	<b>8</b>
<b><i>IX.</i></b>	<b><i>Políticas Relacionadas</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>X.</i></b>	<b><i>Revisión</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>XI.</i></b>	<b><i>Anexo - Definiciones</i></b> .....	<b>9</b>
<b><i>XII.</i></b>	<b><i>Control de Versiones</i></b> .....	<b>14</b>

## **POLÍTICA GENERAL DE SOSTENIBILIDAD**

### **I. Introducción**

En Global Bank y subsidiarias hemos venido desarrollando numerosas iniciativas en la dirección hacia una Banca Responsable como son la igualdad, ecoeficiencia, gestión de riesgos ambientales y sociales de la cartera de crédito, creación de empleo, contribución a la sociedad; y con esta política nos comprometemos a dar un paso más allá, a través de un modelo de negocio sostenible con una alineación estratégica en todas las áreas del Banco y establecer una hoja de ruta progresiva para ser coherentes en nuestra contribución para construir un futuro sostenible para todos.

Nos comprometemos a implementar objetivos públicos para incrementar los impactos positivos y abordar los impactos negativos más relevantes de nuestra sociedad; e incorporar de forma integral los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras operaciones, procesos, productos, servicios y relaciones.

Al desarrollar y promover una Banca Responsable y sostenible, nos aseguramos de que nuestro negocio sea rentable no solo en el corto y mediano plazo, sino a largo plazo; agregando valor de forma sostenida a nuestras Partes Interesadas.

### **II. Objetivos generales de la política**

- i. Promover la sostenibilidad (temas ASG) en todos los niveles y actividades del Banco.
- ii. Establecer un marco estructurado que nos permita fortalecer todos nuestros objetivos desde la estrategia del Banco.
- iii. Alinear las actividades e iniciativas del Banco progresivamente, a los temas en materia de sostenibilidad.
- iv. Establecer la estrategia para gestionar los riesgos y oportunidades del cambio climático.
- v. Desarrollar y promover productos y servicios que apoyen a nuestros clientes en la transición hacia modelos de negocios sostenibles.
- vi. Apoyar a nuestros grupos de interés a la consecución de sus objetivos de sostenibilidad.
- vii. Apoyar a grupos vulnerables y con menos oportunidades en temas de inclusión financiera sostenible.
- viii. Garantizar el uso responsable de los recursos naturales a través de mejores prácticas e iniciativa de ecoeficiencia interna.
- ix. Informar, concientizar, sensibilizar y formar a los colaboradores en materia de sostenibilidad.
- x. Garantizar la transparencia e informar la gestión en materia de sostenibilidad del Banco.

### **III. Alcance / Ámbito de Aplicación**

Esta política es aplicable a Global Bank Corporation y sus subsidiarias.

Será marco de referencia a la hora de establecer y desarrollar políticas y sistemas de gobierno corporativo locales o sectoriales dentro del Grupo, los cuales tendrán que estar alineadas y acordes con la misma.

La presente normativa reemplaza cualquier política del Banco relacionada a las materias de sostenibilidad, en particular, en cuanto a temas medioambientales y de desarrollo social inclusivo y sostenible, quedando la

actuación del Grupo, en materia de inversión en la comunidad y otras cuestiones sociales no vinculadas a la actividad financiera, regulada por lo establecido en esta política.

La estrategia general del Banco y el presupuesto anual deben ser coherentes con lo establecido en esta política, la cual será un marco de referencia al definir los objetivos relacionados a las materias de sostenibilidad.

#### **IV. Marco Normativo / Acuerdos Internacionales**

La presente política está en cumplimiento con la regulación panameña y se inspira en las mejores prácticas internacionales, y en especial de los siguientes marcos y acuerdos:

- i. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- ii. Acuerdo Climático de París de 2015.
- iii. Contribución Determinada a nivel Nacional de Panamá (CDN) ante el Acuerdo de París de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático (CMNUCC).
- iv. Norma ISO 26000.
- v. Acuerdo 8-2010 de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

A su vez el Banco con esta política, ratifica sus compromisos como signatarios/miembro de:

- vi. Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés). Desde junio de 2013.
- vii. Protocolo de Finanzas Sostenible de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP). Desde Julio de 2018.
- viii. Principios de Banca Responsable de UNEP FI. Desde el 22-Sep-2019.
- ix. SUMARSE. Desde el 2016.
- x. Programa Reduce tu Huella Corporativo y Declaratoria “Las 50 Primeras” del Ministerio de Ambiente. Desde 2021.
- xi. Organizaciones crediticias que nos financian.

#### **V. Gobernanza**

La Gobernanza del Banco en materia de Sostenibilidad, se regirá por los siguientes órganos:

- i. Junta Directiva
- ii. Comité Directivo de Gobierno Corporativo
- iii. Gerencia General
- iv. Comisión de Sostenibilidad

Esta política fue confeccionada por el Coordinador de la Comisión de Sostenibilidad, revisada por el VPS de Legal y Cumplimiento y aprobada por la Junta Directiva. Cualquier modificación debe ser aprobada por las mencionadas instancias.

## VI. Pilares de la Estrategia de Sostenibilidad

Establecimos ocho (8) pilares estratégicos, relacionados con los temas materiales (ver siguiente imagen y cuadro con temas materiales) para nuestros grupos de interés, y son el soporte de la Estrategia y de la Política de Sostenibilidad del Banco. Los pilares son:

1. Gobernanza
2. Ética y anticorrupción
3. Talento Humano
4. Educación para el desarrollo
5. Experiencia con el cliente
6. Productos y Servicios Ambientales y Sociales (A&S)
7. Gestión de Riesgos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)
8. Ecoeficiencia interna

### Pilares estratégicos



A= Ambiental  
S= Social  
G= Gobernanza

## Temas materiales por pilar estratégico



### Gobernanza

- Gobierno corporativo
- Cumplimiento regulatorio
- Divulgación y transparencia de información ASG
- Relación con inversionistas
- Ciberseguridad



### Ética y Anticorrupción

- Ética
- Anticorrupción



### Talento Humano

- Atracción y retención de colaboradores
- Desarrollo de capital humano
- Diversidad e inclusión entre los empleados
- Salud y seguridad laboral



### Educación para el desarrollo

- Educación financiera
- Servicios de valor agregado para el negocio.



### Experiencia con el cliente

- Transformación digital
- Privacidad del cliente
- Servicio al cliente



### Productos y Servicios ASG

- Financiamiento e Inversión ASG
- Inclusión financiera
- Productos y servicios con beneficio ambiental



### Gestión de Riesgos ASG

- Estrategia Climática
- Gestión de Riesgo y crisis
- Práctica de préstamos
- Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas



### Ecoeficiencia

- Eficiencia eco operacional

Tema material transversal: Desempeño económico

## VII. Compromisos y Prácticas Responsables

En base a los ocho (8) pilares de la estrategia de sostenibilidad, los compromisos y prioridades del Banco son los siguientes:

### 1. Gobernanza:

- Mejoramiento continuo en las prácticas de gobernanza.
- Contemplar criterios de sostenibilidad en la selección, contratación y promoción de colaboradores, así como en la evaluación de resultados, incentivos y remuneración.
- Mejorar los mecanismos de rendición de cuenta y transparencia.
- Generar rentabilidad a largo plazo a través de un modelo de negocio sostenible.
- Sensibilizar y capacitar a los directores y accionistas del Banco en temas ASG.
- Cumplir los compromisos adquiridos en materia de sostenibilidad.
- Establecer alianzas a largo plazo.
- Desarrollar e implementar la estrategia de riesgos y oportunidades del cambio climático.

### 2. Ética y Anticorrupción:

- Desarrollo y mejora de las normas internas en ética y anticorrupción y en los procesos de monitoreo y denuncia.
- Asegurar la cultura corporativa en esos temas.
- Cumplir con la regulación panameña.

### **3. Talento Humano:**

- Sensibilizar y capacitar a los colaboradores del Banco en temas de sostenibilidad.
- Garantizar el bienestar de los colaboradores y condiciones de trabajo adecuadas, por medio de estándares de salud industrial y de seguridad ocupacional.
- Elaborar plan de liderazgo de la mujer en especial la promoción a cargos de alta gerencia y directivos.
- Velar por un buen clima laboral de la organización.
- Promover y desarrollar una cultura de sostenibilidad en toda la organización.

### **4. Educación para el desarrollo:**

- Apoyar a grupos vulnerables en temas de educación, con el objetivo de facilitar su inclusión financiera.
- Establecer alianzas para lograr los objetivos de educación para el desarrollo.
- Desarrollar programas de educación financiera con indicadores de impacto, incluyendo a grupos no bancarizados.
- Promover iniciativas de voluntariado entre los colaboradores, siendo la educación su principal foco de actuación.

### **5. Experiencia con el cliente:**

- Acompañamiento a los clientes en el logro de sus objetivos de sostenibilidad.
- Desarrollar canales digitales que incluyan a sectores de la sociedad con menor oferta a su disposición o excluidos.
- Velar por la inclusión y salud financiera de nuestros clientes y prospectos.
- Apoyar a emprendedores y PYMES.
- Desarrollar productos y servicios digitales más accesibles a los clientes.

### **6. Productos y Servicios Ambientales y Sociales (AS):**

- Crear y promover productos y servicios ambientales que apoyen la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- Desarrollar portafolio de inversión con criterios ASG.
- Identificar oportunidades de negocio que promuevan la inclusión financiera y apoyen la igualdad de oportunidades.
- Desarrollar iniciativas y herramientas para medir la huella de carbono de la cartera de crédito.
- Establecer metas de descarbonización de la cartera de crédito progresivamente.
- Desarrollar plan de transición, colaborando con los clientes, hacia modelos de negocios bajos en carbono. Desarrollar iniciativas y herramientas para concientizar y capacitar a los clientes en el desarrollo de mejores prácticas y métodos de producción sostenibles.

### **7. Gestión de Riesgos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza):**

- Velar por el cumplimiento de la Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales del banco, realizando el análisis de riesgos ambientales y sociales a las actividades financiadas por el Banco (que apliquen).



- Robustecer el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) actual del Banco incorporando temas climáticos, aspectos establecidos en las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) e indicadores de impacto.
- Asegurar la integración y monitoreo de los riesgos ASG dentro de la gestión integral de riesgo.

#### **8. Ecoeficiencia:**

- Mitigar impactos ambientales directos a través de ecoeficiencia interna.
- Establecer mecanismos para medir y reducir la huella de carbono del banco.
- Desarrollar y cumplir con el plan anual de proyectos de transformación digital y mejora de los procesos operativos.
- Incluir criterios de sostenibilidad dentro de los requisitos de contratación de proveedores.
- Desarrollar e implementar plan de carbono neutralidad al 2050, en alcances 1 y 2.
- Evaluar y establecer plan para reducir emisiones de alcance 3.

### **VIII. Enfoque de actuación en materia de sostenibilidad**

Los temas de impacto significativo en los cuales se enfocarán inicialmente las acciones del Banco en materia de sostenibilidad son:

- i. Cambio climático: Iniciativas que promuevan la mitigación y/o la adaptación al cambio climático.
- ii. Desarrollo social inclusivo y sostenible: Iniciativas que promuevan una economía inclusiva y saludable.

Tomando como marco de referencia los ODS y el Acuerdo Climático de París, y sin que esto menoscabe la contribución que con nuestras actividades, productos y servicios realizamos a otros ODS; el Banco dará prioridad a las iniciativas que impacten positivamente los siguiente ODS:

- ODS 3 – Salud y Bienestar
- ODS 4 – Educación de Calidad
- ODS 5 – Igualdad de Género
- ODS 7 – Energía Asequible y no contaminante
- ODS 12 – Producción y Consumo Responsable
- ODS 13 – Acción por el Clima

Los objetivos estratégicos y específicos tomarán en cuenta los temas de impacto significativo y los ODS priorizados, señalados en esta política, para establecer progresivamente las iniciativas sostenibles a implementar; cuyo principal enfoque se realizará en lo siguiente:

- i. Cambio climático:
  - a. Ecoeficiencia interna, enfocada en la reducción y compensación de la huella de carbono del banco.
  - b. Productos ambientales que promuevan la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En especial en los sectores de energía, movilidad, agropecuario sostenible, infraestructura sostenible, economía circular (de conformidad con el documento de Contribución Determinada a nivel Nacional (CDN) de Panamá).
  - c. Gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos.



- d. Estrategia Climática, que incluya la gestión de los riesgos y oportunidad del cambio climático con base Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés).
- e. Plan de transición de descarbonización de la cartera de crédito (reducción de emisiones financiadas).
- ii. Desarrollo social inclusivo y sostenible:
  - a. Prácticas de gobernanzas inclusivas y sostenibles.
  - b. Productos y servicios que promuevan la inclusión de grupos vulnerables, en especial productos que apoyen a la mujer.
  - c. Productos, servicios y canales digitales, accesibles a diferentes colectivos y geografías.
  - d. Educación financiera con indicadores de impacto.
  - e. Iniciativa de Responsabilidad Social e Inversión Social que apoyen a grupos vulnerables, con especial enfoque en educación para el desarrollo.
  - f. Voluntariado de impacto.

## IX. Políticas Relacionadas

Esta política guarda relación con:

- i. Estrategia de Negocio Sostenible.
- ii. Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.
- iii. Política de Inversión Social.
- iv. Política de Proveedores.
- v. Código de ética y conducta.

## X. Revisión

Esta política empieza a regir a partir de su promulgación y será revisada periódicamente según se considere pertinente, como mínimo cada tres (3) años.

## XI. Anexo - Definiciones

Concepto	Definición
<b>Conceptos generales</b>	
Temas / Criterios ASG	Se refiere a los riesgos y oportunidades ambientales (contaminación, biodiversidad y cambio climático), los sociales (derechos humanos, laborales, igualdad de género, etc.) y los de gobierno corporativo (transparencia, controles internos, y composición de juntas directivas, entre otros) que surgen como impulso a la gestión más integral de las empresas.
Temas materiales	Temas ASG que representan los impactos más significativos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. Un tema es financieramente material cuando podría tener un impacto significativo, tanto positivo como negativo, en el modelo de negocio de una empresa y en los impulsores de valor, como el crecimiento de los ingresos, el capital requerido y el riesgo.

Concepto	Definición
Materialidad	Es el principio que determina cuáles son los temas materiales para una empresa, y relevantes para sus grupos de interés.
Partes interesadas o Grupos de interés o stakeholder	Cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia. Las principales partes interesadas de Global Bank son: accionistas y directores, colaboradores, clientes, entes reguladores y de Gobierno, proveedores, entidades multilaterales fondeadoras, organizamos o instituciones aliadas, comunidad.
Gases de efecto invernadero (GEI)	Gases presentes en la atmósfera que retienen parte de la radiación infrarroja que emite la Tierra tras ser calentada por el Sol, es decir, gases que retienen calor en la atmósfera (efecto invernadero). Aunque no son contaminantes, la actividad humana ha incrementado su concentración en la atmósfera, y con ello, aumentando el calentamiento global. Estos gases son: vapor de agua, Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> ), Metano (CH <sub>4</sub> ), Óxido nitroso (NO <sub>x</sub> ), Ozono (O <sub>3</sub> ), Clorofluorocarbonos (CFC), Hidrofluorocarbonos (HFC), Perfluorocarbonos (PFC), Hexafloruro de Azufre (SF <sub>6</sub> ).
Cambio Climático	Variación global del clima de la Tierra, sobre las temperaturas y los patrones climáticos (precipitaciones, ciclos estacionales, tormentas, etc.) y que persiste durante períodos prolongados (décadas o períodos más largos). Esta variación se debe a causas naturales y a la acción del hombre que intensifica la concentración de GEI. La consecuencia del cambio climático por la acción del hombre es el Calentamiento Global, producto del aumento de los gases de efecto invernadero.
Mitigación al cambio climático	Iniciativas que buscan reducir las emisiones de gases de efecto invernadero o mejorar los sumideros de estas, para limitar el efecto de calentamiento global. Ejemplos: energía renovable, eficiencia energética, vehículos de bajo consumo de combustible y/o eléctricos, biocombustibles, recuperación de pastos degradados, uso de estrategias de alimentación y pastos de corta/ leguminosas en fincas ganaderas, introducción de semillas que requieren menos fertilizantes y uso de agua, reforestación.
Adaptación al cambio climático	El proceso de ajuste en los sistemas ambientales, sociales o económicos en respuesta a las condiciones climáticas reales o esperadas y sus efectos, para evitar o limitar las consecuencias dañinas del cambio climático y/u obtener beneficios. Ejemplos de inversiones para tener activos o riesgos financieros más resilientes a los efectos del cambio climático: Eficiencia en el uso del agua y gestión de los recursos hídricos, infraestructura resiliente al clima, cultivo selectivo de plantas resistentes a la sequía, construir cobertizos para proteger a los animales del frío, restaurar manglares, almacenamiento de agua de lluvia, agroforestería, cambios en la distribución espacial agrícola, gestión en el uso de la tierra.
Grupos vulnerables	Grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás. Los motivos incluyen, entre otros: raza, color, género (la brecha desfavorece a la mujer), edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, casta, motivos económicos, discapacidad, embarazo, pertenencia a un pueblo indígena, afiliación a un sindicato, afiliación u opiniones políticas o de otro tipo. Entre los motivos prohibidos emergentes se incluyen el estado civil o situación familiar, las relaciones personales y el estado de salud como, por ejemplo, ser portador o padecer VIH/SIDA.

Concepto	Definición
Economía inclusiva y saludable	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 laborables, finanzas y empresas. Así mismo, el acceso a servicios financieros asequibles, efectivos y seguros tanto para individuos, como para micro, pequeñas y medianas empresas.
Salud Financiera	<p>La salud financiera (o bienestar financiero) es un estado en el cual una persona u organización puede administrar sin dificultad sus obligaciones financieras actuales y tener confianza en su futuro financiero y abarca cuatro elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Día a día: financiamiento sin complicaciones a corto plazo para satisfacer necesidades a corto plazo.</li> <li>• Resiliencia: absorber las crisis financieras.</li> <li>• Metas: alcanzar las metas futuras.</li> <li>• Confianza: sentirse seguro y en control de las finanzas.</li> </ul>
<b>Definición de los diferentes temas materiales</b>	
Atracción y retención de colaboradores	Posicionamiento de la empresa como marca empleadora y que satisface de sus colaboradores ofreciendo esquemas de trabajo atractivos asegurando la permanencia de estos.
Cadena de suministro responsable	Aplicación de criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo (ASG) para la selección y gestión de los proveedores, así como el trabajo conjunto con estos, para promover la mejora de su desempeño y elevar sus estándares de calidad operacional y de servicios.
Capacitación y desarrollo de colaboradores	Prácticas y programas para fomentar y motivar a que los colaboradores puedan acceder a mejores y/o diferentes puestos al interior de la empresa, además de brindar formación para mejorar las competencias y habilidades profesionales, contar con planes de carrera claros y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
Ciberseguridad	Planes y programas para manejar la seguridad de la información, prevención de ciberfraude, el reclutamiento de personal especializado, la disponibilidad de recursos tecnológicos, el desarrollo de capacidades de inteligencia o cooperación sectorial, entre otros.
Clima laboral	Prácticas y programas para vivir y promover los principios, valores y cultura de la empresa mediante el establecimiento de un entorno laboral sano. El cual les permita a los colaboradores desempeñar sus funciones, mantener un balance de vida-trabajo, ser reconocidos por sus logros (salario emocional) y tener relaciones laborales saludables.
Cumplimiento regulatorio	Evaluación del grado de cumplimiento con la normativa regional y nacional vigente aplicable a la empresa; así como la detección de posibles y/o futuras normativas que pudieran impactar al negocio.
Desarrollo socioeconómico de comunidades	Apoyo a las comunidades través de la promoción de programas sociales, inversión social, voluntariado, patrimonio cultural, donaciones, etc., incluyendo la atención a situaciones excepcionales, como las derivadas de desastres naturales.
Desempeño económico	Resultados financieros positivos para el negocio y cuidado de la calidad y composición de la cartera, mismos que permiten continuar con planes de inversión estratégica, desarrollo y promoción de servicios.

Concepto	Definición
Diversidad y equidad de oportunidades	Prácticas que garanticen la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y la promoción interna, así como en la pertenencia a comités y otros órganos de dirección, sin que exista sesgo por sexo, raza, edad, orientación sexual o algún otro factor.
Divulgación y transparencia de información ASG	Comunicación y transparencia interna y externa referente a su desempeño e impactos social, económico y ambiental, con la finalidad de consolidar una reputación de confianza con todos los grupos de interés.
Educación financiera	Formación en manejo de finanzas personales, empresariales y en las características de productos financieros, para diferentes grupos de edad, clientes y no clientes.
Eficiencia eco-operacional	Políticas, programas y medidas para promover la eficiencia y/o reducción del consumo de energía, agua, materiales y la generación de emisiones y residuos en las operaciones de la empresa.
Ética y anticorrupción	Desarrollo de normas internas en ética, anticorrupción y blanqueo de capitales; procesos de monitoreo y denuncia, cultura corporativa en esos temas.
Financiamiento e inversión ASG	Prácticas de otorgamiento de crédito que promuevan la sostenibilidad como parte integral de la estrategia comercial e incluyan criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la evaluación, comercialización, monitoreo y comunicación de los productos y servicios.
Gestión de riesgos y crisis	La gestión eficaz de riesgos y crisis es vital para la planificación financiera a largo plazo y la flexibilidad organizativa. Las empresas necesitan implementar control interno, procesos para cumplir con la normativa existente y desarrollar proactivamente mecanismos de control. Centrarse en la gobernanza del riesgo, los riesgos emergentes (en categorías: Económica, Ambiental, Geopolítica, Social y Tecnológica) y los incentivos, la formación y el empoderamiento de los empleados para desarrollar una cultura de riesgos eficaz. Gestión de los riesgos frente a perturbaciones derivadas de las tensiones financieras y económicas; riesgos asociados al tamaño, complejidad, interconexión, sustituibilidad y actividad en distintas jurisdicciones. Mejoras en la divulgación de la información de los parámetros cuantitativos y cualitativos que miden la capacidad para absorber estas perturbaciones.
Gobierno corporativo	Efectividad de los órganos de gobierno (niveles más altos de la empresa) de los que dispone, incluyendo su experiencia, diversidad, evaluación, independencia, estructura, funciones e involucramiento con temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.
Inclusión financiera	Desarrollo y comercialización de productos y servicios destinados a sectores de la sociedad con menor oferta a su disposición o excluidos. Acercamiento geográfico de los productos y servicios. La inclusión financiera se trata de democratizar los servicios financieros y “no dejar a nadie rezagado”. Esto significa que todas las personas, las micro y pequeñas empresas deben tener la opción de acceder a productos y servicios bancarios (cuentas, transacciones, pagos, ahorros, crédito, servicios digitales y seguros) a través de canales diversificados y accesibles (cajeros automáticos, banca electrónica, sucursales, dispositivos móviles y de escritorio), los cuales son asequibles y eficaces (diseñados para todos los usuarios y utilizados de forma activa y constante). Las instituciones financieras deben diseñar y ofertar de manera responsable los productos y servicios financieros.

Concepto	Definición
Innovación en productos	Planteamiento de nuevos productos y/o servicios, actualización de los preexistentes e incorporación de novedades tecnológicas.
Posicionamiento de marca	Se refiere al lugar propio que ocupa la marca en la mente del consumidor, diferenciándola de sus competidores.
Prácticas de préstamos	Métodos de financiación de hipotecas cuando incentivan a los empleados, y la forma en que se comunican con los clientes. Es decir, las estructuras de incentivos y políticas de remuneración de los originadores de préstamos no los alienta involuntariamente a promocionar productos y servicios de préstamos que no redunden en beneficio del cliente. Promocionar los préstamos con información transparente y asesoramiento justo.
Prácticas de venta	Diseño, promoción y venta de productos y servicios financieros comunicando de forma transparente las características del producto con la intención de que el cliente tenga información completa y pueda tomar una decisión adecuada en el proceso de compra.
Privacidad del cliente	Medidas de protección para garantizar la seguridad y uso responsable de los datos que son generados y/o compartidos por los grupos de interés, así como el cuidado de la privacidad de la información de cada grupo de interés según los acuerdos de confidencialidad en común.
Productos y servicios con beneficio ambiental	Se refiere a productos y servicios desarrollados con altos estándares de calidad y bajo criterios ambientales y tecnológicos. Por ejemplo: préstamos con tarifas benéficas para paneles solares.
Relación con autoridades	Actividades para incentivar y fortalecer la confianza con las autoridades. Por ejemplo, mediante la participación en mesas locales con gobierno, participación en asociaciones vecinales, alianzas con instituciones y organizaciones de la sociedad civil, entre otros.
Relación con inversionistas	Actividades para incentivar y fortalecer la confianza de la empresa con sus inversionistas, tales como el acercamiento de nuevos canales de comunicación.
Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas	Incorporación del cambio climático en el análisis de préstamos hipotecarios. Los fenómenos meteorológicos como huracanes e inundaciones relacionados con el cambio climático pueden dar lugar al impago y morosidad de los préstamos, al tiempo que disminuye el valor de los activos subyacentes. Divulgación del riesgo general y programas de préstamos relacionados a estos riesgos.
Riesgos de cambio climático / Estrategia climática	Planes para identificar, evaluar y gestionar riesgos relacionados con el cambio climático que puedan afectar las operaciones y/o el portafolio de la empresa. Por ejemplo, riesgos físicos agudos (como tormentas o inundaciones), crónicos (como cambios en patrones de lluvias que provocan mayores problemas de agua), o riesgos de transición (como regulaciones ambientales emergentes más estrictas, cambios en el mercado, cambios tecnológicos, entre otros).
Salud y seguridad laboral	Políticas y prácticas para procurar la salud, seguridad y bienestar físico y psicológico de los colaboradores (directos y tercerizados), así como iniciativas de prevención y gestión de accidentes y/o enfermedades laborales y su constante monitoreo. Esto también incluye prácticas para proporcionar seguridad física en el lugar del trabajo.
Servicio al cliente	Cultura inspirada en el cliente a fin de garantizar un servicio único basado en la satisfacción y bienestar emocional del cliente al acceder y hacer uso de los productos y servicios que ofrece la empresa.

Concepto	Definición
Servicio de valor agregado para el negocio	El valor agregado es el elemento diferenciador que otorgas al cliente final, el cual actúa como un plus que le brinda a tu producto o servicio un mayor valor comercial, desde la perspectiva del cliente. En cuanto a educación para el desarrollo, un valor agregado podría ser, por ejemplo: Cursos virtuales sincrónicos o presenciales para desarrollo de las empresas, capacitaciones a proveedores.
Transformación digital	Desarrollo y profesionalización de nuevas herramientas digitales para mejorar la experiencia del cliente, y eficientizar procesos operativos. Como, por ejemplo: uso de inteligencia artificial, economía del comportamiento digital, big-data, blockchain.

## XII. Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción	Modificado por	Aprobado por
1.0	23-Dic-2020	Se redacta la Política General de Sostenibilidad del Banco.	<u>Elaborado por:</u> Indira Muñoz  <u>Revisado por:</u> Augusto Arosemena	Junta Directiva (Acta del 23-Dic-2020; punto 3)
2.0	11-Nov-2021	Se actualiza la división de los pilares estratégicos. Se corrige el nombre de la Política Ambiental y Social. Se incluye entre las políticas relacionadas, al Código de Ética y Conducta.	<u>Elaborado por:</u> Indira Muñoz  <u>Revisado por:</u> Augusto Arosemena	Junta Directiva (Acta del 11-nov-2021)
3.0	Sep-2022	Se cambia la instancia de Gobernanza: reemplazo del Comité Directivo de Riesgo por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo. Se reemplaza el modelo de negocio, incluyendo nuevos pilares y reemplazando otros. En total 8 pilares. Se adecúan los compromisos y prácticas responsables a los 8 pilares del nuevo modelo. Se menciona en forma más específica un enfoque al tema de emisiones de GEI (cambio climático) directas e indirectas y reducción de éstas. Se incluyen anexo con definiciones.	<u>Elaborado por:</u> Indira Muñoz  <u>Revisado por:</u> Augusto Arosemena	Comité Directivo de Gobierno Corporativo: 15-Sep-22  Junta Directiva: 30-Nov-22