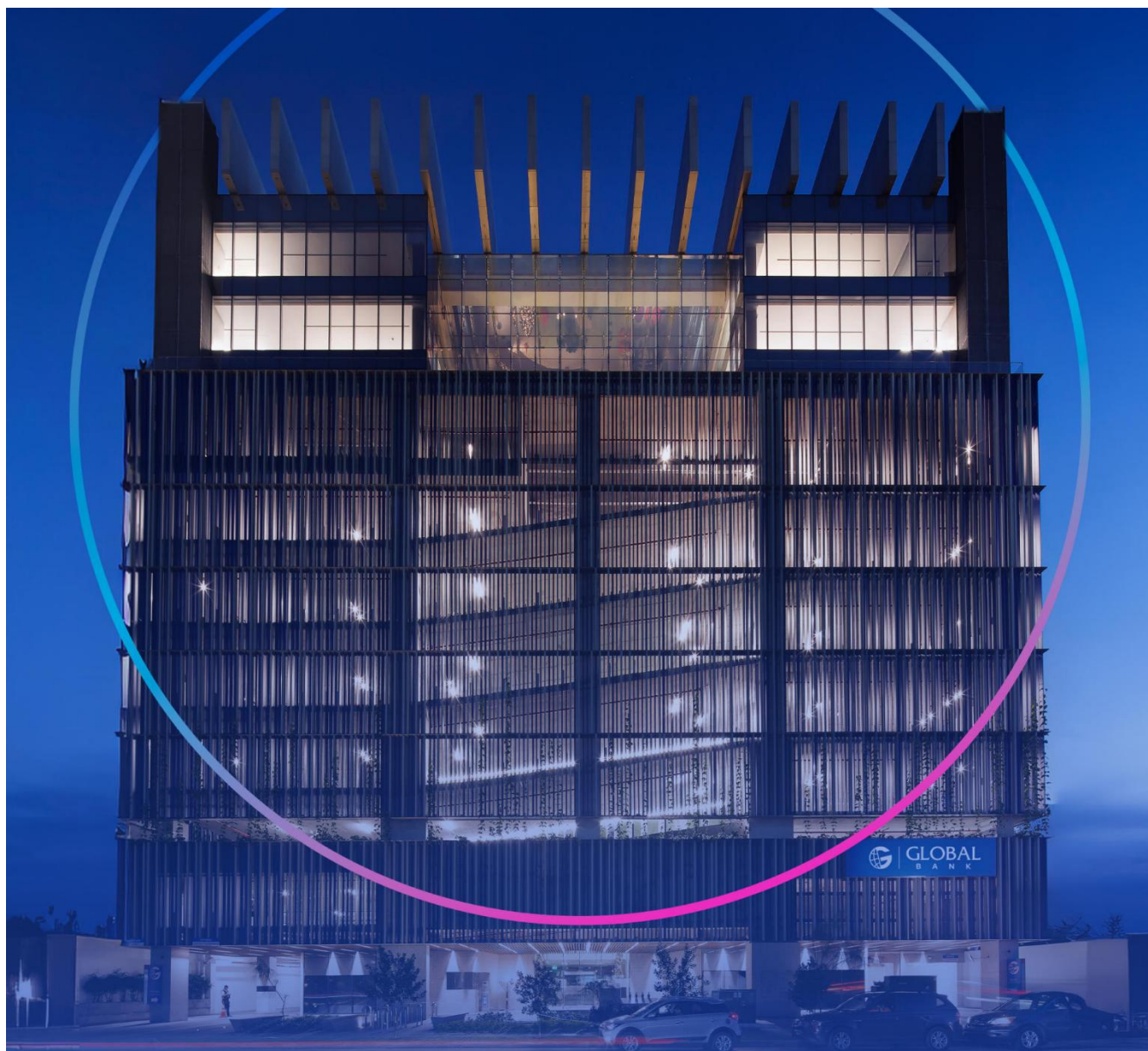




Política de Inclusión y Salud Financiera



CONTENIDO

<i>I. Introducción.....</i>	<i>3</i>
<i>II. Objetivos.....</i>	<i>3</i>
<i>III. Alcance / Ámbito de Aplicación</i>	<i>3</i>
<i>IV. Marco normativo y de referencia.....</i>	<i>4</i>
<i>V. Lineamientos.....</i>	<i>4</i>
<i>VI. Gobernanza y responsabilidades</i>	<i>6</i>
<i>VII. Medición, seguimiento y divulgación</i>	<i>6</i>
<i>VIII. Políticas Relacionadas</i>	<i>6</i>
<i>IX. Revisión</i>	<i>7</i>
<i>X. Definiciones</i>	<i>7</i>
<i>XI. Control de Versiones.....</i>	<i>7</i>

POLÍTICA DE INCLUSIÓN Y SALUD FINANCIERA V.1.0

I. Introducción

La inclusión y la salud financiera son factores esenciales para el desarrollo económico sostenible y la reducción de desigualdades. El acceso a productos y servicios financieros adecuados, acompañado de capacidades para su uso responsable y efectivo, permite a las personas y empresas gestionar mejor sus recursos, afrontar situaciones imprevistas, aprovechar oportunidades de crecimiento y avanzar hacia sus metas financieras.

Como institución financiera comprometida con el desarrollo sostenible, Global Bank y sus subsidiarias promueven una inclusión financiera orientada a ampliar oportunidades económicas, fortalecer la resiliencia financiera y contribuir al bienestar financiero de personas y empresas.

II. Objetivos

Objetivo General

Promover una inclusión financiera responsable y fortalecer la salud financiera de personas y empresas mediante productos, servicios, educación financiera y soluciones accesibles y adecuadas que contribuyan a mejorar su bienestar financiero y su capacidad de alcanzar objetivos económicos sostenibles.

Objetivos específicos

1. Promover el acceso y uso responsable de productos y servicios financieros por parte de personas y empresas.
2. Fortalecer la salud financiera de clientes y comunidades mediante soluciones financieras y no financieras adecuadas.
3. Impulsar la inclusión financiera en segmentos que enfrentan mayores barreras de acceso o uso de servicios financieros.
4. Fomentar prácticas comerciales transparentes y responsables que contribuyan a decisiones financieras informadas.
5. Medir y fortalecer continuamente la contribución de las iniciativas de inclusión y salud financiera al bienestar de los clientes.

III. Alcance / Ámbito de Aplicación

Esta política aplica para Global Bank Corporation y sus subsidiarias, sus órganos de gobierno, colaboradores y áreas responsables del diseño, comercialización, administración y seguimiento de productos y servicios financieros. Orienta, según corresponda, el relacionamiento con clientes, proveedores, aliados y comunidades, sin perjuicio de la legislación aplicable y de las demás políticas institucionales relacionadas.

IV. Marco normativo y de referencia

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:

1. Política General de Sostenibilidad de Global Bank Corporation y sus subsidiarias.
2. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), especialmente aquellos relacionados con la reducción de desigualdades, el crecimiento económico inclusivo y el fortalecimiento del bienestar de las personas.
3. Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de la ONU, cuando resulten aplicables.
4. Declaración Universal de los Derechos Humanos.
5. Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés).
6. Principios de Banca Responsable de UNEP FI.
7. Guía de UNEP FI sobre inclusión y salud financiera
8. Avanzando la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres - Guía de UNEP FI y ONU Mujeres para el establecimiento de metas de igualdad de género en bancos.
9. Política de Productos Financieros Sostenibles.

V. Lineamientos

La inclusión y la salud financieras constituyen elementos relevantes de la estrategia de negocio sostenible de Global Bank y sus subsidiarias. Para su implementación se adoptarán los siguientes lineamientos:

5.1 Enfoque centrado en el cliente

Las iniciativas de inclusión y salud financiera procurarán generar resultados positivos y sostenibles para los clientes, considerando sus necesidades, capacidades, contexto económico y objetivos financieros.

Las decisiones relacionadas con productos, servicios, canales y experiencias buscarán contribuir al fortalecimiento del bienestar financiero de las personas y empresas.

5.2 Acceso inclusivo a productos y servicios financieros

Global Bank promoverá el acceso a productos y servicios financieros adecuados, seguros y accesibles, procurando reducir barreras que puedan limitar la participación de determinados segmentos de la población en el sistema financiero.

La organización fomentará el uso de canales presenciales y digitales que faciliten una atención oportuna, accesible y eficiente para distintos perfiles de clientes.

5.3 Trato justo, transparencia y comunicación clara

La información suministrada a los clientes deberá ser clara, comprensible, transparente y oportuna, con el propósito de facilitar decisiones financieras informadas.

Las prácticas comerciales y de atención al cliente deberán promover relaciones responsables y transparentes, en cumplimiento con la regulación aplicable y con las políticas institucionales del Banco.

5.4 Desarrollo de soluciones financieras inclusivas

La organización procurará incorporar criterios de inclusión financiera en el diseño, mejora y evaluación de productos, servicios y canales, considerando las necesidades y características de distintos segmentos de clientes.

Cuando resulte pertinente, se promoverán soluciones que contribuyan al fortalecimiento de capacidades productivas, la generación de oportunidades económicas y la resiliencia financiera de personas y empresas.

5.5 Educación y fortalecimiento de capacidades financieras

Global Bank impulsará iniciativas de educación financiera que contribuyan al fortalecimiento de conocimientos, habilidades y comportamientos financieros responsables entre clientes y comunidades.

Estas iniciativas podrán abordar temas relacionados con ahorro, planificación financiera, uso responsable del crédito, resiliencia financiera, gestión empresarial y construcción de patrimonio.

5.6 Gestión responsable del crédito

La organización promoverá prácticas orientadas a una adecuada evaluación de las necesidades y capacidades financieras de los clientes, procurando fortalecer una toma de decisiones responsable y sostenible.

Los lineamientos específicos relacionados con originación, evaluación y administración del riesgo de crédito se regirán por las políticas y procedimientos internos correspondientes.

5.7 Inclusión financiera de segmentos con barreras de acceso

Global Bank promoverá iniciativas que contribuyan a ampliar oportunidades para segmentos que puedan enfrentar mayores desafíos de acceso, uso o aprovechamiento de productos y servicios financieros.

Entre estos segmentos podrán considerarse mujeres, jóvenes, personas mayores, micro, pequeñas y medianas empresas, empresas lideradas por mujeres y otros grupos identificados mediante análisis periódicos de contexto, mercado o desempeño de la cartera.

5.8 Innovación y transformación digital inclusiva

La organización promoverá el desarrollo y fortalecimiento de soluciones digitales accesibles, seguras y centradas en el cliente, procurando que los procesos de transformación tecnológica contribuyan a ampliar la inclusión financiera y no generen barreras innecesarias para los usuarios.

5.9 Alianzas estratégicas y generación de impacto

Global Bank podrá establecer alianzas estratégicas, mecanismos de cooperación y fuentes de financiamiento que contribuyan a ampliar el alcance y la efectividad de las iniciativas de inclusión y salud financiera, procurando generar impactos positivos para los clientes y la sociedad.

VI. Gobernanza y responsabilidades

La gobernanza del Banco en materia de inclusión y salud financiera se regirá por los siguientes órganos:

1. Junta Directiva
2. Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad
3. Comité de Consumo (confirmar con Olivia si le interesa esto)
4. Gerencia General

Esta política está aprobada por el Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, y cualquier modificación debe ser aprobada por ésta.

Responsabilidades:

- La evaluación y supervisión de los procedimientos internos relativos a esta política son competencia de Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, de conformidad con lo aquí establecido.
- La Alta Gerencia integra la inclusión y salud financiera en la estrategia y asigna responsabilidades.
- Las áreas de Negocio y Productos lideran la propuesta de valor, la ejecución, el desempeño comercial responsable, y mejora continua.
- Riesgo, Cumplimiento y Legal velan por la gestión prudente sin exponernos a riesgos innecesarios.
- Experiencia del Cliente, Operaciones, Canales e Inteligencia de Negocios apoyan la accesibilidad, calidad, y medición.
- Sostenibilidad coordina la alineación con PBR, ODS, taxonomía social propia, metas de impacto y divulgación en el Informe de Sostenibilidad anual.
- Mercadeo apoyará en la divulgación en los medios de comunicación que maneje, así como en estudios de mercado.

VII. Medición, seguimiento y divulgación

La Vicepresidencia de Banca de Personas y Empresas establecerá una línea base y objetivos, asimismo, desarrollará un tablero que combine indicadores de acceso, uso, calidad y resultados; adicional, desarrollará una matriz para medir el bienestar financiero de los clientes y su evolución. Las métricas se desagregarán cuando sea pertinente y legalmente permitido.

Los avances y desafíos se presentarán a las instancias de gobernanza y podrán divulgarse de forma agregada en el Informe de Sostenibilidad y en los reportes PBR.

Los lineamientos específicos, formularios, responsabilidades operativas e indicadores complementarios serán definidos en los procedimientos y manuales correspondientes.

VIII. Políticas Relacionadas

Esta política guarda relación con:

1. Política General de Sostenibilidad
2. Política de Productos Financieros Sostenibles

3. Código de Ética y Conducta
4. Estrategia de Negocio Sostenible – Plan de Acción

IX. Revisión

Esta política empieza a regir a partir de su promulgación y será revisada periódicamente según se considere pertinente o cuando ocurran cambios regulatorios, estratégicos o de mejores prácticas; y al menos cada tres (3) años.

X. Definiciones

- **Inclusión financiera:** Es un componente clave de la salud financiera y se centra en garantizar que todas las personas y empresas tengan acceso asequible y efectivo a productos financieros adecuados, como pagos, remesas, ahorro, préstamos, inversiones y seguros, así como a servicios financieros y no financieros, utilizando los canales apropiados.
- **Salud financiera:** La salud financiera se refiere a un estado en el que una persona o empresa puede gestionar sin problemas sus obligaciones financieras actuales y tener confianza en su futuro financiero. Puede utilizarse indistintamente con bienestar financiero y es un determinante clave del bienestar general de una persona o empresa. Incluye cuatro componentes muy interdependientes.
 - **Gestión financiera cotidiana:** gestionar las finanzas del día a día para satisfacer las necesidades a corto plazo y apoyar los objetivos a largo plazo.
 - **Resiliencia financiera:** ser capaz de absorber los choques financieros y los choques no financieros que requieren una solución financiera.
 - **Confianza y autoeficacia financieras:** sentirse seguro y en control de las finanzas personales y empresariales.
 - **Planificación y ejecución financiera:** ser capaz de planificar, ejecutar y alcanzar objetivos a largo plazo.
- **Segmentos priorizados:** grupos en los que el análisis de contexto y de datos identifique brechas relevantes, conforme a definiciones institucionales y regulatorias

XI. Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción	Modificado por	Aprobado por
1.0	9-Sep-2026	Se redacta la Política de Inclusión y Salud Financiera	Redactado por: Indira Muñoz Revisado por: • Augusto Arosemena • Olivia Rodriguez • Miembros de Comisión de Sostenibilidad	Comité Directivo de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad del 24-Sep-2026