



## RESUMEN EJECUTIVO

Juntos construimos el futuro que quieres

Primero la gente



# Estrategia

En Global Bank Corporation y subsidiarias, trabajamos con compromiso hacia el futuro para generar valor sostenible para nuestros grupos de interés y las futuras generaciones de panameños, a través de una oferta responsable de productos y servicios.

Guiados por la transparencia y una sólida estrategia de sostenibilidad, buscamos liderar la transición hacia una economía baja en carbono y consolidarnos como referentes regionales en el sector. Como parte de nuestro compromiso con la Banca Responsable y el desarrollo sostenible, presentamos nuestro **Informe Anual, correspondiente al año fiscal comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.**

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

## Pilares estratégicos



ODS priorizados, para enfocar nuestras iniciativas



## Plan de acción

2020 - 2024

90% de avance

+70 iniciativas

2024 - 2030

TCFD Cierre de brechas

+100 iniciativas

# Gobernanza

La Junta Directiva es el principal y máximo órgano de nuestro gobierno corporativo, cuenta con las facultades de ejercer las facultades de dirección estratégica de las operaciones de Global Bank y sus subsidiarias, así como el de establecer, aprobar y supervisar las políticas, principios, normas y procedimientos del Grupo Financiero.

- Antigüedad promedio de los integrantes de la Junta Directiva en función de directores es de 21 años.
- Actualmente, el 28% de los directores principales son independientes.
- Las últimas 3 designaciones de la JD han sido mujeres.
- 31.25% de los miembros de las Juntas Directivas de nuestras subsidiarias son mujeres.
- 28.26% de los miembros de las Juntas Directivas de Global Bank y sus subsidiarias son mujeres.

Políticas que apoyan la gestión del gobierno corporativo:

## Estrategia de Negocio - Sostenibilidad Acciones priorizadas



Nuestra Junta Directiva apoya sus acciones a través de:

6  
comités directivos

9  
comités operativos

Estos cuentan con la participación de los miembros de la Junta Directiva, así como ejecutivos de Alta Gerencia y otros colaboradores relevantes.

# Gobernanza de la Sostenibilidad

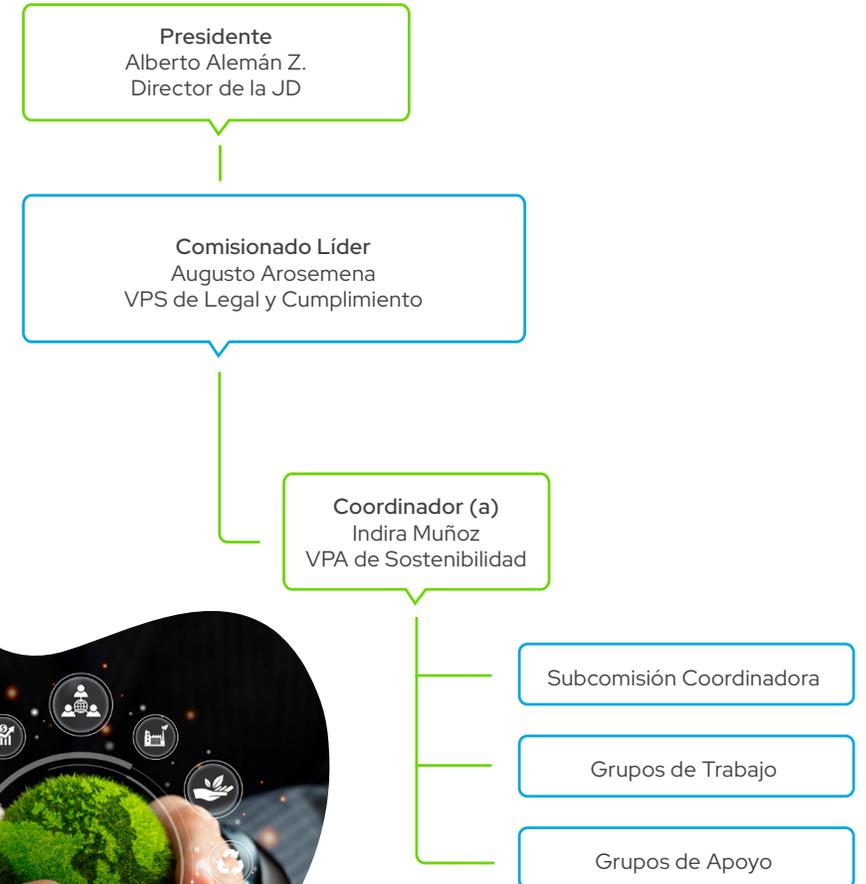
## Políticas que refuerzan la Política General de Sostenibilidad



## Estructura de Gobernanza de la Sostenibilidad



## Composición de la Comisión de Sostenibilidad



\* A partir de Dic-2024 se actualizó el nombre del Comité.

# Nuestra Ruta hacia la Sostenibilidad

Desde el 2008 empezamos a trazar nuestra ruta hacia una banca responsable, implementando mecanismos de gestión ambiental y social en nuestras operaciones; y convirtiéndonos en signatarios de algunas de las principales iniciativas internacionales y nacionales, que impulsan el desarrollo sostenible y el cumplimiento de los objetivos de la sociedad; como son:



2011 Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.



2013 Signatarios de UNEP FI.



2016 Afiliación a Sumarse.



2018 Signatarios del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá.



2019 Signatarios de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI.



2021 Signatarios del programa Reduce Tu Huella Corporativo - Carbono y la Declaratoria de Las 50 Primeras del Ministerio de Ambiente.



2022 Signatarios de Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).



2023 3 Productos Financieros Verdes.



2023 Programa Única.

## Referentes Regionales

- Publicación de caso de éxito de Global Bank en guía global de Igualdad de Género de UNEP FI / ONU Mujeres. Participamos en este Grupo de Trabajo Global desde abril-2024.
- Panelistas en Roundtable para LAC de UNEP FI que se celebró en Colombia. Exponiendo el tema: "Abordar los temas sociales e incorporarlos en las prácticas de las instituciones financieras".
- Revisores de la guía global Climate Adaptation Target Setting de UNEP FI.
- Conferencista en webinar sobre Riesgos Climáticos – Escenario normativo y práctico en Panamá.



## Reconocimientos 2023-2024

Premio ADP 2024  
(Asociación de directoras de Panamá)

Sellos RTH Corporativo – Carbono

## Somos Carbono neutro en operaciones directas

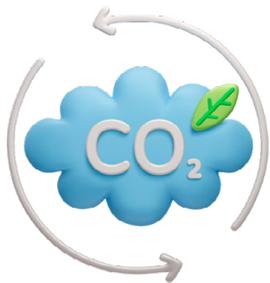
Campeones del Mercado  
- Empresa con Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.



- Participamos del grupo de trabajo del NAP de Panamá "Construyendo capacidades para el desarrollo del Plan Nacional de Adaptación" de Panamá.

- Revisores externos del Marco Común de Taxonomías de Finanzas Sostenibles para América Latina y el Caribe (ALC).

- Revisores expertos del borrador y participación del Grupo de Revisión de la Industria Financiera, en las mesas de discusión técnica de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de Panamá.



# Metas de Impacto

## Metas relacionadas con el Clima

### Banca Empresarial (cartera local)

(desde Jul-2022 a Jun-2024)



#### Reducción de emisiones financiadas

Jun-24 | 12.7%      Meta: 34% al 2031



#### Desembolsos para energía renovable\*

Jun-24 | USD\$76.7 millones      Meta: USD\$40 millones a 2030



#### Desembolsos para agropecuario sostenible\*

Jun-24 | USD\$30.9 millones      Meta: USD\$30 millones a 2025



\* Estas metas se estarán incrementando.



## Metas\* relacionadas con Inclusión Financiera Banca de Personas

### Aumento de porcentaje de participación de la mujer



#### Tarjeta de crédito

(Todos los rangos de edades; ingreso > \$2,500)

Jun-24 | 35.9%      Meta: Dic -25 | 37.9%



#### Préstamo de auto

(Edades entre 22 a 61 años; ingreso > \$2,500)

Jun-24 | 37.9%      Meta: Dic -25 | 39.9%



#### Cuenta de Ahorros Global TAP

(Edad > 18 años; ingreso en general)

Jun-24 | 39.7%      Meta: Dic -25 | 41.7%



#### Préstamo Personal Global TAP

(Edad entre 20 a 52 años; ingreso mínimo de \$650.00)

Jun-24 | 42%      Meta: Dic -25 | 44%



# Transparencia, Ética y Anticorrupción

Una conducta ética y la transparencia de nuestras operaciones son pilares fundamentales para el giro del negocio de todo el Grupo Financiero.

## Canales de Denuncia

Contamos con una Línea Ética de denuncia para irregularidades y consulta de carácter anónimo y atención de cualquier presunta violación al Código de Ética y Conducta



Línea Ética Global  
00800-052-1375 / (+507) 833 6155

Correo electrónico  
etica.globalbank@resguarda.com

Nuestros Valores Corporativos



Honestidad



Competencia



Integridad



Confidencialidad

Nuestras principales guías y mecanismos para asegurar un comportamiento empresarial íntegro y transparente se constituyen en base a:

Código de Ética y Conducta

Reglamento Interno de Trabajo

Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales

## Estándares y Marcos de Reportes

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2023-2024 fue elaborado bajo estándares y marcos internacionales. Además, la información fue verificada por un tercero independiente.



Nuestras principales políticas para prevenir, detectar y abordar potenciales casos de corrupción y blanqueo de capitales:

- Manual Operativo FATCA
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales
- Manual de Política Conozca a su Cliente y/o último Beneficiario
- Manual de Gestión de Tipologías y Alertas de Blanqueo de Capitales

# Nuestra Gestión del Talento Humano

Valoramos el talento humano promoviendo un entorno laboral inclusivo, diverso y con igualdad de oportunidades para todos.

**1,611**  
colaboradores al cierre del año fiscal

**163**  
nuevos colaboradores incorporados

**100%**  
de colaboradores con jornada completa

**99.4%**  
de colaboradores bajo contrato indefinido

**13%**  
promedio de tasa de rotación

Gestionamos un entorno inclusivo:

**66%**  
del talento humano son mujeres

**66.5%**  
de los puestos gerenciales son ocupados por mujeres

**71.4%**  
de los puestos gerenciales junior son ocupados por mujeres

**54.7%**  
de los puestos de Alta Gerencia / VP son ocupados por mujeres

**38.5%**  
de los puestos STEM son ocupados por mujeres

Capacitamos al **100%**  
de nuestros colaboradores en el último año fiscal

**25.695 horas**  
de formación

**18.3 horas**  
de formación en promedio por colaborador

**USD \$93.4**  
de inversión promedio en formación y desarrollo por colaborador

**99%**  
de colaboradores capacitados en políticas y procedimiento anticorrupción

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

**+600 horas**  
de formación en la Banca Responsable

**8,091 horas**  
de formación en ética y anticorrupción

**+2,800 horas**  
de formación en temas de liderazgo

**147 colaboradores**  
recibieron un incentivo en beneficio educacional

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

**87% de satisfacción general** obtenido en la encuesta anual de cliente interno, destacando el trabajo en equipo y la comunicación como los atributos mejor valorados.

Mantenemos esquemas flexibles de trabajo:

**33%**  
del total de la planilla en teletrabajo

**30%**  
con esquema híbrido

**3%**  
con esquema remoto

# Educación para el desarrollo

Nuestro programa de educación financiera combina cursos presenciales, webinars y asesorías personalizadas en línea, orientadas a mejorar la gestión financiera, especialmente para clientes con alto nivel de endeudamiento o historial crediticio negativo. También ofrecemos Asesoría Financiera personalizadas a través de nuestros canales en línea.



## Programa de educación financiera por grupo de interés 2023-2024

Iniciativa	Grupos de interés	No. de beneficiarios	% de mujeres	% de hombres
Cursos virtuales	Colaboradores	8063	67	33
Capacitaciones internas	Colaboradores	923	75	25
Capacitaciones a instituciones educativas	Estudiantes y público en general	397	49	51
Capacitaciones a empresas	Cientes y público en general	135	53	47
Otros cursos G-Digital	Colaboradores	1067	93	7
Webinars y conferencias virtuales	Cientes y público en general	264	65	35

En el periodo 2023-2024 se atendieron a **26 clientes** que solicitaron asesoría por cita en línea



## Programa: Mujeres emprendedoras

En colaboración con Junior Achievement por 4 semanas se potenciaron conocimientos y habilidades de emprendedoras.

20 mujeres emprendedoras  
 .....  
 220.5 horas de formación

## Centro Supérate JUPÁ

- ✓ Convenio de colaboración del banco durante los próximos años.
- ✓ El Centro cuenta con +60 estudiantes activos, +377 beneficiados a la fecha.
- ✓ Se otorgan becas de excelencia académica en inglés, informática / programación y valores.
- ✓ Fortalecer su competitividad educativa para su futura inserción en el sector económico.
- ✓ Jóvenes de 10mo a 12vo grado en escuelas públicas.

# Productos y Servicios Ambientales y Sociales (AS)

## Productos y servicios con beneficio social

Impulsamos el acceso de las mujeres al financiamiento a través de productos diseñados para sus necesidades, contribuyendo al cierre de brechas de género.



# 51%

de las cuentas en la cartera de Banca de Personas pertenecen a mujeres, representando el 48% del saldo total de créditos.

**USD 181.3 millones**

en crédito hipotecario a mujeres.

**USD 52.9 millones**

en crédito comercial a PYME mujeres.

# Única

## Programa Única

A través de este programa, ofrecemos acceso al crédito en condiciones mejoradas y adaptadas a sus necesidades específicas para el segmento femenino. Nuestros resultados durante el último periodo fiscal fueron los siguientes:

### Préstamo Hipotecario

Clientes:  
295

Saldo de la cartera  
USD 23.3 millones.

### Préstamo de Auto

Clientes:  
1,593

Saldo de la cartera  
USD 30.3 millones.

### Préstamo de Personal

Clientes:  
2,470

Saldo de la cartera  
USD 52 millones.

### Tarjetas de Crédito

Clientes:  
1,678

Saldo de la cartera  
USD 2.6 millones.

## Otros productos con impacto social

Desde Banca de Personas contamos con productos enfocados en otros colectivos relevantes:

### Préstamos Personales a Jubilados

Clientes:  
25,433

Saldo de la cartera  
USD 493.5 millones.

### Préstamo Personal Global TAP 100% Digital

Clientes:  
446

Saldo de la cartera  
USD 1.2 millones.

### Cuenta de Ahorros Global TAP 100% Digital

Clientes:  
4,975

Saldo de la cartera  
USD 0.8 millones.

## Productos y servicios con beneficio ambiental

Impulsamos el desarrollo sostenible mediante el financiamiento de soluciones que mejoran el desempeño ambiental, apoyando sectores clave como energía renovable, ganadería sostenible y movilidad eléctrica.

**+USD \$54 millones**

de monto otorgado para financiar energías renovables en el país durante 2023-2024.

**+USD\$ 375 mil**

de monto desembolsado para financiar la movilidad eléctrica.

**USD 76.7 millones**

en financiamiento otorgado a proyectos en Panamá de energías renovables en los últimos dos años desde julio 2022.

**7.91%**

de la cartera de inversión corresponde a inversión sostenible.

**+USD\$29 millones**

en financiamiento de energía renovable extranjero durante 2023-2024.

**+USD \$21 millones**

de monto desembolsado en agropecuario sostenible durante 2023-2024.

**3.045%**

de la cartera de crédito está destinada a financiamientos sostenibles.



## Indicadores acumulados desde 2020

**+USD\$280 millones**

de monto otorgado para financiar energías renovables.

**+ USD\$38 millones**

de monto desembolsado en agropecuario sostenible.

**+USD\$318 millones**

de monto desembolsado para financiar proyectos con enfoque ambiental.

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

Implementamos el SARAS para gestionar riesgos socioambientales en actividades financiadas por la Banca Empresarial, evaluando sectores clave y verificando medidas de mitigación para un desempeño responsable.

**151 revisiones**

realizadas durante el año fiscal 2023-2024, con un valor asociado de **USD \$459.2 millones.**

**3,705 revisiones**

acumuladas desde 2011, con un valor total de crédito evaluado de **USD \$8,022.7 millones.**

**+ 20 clientes**

agropecuarios sensibilizados en el área de Sansón - provincia del Darién, sobre ganadería sostenible y el manejo silvopastoril.



# Experiencia del cliente

Nuestra estrategia de transformación se enfoca en mejorar nuestros procesos, desarrollar nuevos y mejores productos, con el fin de expandir la oferta de valor y mejorar la experiencia que proporcionamos a nuestros clientes y usuarios.

**+195,769**  
clientes.

**+63,300**  
usuarios de  
banca en línea.

**45%**  
de los clientes  
son mujeres.



## Canales de atención a clientes

Canal	Detalle	2023-2024
Remotos	Cajeros automáticos	153
	Llamadas atendidas (Banca telefónica)	135,903
	WhatsApp	37,747
	Usuarios en Banca en línea	65,317
	Usuarios en Aplicación móvil	47,481
	Citas en línea	1,269
	AVI	40,305
Presenciales	Sucursales	30

Todas las quejas y reclamaciones recibidas son canalizadas y procesadas a través de un Sistema de Atención de Reclamos (SAR), el cual gestiona todos los reportes recibidos a través de los canales disponibles.

Redujimos el número de quejas de nuestros clientes de seguros en un

**50%**



## Pilares de la transformación digital:



## Aceleración Digital

Lanzamiento de 3 nuevos productos digitales:

Préstamos de Auto Global TAP

Tarjeta de Crédito Global TAP

Cuenta de Ahorros Global TAP

Contamos con una **Política de Privacidad de Datos** orientada a establecer **directrices y procedimientos** para proteger la información personal y sensible de la organización y sus clientes, minimizando los riesgos asociados a su manejo y almacenamiento.

Por tercer año consecutivo no tuvimos reclamaciones fundamentadas ni incidentes de ciberseguridad, relativas a violaciones de la privacidad y pérdida o fuga de datos del cliente.



# Ecoeficiencia

Nuestro edificio administrativo principal y dos sucursales cuentan con la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) del U.S. Business Council.



**LEED Gold**  
Torre Corporativa  
Santa María



**LEED Platinum**  
Sucursal Centennial



**LEED Silver**  
Sucursal Chiriquí  
Global Plaza

Actualizamos el Plan de Acción de carbono neutralidad al 2050 el cual fue aprobado por el Ministerio de Ambiente en marzo de 2024, establecido como meta intermedia mitigar y compensar el 40% de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 al 2030 y el 50% al 2035.

**310 toneladas de CO<sub>2</sub>**

reducidos en alcance 1 (año base 2020).

**+48.5 mil tCO<sub>2</sub>e**

evitadas a través de financiamiento de energía renovable desde Jul-2022 para el alcance 3.

Huella de Carbono	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Emisiones Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> e)	565.06	510.19	636.58
Emisiones Alcance 2* (tCO <sub>2</sub> e)	714.22	718.08	1,382.04
Emisiones Alcance 3** (tCO <sub>2</sub> e)	465,924.05	568,966.57	1,478,508.36

Remplazamos las luminarias por tecnología LED en el 77% de nuestros edificios.

Actualizamos nuestros sistemas de aires acondicionados, por equipos ecoeficientes.

Generamos 568,058 kWh de energía limpia de autoconsumo; 1,661.43 tCO<sub>2</sub>e evitadas.

10 ubicaciones con un total de 1,539 paneles solares instalados.

Instalamos 2 nuevos sistemas fotovoltaicos en las sucursales de David y Aguadulce, reduciendo el consumo energético de las sucursales en un 40%.

Acopiamos y reciclamos 33.8 toneladas de residuos.

\*Nota:

El aumento en las emisiones de alcance 2 derivadas del consumo de energía eléctrica se debe al incremento en el factor de emisión de la matriz energética de Panamá.

\*\*Nota:

- En la categoría 15 se incluyen las emisiones financiadas de los portafolios de crédito e inversiones, de la siguiente forma:
  - o Cartera de crédito local desde el periodo 2021-2022 al 2023-2024. Alcances 1 y 2 para 2021-2022 y 2022-2023, se incluyó el alcance 3 para este periodo 2023-2024.
  - o Portafolio de inversiones local y extranjero: desde el periodo de este informe 2023-2024, alcances 1, 2 y 3.



Desglose de las emisiones absolutas de la cartera de préstamos por año fiscal (tCO<sub>2</sub>e)

Sector	Jul 23 – Jun 24 Alcance 1, 2 y 3
Agropecuario	365,062.35
Energía	61,969.43
Industrial	152,746.78
Comercial	170,315.34
Construcción	121,386.89
Transporte	6,116.10
Auto particular	15,404.33
Hipotecario residencial	68,331.93
<b>Total</b>	<b>961,333.14</b>

Desglose de las emisiones de la cartera de inversión local por sector – Alcance 1, 2 y 3

Sector	Total de emisiones absolutas (tCO <sub>2</sub> e) – Alcance 1, 2 y 3
Comercial	9,330.97
Construcción	10,400.14
Energía	2,544.35
Energía renovable	0
Industrial	2,351.06
<b>Total</b>	<b>24,626.53</b>

Desglose de las emisiones de la cartera de inversión extranjera por sector – Alcance 1, 2 y 3

Sector	Total de emisiones absolutas (tCO <sub>2</sub> e) – Alcance 1, 2 y 3
Comercial	15,374.91
Energía	19,738.66
Energía renovable	0
Industrial	11,459.90
Fabricación de vehículos	3,978.60
Petróleo y gas	435,572.54
Fabricación de productos derivados de plástico	4,668.15
<b>Total</b>	<b>490,792.76</b>



Adquirimos 1,753 unidades de créditos de carbono, compensando así el 100% de las emisiones directas e indirectas (alcances 1 y 2), alcanzando la carbono neutralidad de nuestras operaciones.

# Cómo enfrentamos los riesgos

Identificamos y gestionamos los riesgos del sector y del entorno mediante un análisis riguroso que fortalece nuestra resiliencia, garantiza la continuidad del negocio y nos permite minimizar impactos negativos y potenciar los positivos.

**Hemos identificado riesgos gestionados (por causa o consecuencia) y emergentes.**

## Por consecuencia

- Capital
- Liquidez
- Crédito
- Mercado
- Operacional
- BC/FT/FPADM\*



Riesgos gestionados



Riesgos emergentes



## Por Causa

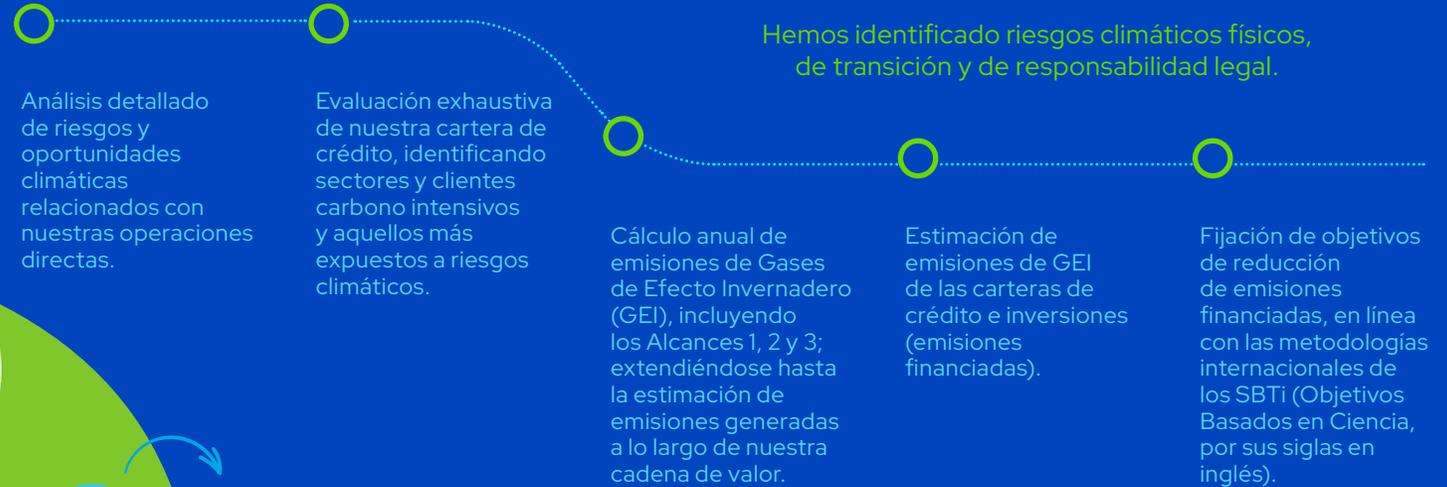
- País
- Social y Ambiental
- Corrupción y fraude
- Concentración
- Sobreendeudamiento

Ciberseguridad

Protección de Datos personales

Relacionado con el Clima

## Nuestra hoja de ruta climática:



**Hemos identificado riesgos climáticos físicos, de transición y de responsabilidad legal.**

Hemos llevado a cabo un proceso exhaustivo y riguroso para identificar y evaluar los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, integrando la participación de especialistas externos, nuestro equipo de riesgos y diversas áreas estratégicas del banco.

\* Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

# Nuestro Compromiso con la Comunidad

Contribuimos al bienestar de las comunidades mediante alianzas estratégicas con organizaciones que trabajan en educación, salud, igualdad y desarrollo comunitario. A través de esta colaboración, buscamos generar impactos positivos y sostenibles en los grupos más vulnerables.

**+USD \$909 mil**

de contribución social en el año fiscal 2023-2024.



**58% de la inversión**

destinada a **educación** (~10,000 beneficiarios).

**Más de 24,200**

personas beneficiadas.



**24%**

destinada a **salud** (~7,000 beneficiarios).



**18%**

destinada a **comunidad y otros aportes** (~7,200 beneficiarios).

Fomentamos un voluntariado estructurado y sostenible, que permite a nuestros colaboradores contribuir con su tiempo, conocimientos y esfuerzo a causas sociales. Esta participación fortalece el trabajo en equipo, el sentido de propósito y nuestra cultura de responsabilidad compartida.

**146**  
colaboradores

voluntarios participaron en 2023-2024.

**Más de 3,486**

personas beneficiadas.

Desde 2022 nos unimos al Proyecto Billy Truck para fomentar la cultura del reciclaje en las comunidades donde operamos. A través de una unidad móvil que visita nuestras sucursales, recolectamos materiales reciclables y sensibilizamos a las familias sobre la correcta separación de residuos.



**Más de 17 toneladas**

de materiales reciclables recolectados desde 2022.



**Más de 315**

familias beneficiadas.



# Aliados Estratégicos

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



Miembro de JA Worldwide



# Cultura de impacto y cooperación





GRI 2-3

**Torre Global Bank**

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

Teléfono: (507) 206 2000

Fax: (507) 206 2072

@GlobalBankPA

globalbank.com.pa

