



Informe de Sostenibilidad

 2022 - 2023

RESUMEN EJECUTIVO

Primero la gente



Estrategia

Para visualizar nuestro Informe completo, **dar clic aquí.**



En Global Bank Corporation y subsidiarias, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la Banca Responsable, presentamos nuestro **Informe de Sostenibilidad anual, correspondiente al año fiscal comprendido entre el 1 de julio de 2022 y el 30 de junio de 2023.**



Basamos la información y desempeño en nuestro modelo de sostenibilidad:

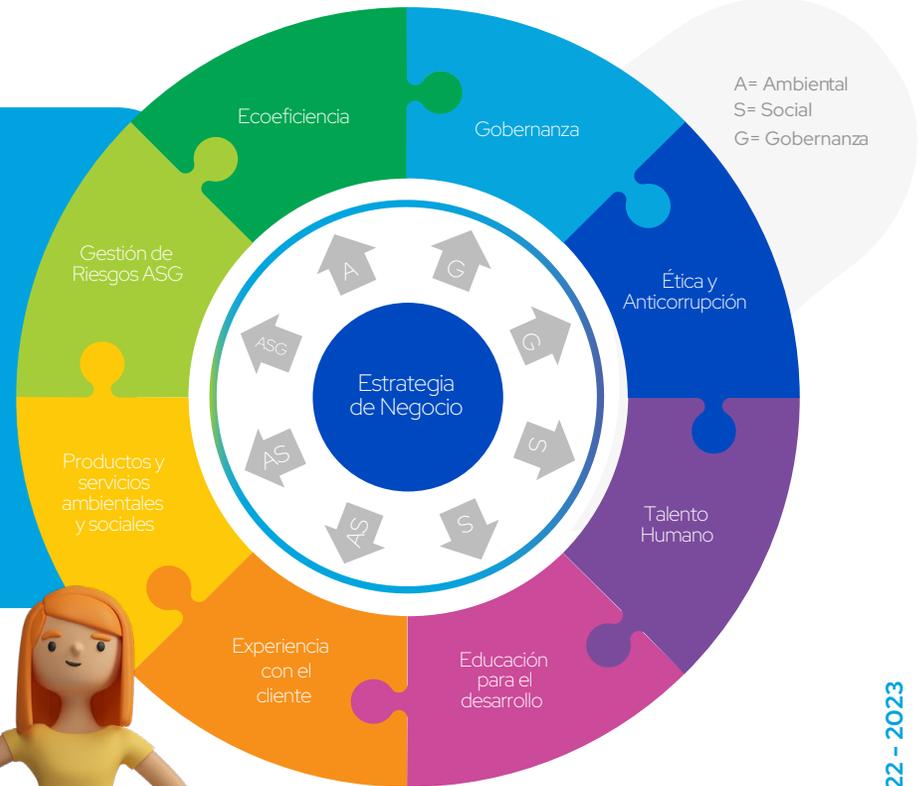
- ✓ 8 pilares estratégicos
- ✓ Líneas de acción definidas
- ✓ Relacionado con nuestros temas materiales

Se tiene un particular enfoque en dos temas prioritarios:

- ✓ **Cambio climático**
- ✓ **Desarrollo social inclusivo y saludable**



ODS priorizados, para enfocar nuestras iniciativas



Nuestro plan de acción estratégico es a 4 años, consta de:

más de 60 iniciativas, las cuales el 70% están completadas.



Estrategia

Gobernanza de la estrategia

Dar clic aquí



POLÍTICA GENERAL DE SOSTENIBILIDAD



COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y REGLAMENTO



ÁREA DE SOSTENIBILIDAD



ESTRATEGIA GENERAL (PILAR TRANSVERSAL)



Primero la gente

Estructura de la Comisión de Sostenibilidad



Algunas de nuestras prioridades son:



Continuar ejecutando el Proyecto Única que ofrece productos y servicios financieros y no financieros con enfoque en las mujeres.



Poner en marcha el plan de descarbonización de cartera de crédito.



Seguir implementando el Plan de Carbono Neutralidad 2050, respecto a las operaciones del banco.



Identificar, cuantificar y gestionar riesgos y oportunidades de cambio climático.



Continuar con la completa transparencia mediante nuestro Informe de Sostenibilidad anual, bajo estándares internacionales reconocidos, y con verificación externa por parte de un tercero independiente.

Implementar los productos financieros verdes creados y desarrollar nuevos.



Metas de Impacto

Metas relacionadas con el Clima Banca de Empresas (desde Jul-2022 a Jun-2023)



Reducción de emisiones financiadas

Meta: Reducir 34% al 2031



Energía renovable

Meta: : USD 40 millones a 2030



Agropecuario Sostenible

Meta: USD 30 millones a 2025
*eco.business Fund



Metas de Inclusión Financiera Igualdad de Género



Tarjeta de crédito

Todos los rangos de edades; ingreso > USD 2,500



Avance
21.2%



Préstamo de Auto

Edades entre 22 a 61 años; ingreso > USD 2,500



Avance
154%



Global Tap Ahorros

Edad >18 años; Ingreso en general



Avance
100%



Global Tap Préstamos

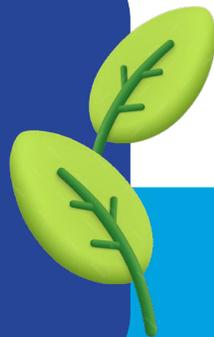
Edad entre 20 a 52 años; ingreso mínimo de USD 650.00



Avance
44.5%



Somos signatarios fundadores de los **Principios de Banca Responsable (PBR)** desde 2019, impulsado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).



Otras iniciativas



Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)



Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá



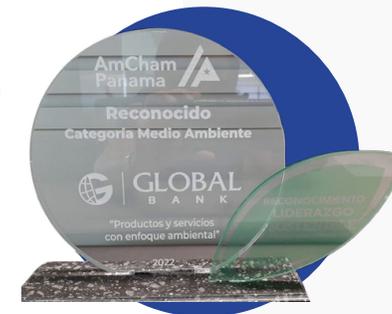
Reduce Tu Huella Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá



Las 50 Primeras del Ministerio de Ambiente de Panamá

Reconocimientos

Global Bank resultó ganadora del **Reconocimiento Liderazgo Sostenible (RLS)** en la categoría de medioambiente, iniciativa impulsada por Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham Panamá) con el proyecto: "Productos y servicios con enfoque ambiental".



Reconocimiento Inventario Plus de Huella de Carbono por la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero y la verificación por un tercero; y el sello "Las 50 Primeras"

Reconocimiento Campeones del Mercado

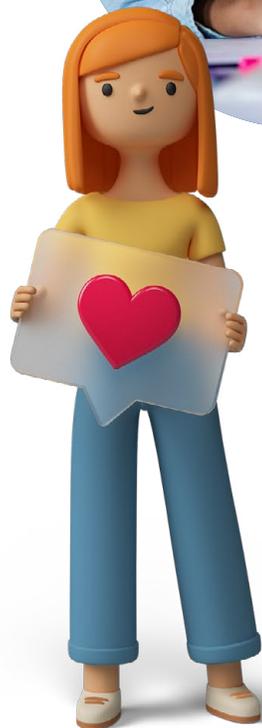
otorgados por Latinex en el Foro de Inversionistas. Dentro de la categoría de sostenibilidad, recibimos la distinción de Empresa con Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.





Participamos en foros como panelistas y revisores

- ✔ Panelista en la Semana del Clima de América Latina y el Caribe 2022.
- ✔ Panelistas en el foro "Buenas Prácticas ASG"
- ✔ Conferencista en encuentro presencial en Brasil con miembros de Latinoamérica de UNEP FI.
- ✔ Participamos como revisores externos del Marco Común de Taxonomías de Finanzas Sostenibles para América Latina y el Caribe (ALC).
- ✔ Participamos como Revisor experto del borrador de la Taxonomía en Finanzas Sostenible de Panamá.



Apoyo a comunidades

Contribución económica social:
USD 610 mil

Más de 15
organizaciones
apoyadas

Beneficiamos
a más de
13,000
personas

Gobernanza

En Global Bank, **cimentamos nuestra gestión en las mejores prácticas de gobierno corporativo** y normativa vigente.

Contamos con el **Manual de Gobierno Corporativo** en donde se describe cómo Global Bank está estructurado y alineado a las buenas prácticas de gobernanza.



Dar clic aquí

Primero la gente

La Junta Directiva es el **máximo órgano administrativo** encargado de establecer las políticas, principios, normas y procedimientos para la correcta gestión del Grupo Bancario

- ✔ **Antigüedad promedio** de los integrantes de la Junta Directiva en función de directores es de **20 años**.
- ✔ Actualmente, el **26% de los directores principales son independientes**.
- ✔ Las últimas 4 designaciones de la JD han sido **mujeres**.
- ✔ **30% o más** de los miembros de las Juntas Directivas de nuestras subsidiarias, son mujeres.



Las actividades de la Junta Directiva se apoyan de una serie de comités directivos y operativos:

15

Comités designados por la Junta Directiva

6

Comités Directivos

9

Comités Operativos



Impartimos:

21 capacitaciones y talleres

al personal del Banco y subsidiarias, así como a la Junta Directiva en temas relacionados con ética, corrupción y lavado de dinero.

+6,600 participantes

en las capacitaciones éticas y anticorrupción.

Capacitación anual

de cumplimiento sobre Prevención de Blanqueo de Capitales, a todo el personal del Grupo Financiero. Se abordó la Política Interna Antisoborno y Corrupción.



Primero la gente

Compartimos:

15 cápsulas informativas

enviadas desde el Buzón de Cumplimiento "Informa"



Ética y Anticorrupción

Una conducta ética es parte fundamental del desarrollo de nuestras actividades en todo el Grupo Bancario.



Contamos con la **Línea ética global y medios de denuncia** confidenciales en los casos de incumplimientos al Código de Ética y Conducta o demás políticas.

[Dar clic aquí](#)



El **Código de Ética y Conducta**, se encuentra público y de libre acceso en nuestra página web.

[Dar clic aquí](#)



Otras políticas y manuales para prevenir y detectar actos relacionados con la corrupción y el lavado de dinero:

Manual de **Prevención de Blanqueo de Capitales**

Manual **Operativo FATCA / CRS**

Manual de **Política Conozca a su Cliente y/o Último Beneficiario**

Manual de **Gestión de Tipologías y Alertas de blanqueo de capitales**

Política de Antisoborno y Corrupción:



- ✓ Forma parte del Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales.
- ✓ Establece controles y procedimientos para prevenir, y alertar sobre actuaciones que puedan vincularse con actos de soborno y corrupción de colaboradores, clientes, prospectos de clientes y proveedores.



Gestión de Riesgos ASG

Realizamos un análisis robusto para la identificación y gestión del riesgo, garantizando la continuidad del negocio y fortaleciendo la resiliencia del Grupo Bancario.



Hemos identificado los riesgos por Causa y Consecuencia:

Causa

- ✓ Concentración
- ✓ País
- ✓ Blanqueo de Capitales (BC), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM)
- ✓ Ciberriesgo
- ✓ Protección de datos personales
- ✓ Relacionado con el clima
- ✓ Corrupción y fraude
- ✓ Sobreendeudamiento
- ✓ Social y ambiental



Consecuencia

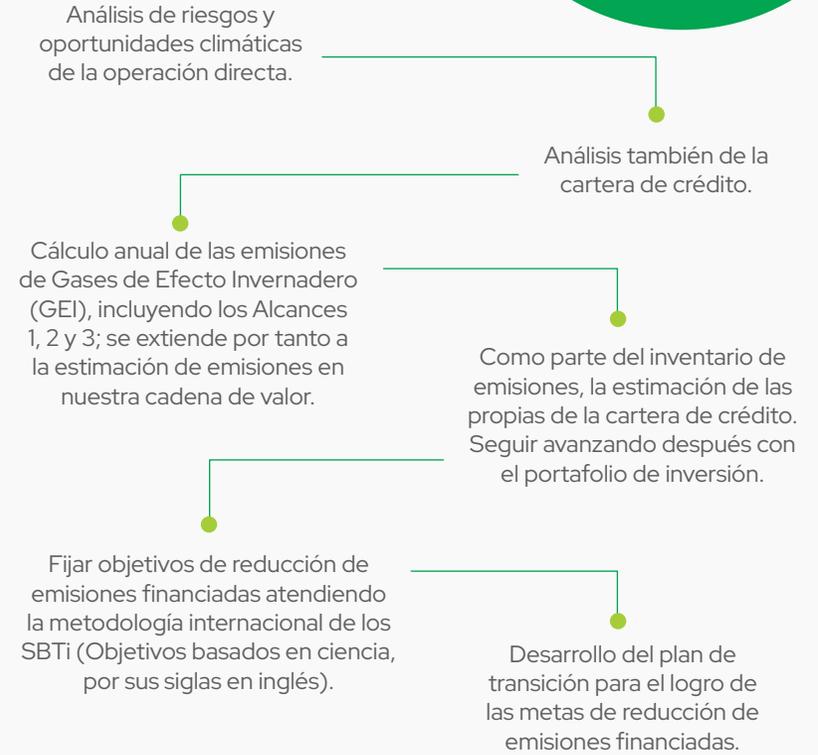
- ✓ Capital
- ✓ Liquidez
- ✓ Crédito
- ✓ Mercado
- ✓ Operacional
- ✓ Legal



Riesgos y oportunidades del cambio climático

Hemos identificado los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima bajo un proceso exhaustivo, con la participación de especialistas externos y nuestro equipo de riesgos y otras áreas del banco.

La hoja de ruta involucra:



Productos y servicios ambientales y sociales (AS)

Impulsando la inclusión financiera:



51% de las cuentas son de mujeres dentro de la cartera de banca personas.



48% del saldo total de la cartera de créditos.



USD 153 millones Crédito hipotecario a mujeres



USD 41.6 millones Crédito comercial a PYME mujeres



Préstamos a Jubilados



Préstamos Personal Global Tap **100% Digital**



Cuenta de Ahorros Global Tap **100% Digital**



Dar clic aquí



Programa Única

Lanzado en mayo 2023

Nuestro objetivo es **empoderar, apoyar y promover la igualdad de género** en todos los aspectos de la vida de las mujeres.

Ofrecemos una amplia gama de recursos y **oportunidades para el crecimiento personal y profesional de las mujeres**, además de los productos y servicios financieros.



Préstamos y Tarjetas otorgados (de mayo a junio 2023):



Préstamo Hipotecario **161 clientes**

Saldo de la cartera **USD 15.52 millones**



Préstamo Personal **126 clientes**

Saldo de la cartera **USD 1.97 millones**



Préstamo de Auto **191 clientes**

Saldo de la cartera **USD 3.82 millones**



Tarjetas de Crédito **90 clientes**

Saldo de la cartera **USD 56.9 mil**



Clima:

Creamos productos verdes: Línea agropecuario sostenible que incluya: biodigestores, sistemas silvopastoriles, riego por goteo, pastos mejorados, cercas vivas, etc.; generación de energía solar distribuida; y autos híbridos y eléctricos.

Productos financieros verdes creados

Banca de Empresas:



Generación de energía solar distribuida



Vehículo eléctrico / híbrido



Agropecuario sostenible

Otorgamos 217 préstamos a proyectos ecoeficientes o con beneficios ambientales.

Primero la gente

\$276.9 millones USD

en monto otorgado para financiar energía renovable y agropecuario sostenible



Contribuimos a la matriz energética renovable del país con el préstamo a

11 hidroeléctricas

con capacidad instalada de +362 MW.



Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS):

- ✓ **Evalúa las actividades de nuestros clientes de Banca de Empresas**
- ✓ En el año fiscal 2022-2023 realizamos 266 revisiones, que supusieron USD\$307.6 millones.
- ✓ De manera acumulada, desde 2011 hemos alcanzado las 3,554 revisiones y un valor de crédito de USD\$7,656 millones.



Educación para el desarrollo



Nuestro programa de educación financiera comprende diversos formatos de aprendizaje, como cursos presenciales y webinars. También ofrecemos Asesoría Financiera personalizadas a través de nuestros **canales en línea**.



Podcasts Tips



#GlobalTips



Webinars y Video Tips



Alianza SBP

Otros medios de comunicación:

- ✓ Radio
- ✓ Televisión
- ✓ Proyectos digitales en prensa.com
- ✓ Redes sociales

Programa de educación financiera por grupo de interés 2022-2023

Iniciativa	Grupo de interés	No. de beneficiarios	% Hombres	% Mujeres
Cursos virtuales	Colaboradores	3,173	32%	68%
Capacitaciones internas	Colaboradores	1,299	28%	72%
Capacitaciones a instituciones educativas	Estudiantes y público en general	227	41%	59%
Capacitaciones a empresas	Clientes y público en general	75	NA	NA
Citas en línea	Clientes y público en general	9	33%	67%
Webinars y conferencias virtuales	Clientes	2,484	33%	67%



+2,400 clientes participantes de los webinars y conferencias virtuales sobre educación financiera.



Experiencia del cliente

En Global Bank trabajamos para mejorar constantemente la experiencia de nuestros clientes, garantizando productos y servicios de calidad.



Primero la gente

+195,280
clientes al cierre del año fiscal.

+62,500
usuarios de banca en línea.

Incorporamos herramientas para la transición tecnológica, la digitalización y la eficiencia de procesos.

Impartimos **24,004 horas** de capacitación en ciberseguridad a los equipos a cargo para resguardar la información de nuestros clientes.



Ponemos a disposición **diversos canales, tanto remotos como presenciales.**

Canal	Detalle	2021-2022	2022-2023
Remotos	Cajeros automáticos	154	152
	Llamadas atendidas (Banca telefónica)	156,092	142,447
	WhatsApp	32,457	35,918
	Usuarios en Banca en línea	58,002	62,521
	Usuarios en Aplicación móvil	34,607	40,458
	Citas en línea	1,552	1,673
Presenciales	AVI	15,309	12,463
	Sucursales	37	33



Contamos con un **Sistema de Atención a Reclamos (SAR)** el cual concentra los reportes recibidos, dándoles un tratamiento de solicitud de investigación.



Talento humano

1,672
colaboradores
al cierre del
año fiscal.

49% más
en nuevas
contrataciones

11%
promedio
de tasa de
rotación

99.8%
de colaboradores con
un contrato indefinido
y jornada completa.

68%
del talento humano
son mujeres.

25%
de los que ocupan
puestos de staff
gerencial y 57%
de los cargos de
vicepresidentes
son mujeres

28%
de mujeres en
posiciones STEM

Capacitamos
al 100% de los
colaboradores:

31,577.7 horas
de formación

Promedio de
24.46 horas
por colaborador
en el año.



Brindamos
capacitaciones que
aporten al crecimiento
profesional y personal
de los colaboradores.

+600
hrs. de formación en
la Banca Responsable

+2,800
hrs. de formación en
temas de liderazgo

otorgamos un incentivo en
beneficio educacional a
38 colaboradores durante
el año fiscal 2022-2023



29.7%
de nuestros colaboradores
participan en programas de
mejores prácticas de salud y
bienestar.

Mantenemos esquemas flexibles
de trabajo:

36%
del total de
la planilla en
teletrabajo

30%
esquema
híbrido

6%
esquema
remoto

83% de satisfacción
en la encuesta de
cliente interno.



Ecoeficiencia

Alineados con las mejores prácticas en infraestructura sostenible, contamos con la certificación LEED en tres de nuestros edificios:

LEED Gold
Torre corporativa
Santa María



LEED Platinum
Sucursal
Centennial



LEED Silver
Sucursal Chiriquí
Global Plaza



Primero la gente

Nos hemos adherido a la declaratoria "Las 50 primeras organizaciones carbono neutro" que es parte del programa nacional **Reduce tu Huella Corporativa**, del Ministerio de Ambiente.

En la ruta hacia la carbono neutralidad en 2050, hemos establecido como **meta intermedia mitigar y compensar el 40% de nuestras emisiones a 2030 y el 50% al 2035.**



Ya somos **carbono neutro** en operaciones propias.



Nuestro mayor consumo corresponde a electricidad, que representa el 79% del total.

606,303 kWh

de sistemas fotovoltaicos de autoconsumo.

9 sucursales

de trabajo con paneles solares.

430,000 kg

de CO₂e reducidos.

18% de ahorro

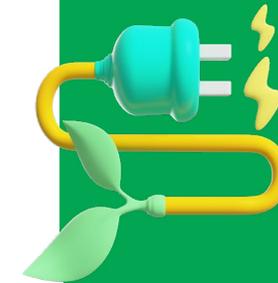
de energía procedente de combustibles fósiles.

1,607 paneles

solares instalados en 2 edificios administrativos y 7 sucursales, con una inversión de US\$786,294 desde el 2016 a la fecha.



Instalación de estaciones de carga para autos eléctricos en sucursales y la torre corporativa para incentivar el uso de vehículos eléctricos entre nuestros colaboradores y clientes.



Calculamos nuestra huella de carbono desde el año fiscal 2020-2021, con base en la metodología del Green House Gas Protocol (GHG Protocol). El enfoque de consolidación para las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 es el de control operacional.

Emisiones Alcance 1 (tCO₂e)

2021-2022
565.06

2022-2023
510.19

Δ2023-2022
-54.87

Emisiones Alcance 2 (tCO₂e)

2021-2022
714.20

2022-2023
718.39

Δ2023-2022
4.19

Emisiones Alcance 3 (tCO₂e)

2021-2022
466,685.12

2022-2023
568,966.49

Δ2023-2022
102,281.37

El Alcance 3 incluye la categoría 15 - Cartera de crédito (emisiones financiadas)



Huella de Carbono

Adicional compensamos para llegar a ser carbono neutralidad, **contamos con el certificado de compra de créditos de carbono y los links respectivos del retiro de los créditos.**



Desglose de las emisiones absolutas de la cartera de préstamos por año fiscal (tCO₂e)

Sector	2022-2023
Agropecuario	334,616.40
Comercial	43,168.56
Construcción	7,122.98
Energía	49,653.32
Industrial	45,196.15
Transporte	3,394.64
Auto particular	16,323.97
Hipotecario residencial	67,743.68
Total	567,219.70



10.7 ton de residuos reciclados



Agradecemos a nuestros aliados estratégicos por acompañarnos en este **camino hacia un futuro más sostenible**.



Reportamos dentro de nuestro informe de sostenibilidad bajo estándares internacionales.

Además, la información es verificada por un tercero independiente.





@GlobalBankPA



globalbank.com.pa

Torre Global Bank: Santa María
Business District Panamá,
República de Panamá Apartado
Postal: 0831-01843

Tel.:(507) 206 2000

Fax:(507) 206 2072