



INFORME DE

SOSTENIBILIDAD

2021 | 22

Primero la gente



GLOBAL
BANK



Introducción al informe	3	7. Experiencia del cliente	81
Mensaje del Presidente de la Junta Directiva y del Gerente General	7	7.1. Valor agregado y transparencia	82
Principales cifras	10	7.2. Seguridad de la información y fraude	84
1. Perfil y estrategia	11	8. Equipo	85
1.1. Perfil y contexto	12	8.1. Demografía laboral	86
1.2. Estrategia corporativa	18	8.2. Capacitación y desarrollo	89
2. Estrategia de Sostenibilidad	21	8.3. Bienestar y Clima laboral	91
3. Gestión de riesgos	27	9. Gestión ambiental	93
3.1. Principales riesgos	31	9.1. Energía y emisiones	94
3.2. Riesgos de cambio climático	34	9.2. Otros aspectos ambientales	97
3.3. Relación con la cadena de suministro	40	10. Comunidad	99
4. Gobierno Corporativo	41	11. Desempeño económico	103
5. Ética y cumplimiento	55	11.1. Datos relevantes del Grupo	104
5.1. Código de ética	56	11.2. Resultados por negocio	104
5.2. Cumplimiento y prevención de Lavado de Dinero	58	11.3. Valor económico generado y distribuido	112
6. Banca Responsable	59	Anexos	115
6.1. Objetivos	60	I. Detalle de la Gestión ASG	115
6.2. Financiamiento Sostenible	72	1. Relacionamiento con grupos de interés	116
Implementación del SARAS	72	2. Alianzas y membresías	119
Productos con enfoque social	75	3. Estudio de Materialidad	120
Productos con enfoque ambiental	76	4. Identificación y dimensionamiento de los impactos	123
Cálculo de las emisiones de la cartera de crédito	77	5. Contribución a los ODS	128
6.3. Educación financiera y cultura del seguro	80	II. Autoevaluación de implementación de Principios de Banca Responsable (PBR)	133
		III. Marco de Reportes	167
		1. Índice de contenidos GRI	168
		2. Índice de métricas de SASB	172
		3. Tabla de recomendaciones TCFD	179
		4. Contenidos Capitalismo de Stakeholders – WEF	182
		5. Correlación entre PBR y GRI/SASB	190
		Carta de verificación del informe	191

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

INTRODUCCIÓN

AL INFORME



INTRODUCCIÓN AL INFORME

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

Nuestro compromiso con la Banca Responsable se ve reflejado en la integración de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la estrategia de negocio, así como en el trabajo constante a favor de mantener una relación de mutuo beneficio con nuestros grupos de interés.

A través del presente informe damos cuenta del desempeño de Global Bank Corporation y sus subsidiarias, en adelante Global Bank o Grupo, manteniendo nuestro compromiso con la transparencia y rendición de cuentas hacia clientes, colaboradores, accionistas y otros grupos. En los casos que se señale, se realizaron actualizaciones de información de periodos anteriores reportados, debido a la utilización de fuentes distintas de donde se obtuvo dicha información.

La información presentada reporta los principales resultados obtenidos durante el año fiscal, que abarca desde el 1 de julio 2021 hasta el 30 de junio 2022, tomando en cuenta los resultados financieros, así como nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo.

Damos respuesta a los temas materiales, aplicando el concepto de doble materialidad en que se integra la socioambiental y la financiera, acorde a las tendencias internacionales, y haciendo uso de los estándares de referencia relacionados.

Los contenidos del presente informe han sido validados en primera instancia por miembros de la Comisión de Sostenibilidad y finalmente por la Gerencia General. El Informe de Sostenibilidad 2022 ha sido verificado por un tercero independiente.

Carta de verificación del informe.





Claves del informe

Hemos elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022. Adicionalmente, aplicamos el Suplemento Sectorial GRI para Servicios financieros. Los Estándares GRI responden a la materialidad socioambiental y dan respuesta a las prioridades y percepciones de nuestros grupos de interés.

Incluimos los Estándares del *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, para los sectores: Bancos comerciales, financiación al consumo, banca de inversión y corretaje, financiación de hipotecas, gestión de activos. Esta metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que impactan el desempeño económico y financiero 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.

Comunicamos sobre 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.

Este año reportamos las Métricas del Capitalismo de las partes interesadas de World Economic Forum (WEF) International Business Council (IBC). La iniciativa tiene como objetivo actuar como un catalizador hacia la convergencia de estándares y un conjunto amplio de requisitos de informes en una solución para todos, enfocándose en sus cuatro ejes centrales (del IBC): gobierno corporativo, planeta, personas y prosperidad.

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, PBR y WEF-IBC.





INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

MENSAJE DEL

PRESIDENTE

DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DEL GERENTE GENERAL



MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DEL GERENTE GENERAL

(GRI 2-22)

Estimados,

A lo largo de nuestros 28 años de trayectoria hemos demostrado ser un actor importante para el desarrollo económico de Panamá. Nuestra capacidad de determinación e innovación continúan consolidándonos como una entidad financiera reconocida por siempre buscar la creación de valor para nuestros grupos de interés.

Con gran satisfacción presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad 2021-2022 poniendo en perspectiva el esfuerzo y trabajo de cada una de las áreas de nuestra organización. Y es que este periodo fue una oportunidad para todos nosotros, enfocándonos y centrándonos en las necesidades de nuestros cerca de 200,000 clientes, estableciendo mejoras en los procesos, continuando con nuestra transformación digital, así como el fortalecimiento de nuestras acciones de responsabilidad social y ambiental.

El desarrollo y ejecución de estrategias, junto a las decisiones que tomamos para disponer de recursos con los que abordar las medidas de alivio financiero en el 2021-2022, son destacados en nuestros resultados económicos y se reflejan en el escenario de reactivación económica del país. Asimismo, reforzamos la solidez financiera de la institución con las provisiones necesarias lo que permitió que nuestra evolución fuera positiva durante este período, demostrando que sólo un grupo fuerte puede seguir generando valor.

En este sentido, los pasos que hemos dado para convertirnos en una organización cada vez más innovadora y moderna, apostando por ser una banca más digital, nos ha permitido tener una mayor agilidad en nuestra gestión y también brindar una experiencia más satisfactoria y cercana a nuestros clientes para atender sus necesidades a través de productos y servicios simples, personalizados y seguros. Sabemos que un trato cercano nos convierte en sus asesores de confianza.

Por otra parte, la evolución de nuestras subsidiarias continúa siendo sólida. Progreso APFC muestra fortalezas en sus cifras de activos administrados, Global Valores diversificó su portafolio de productos y Aseguradora Global se mantiene estable, focalizada en su

modelo de negocio y atendiendo con éxito los impactos de la pandemia. Todos estos resultados demuestran, además de nuestra solidez y capacidad financiera, la responsabilidad con el futuro de Panamá y su economía.

Igualmente, continuamos demostrando que la sostenibilidad es un asunto esencial, aportando equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental. Tenemos la profunda convicción de que la sostenibilidad es una vía clara y transparente para construir mejores relaciones y avanzar así en el camino del desarrollo de Panamá.

Con relación a la Estrategia ASG destacamos nuestra consolidación, articulada en una serie de pilares estratégicos con los que atendemos de manera integral a nuestros grupos de interés. Trabajamos desde la gobernanza corporativa, con ética y sustentados en nuestro talento, para ofrecer la mejor experiencia al cliente, con productos y servicios en que se consideran los impactos sociales y ambientales; estamos atentos también a nuestros posibles riesgos, donde tenemos una sólida agenda climática, que incluye también medidas de ecoeficiencia. De igual forma, somos conscientes de los desafíos que enfrenta la sociedad, por lo que estamos comprometidos en ser parte activa de su solución, siendo uno de nuestros principales focos la educación, por su motor de transformación y generación de oportunidades de progreso.

En el desarrollo de la Estrategia ASG consideramos tanto la prioridad de los impactos que generamos sobre nuestros diferentes grupos de interés como los temas estratégicos para nuestra estabilidad financiera, siendo pioneros en la aplicación del concepto de doble materialidad. El enfoque de banca responsable es un componente principal de esta Estrategia, estando presente en el desarrollo de productos y servicios con propósito ambiental y/o social y apuntalando la educación financiera que brindamos a la sociedad panameña. Orgullosos de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable, coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), hemos avanzado en los objetivos que nos planteamos.

...continuamos demostrando que la sostenibilidad es un asunto esencial, aportando equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental. Tenemos la profunda convicción de que la sostenibilidad es una vía clara y transparente para construir mejores relaciones y avanzar así en el camino del desarrollo de Panamá...

La equidad de género es una prioridad en nuestra estrategia y es por esto que hemos colocado cerca de USD\$ 115 millones en créditos que beneficien a mujeres, superando con creces nuestra meta estimada para el periodo. Con respecto a créditos con enfoque ambiental, alcanzamos el 91% de la meta planteada con un total de USD\$9.1 millones.

Nuestro equipo sigue siendo el corazón de esta empresa y una pieza fundamental que nos permite consolidar la confianza de los clientes, por lo que continuamos ofreciéndoles oportunidades de desarrollo profesional, incluyendo capacitaciones de diferente índole. En el Grupo somos cerca de 1,700 colaboradores, formando un equipo diverso y comprometido, del cual 68% son mujeres, un 55% de ellas ocupan cargos de vicepresidentes y un 27% puestos de staff gerencial. A nivel directivo, las últimas 4 designaciones de nuevos miembros del directorio han sido mujeres.

En la agenda ambiental, seguimos implementando iniciativas para una mayor eficiencia en el consumo directo de energía, así como para incrementar el uso de fuentes renovables. Seguimos calculando nuestra huella de carbono, identificando oportunidades de mejora y suscribimos además el compromiso de las 50 primeras organizaciones carbono neutro, promovido desde el Ministerio de Ambiente.

En cuanto a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la cartera de crédito es nuestro principal enfoque de trabajo. No sólo estamos promoviendo créditos que apoyan en la transición energética, sino que además continuamos en la medición de las emisiones del portafolio, para poder tomar decisiones estratégicas, un esfuerzo muy destacado en el conjunto de la banca a nivel regional. De igual manera, realizamos

una asistencia técnica a 119 clientes del sector agropecuario, donde se les entregó plan de mejoramiento de finca e inversión en prácticas sostenibles y de bajas emisiones.

Por último, avanzamos en la madurez de nuestra comunicación de desempeño ASG. En este informe incluimos algunas métricas recomendadas por el Foro Económico Mundial (WEF) en la guía *Measuring Stakeholder Capitalism*, reafirmando nuestra creencia en la posibilidad de continuar con la integración de los estándares internacionales de reporte. Asimismo, hemos incorporado indicadores afines con los requerimientos de las calificadoras ASG líderes a nivel global, y por primera vez sometimos la información a una verificación externa. A futuro, según la información que divulgue la IFRS Foundation, sumaremos la aplicación de las Normas de Divulgación de Sostenibilidad del *International Sustainability Standards Board* (ISSB).

Estamos orgullosos de los logros alcanzados en este periodo 2021-2022 que refuerzan que para nosotros siempre está Primero la Gente y que somos una organización que innova, piensa en el futuro del sector y contribuye al desarrollo sostenible. Agradecemos el compromiso y la entrega de todos nuestros colaboradores para mantener a G.B. Group Corporation como una institución sólida y de prestigio; así mismo a nuestros clientes por la confianza que depositan en nosotros para sus negocios, proyectos, sueños y metas personales.

Un saludo cordial,

Jorge Vallarino Strunz
Presidente de la Junta Directiva

Jorge Enrique Vallarino Miranda
Gerente General

PRINCIPALES CIFRAS



37

sucursales



154

cajeros automáticos a nivel nacional.



1,695

colaboradores que conforman el Grupo.



68%

de los colaboradores son mujeres.



+194 mil

clientes



335

clientes evaluados por el SARAS que supusieron USD\$ +400 millones de montos aprobados.



+37 mil

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



+US\$204 millones

en saldos de financiamientos de proyectos con enfoque ambiental.



+44,300

horas de capacitación para los colaboradores en su desarrollo profesional.



+4,000

participaciones en capacitación en temas relacionados a conocimientos financieros.



5,935

horas de capacitación en modalidad semi presencial y virtual, para los colaboradores en temas de ética y anticorrupción durante el presente periodo.



371

contratos con proveedores evaluados.



88%

de contratos con proveedores locales.



US\$786 mil

invertidos hasta la fecha en instalación de paneles solares.



USD\$505.2 mil

en contribuciones a diversas organizaciones como parte de nuestra responsabilidad social.

1

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

PERFIL Y ESTRATEGIA



GLOBAL BANK

1. PERFIL Y CONTEXTO

(GRI 2-1, 2-6, FS6, FS13, FS15)

1.1. Perfil

Somos un grupo financiero 100% de capital panameño; iniciamos operaciones en el año de 1994 y con 28 años de trayectoria nos hemos posicionado como un banco líder en el sector financiero del país.

Contamos con una amplia oferta de productos y servicios centrados en el cliente, nos distingue nuestro trato cercano y asesoría especializada para cada segmento, garantizando siempre una excelente atención y calidad en nuestro servicio.

Nuestra cultura organizacional está basada en el cumplimiento de los principios y valores que nos rigen, lo que nos permite mantener la confianza de 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.



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.



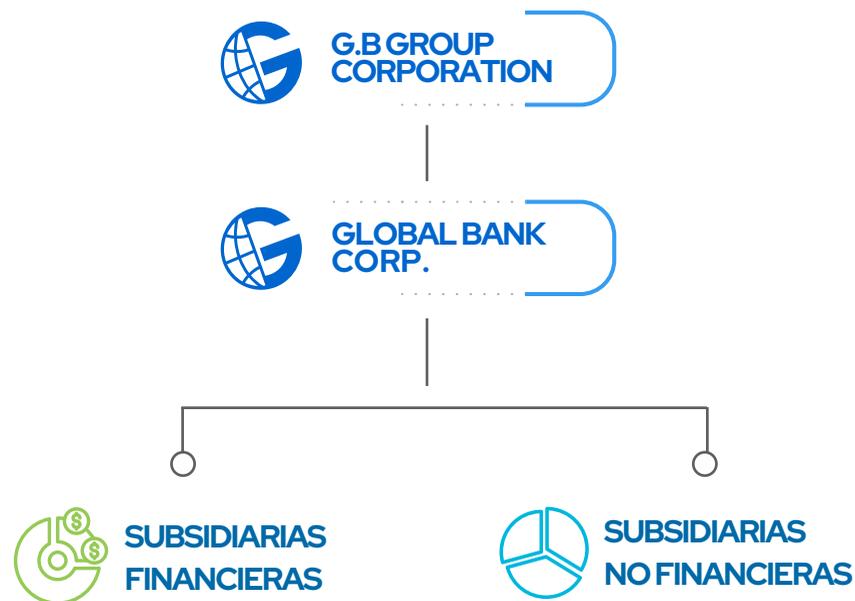
Ofrecer a sus colaboradores, oportunidades de desarrollo humano y profesional.



Ser un banco responsable y de referencia en la región, que contribuya con el desarrollo sostenible de la sociedad.



ESTRUCTURA CORPORATIVA DEL GRUPO BANCARIO



Subsidiarias

Contamos con distintas subsidiarias que fueron creadas para soportar el crecimiento y diversificación del Grupo en los negocios financieros. Las mismas han sido financiadas con inversiones de capital del Banco.

Las subsidiarias financieras principales son:

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.

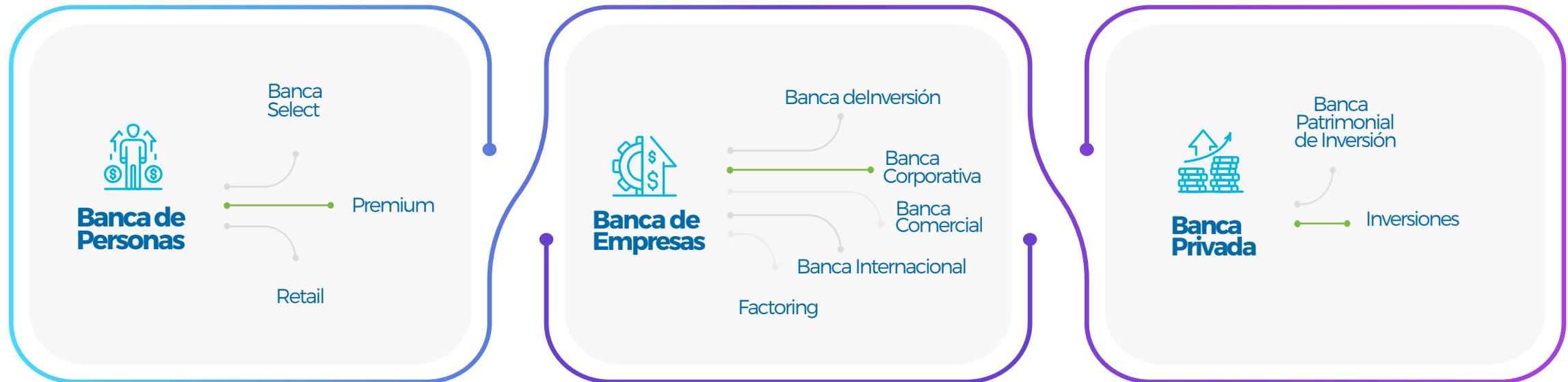
Aseguradora Global: Seguros de diferentes ramos, con enfoque en los clientes de Global Bank.

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

En Global Bank contamos con un modelo de banca universal para ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes a través de nuestras principales líneas de negocio, las cuales son: Banca de Personas, Banca de Empresas y Banca Privada.



Además, a través de las subsidiarias ofrecemos productos y servicios de seguros y previsión.

Productos y servicios

Desarrollamos una oferta comercial que incluye productos y servicios que atienden diferentes necesidades de personas y empresas, contribuyendo al desarrollo personal y económico de todos nuestros clientes, a la vez que promueven buenas prácticas ambientales y sociales.

Para el diseño y oferta de productos financieros contamos con el Manual de Gestión de Riesgo Operativo - Política de Gestión de Riesgos Operativos de Nuevos Productos y/o Servicios; y con el Manual de Nuevos Productos, Servicios y Promociones. Los documentos se encuentran accesibles a los colaboradores en la intranet del banco.



TIPO DE NEGOCIO	% SOBRE ACTIVOS TOTALES	SEGMENTOS	SECTORES Y ACTIVIDADES	PRODUCTOS/SERVICIOS	GEOGRAFÍAS
 Banca de Personas	41.6	Banca Retail Banca Premium Banca Select	Personas asalariadas Personas independientes Jubilados Empresa privada Gobierno	Cuentas de ahorro y corriente Depósitos a plazo fijo Préstamos personales Préstamos hipotecarios residenciales Préstamos de auto Préstamos prendarios Tarjeta de crédito	Panamá
 Banca Privada	1.06	Banca Patrimonial Tradicional Inversiones (>=\$1MM)	Personas naturales Personas jurídicas Personas institucionales	Cuentas de inversión Cuentas de ahorros Cuentas corrientes Depósitos a plazo fijo Tarjeta de crédito Préstamos prendarios Préstamos con garantías de valores	Panamá (90%) Extranjero (10%)

TIPO DE NEGOCIO	% SOBRE ACTIVOS TOTALES	SEGMENTOS	SECTORES Y ACTIVIDADES	PRODUCTOS/SERVICIOS	GEOGRAFÍAS
 Banca de Empresas	43.3	Banca Comercial (Pequeñas y medianas empresas)	Comercial Agropecuario Industrial Construcción Transporte	Cuentas de ahorros y corrientes Depósitos a plazo fijo Préstamos Líneas de crédito y sobregiro 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 Préstamos Líneas de crédito y sobregiro Leasing Tarjetas de crédito corporativas Cash management	
		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	% SOBRE ACTIVOS TOTALES	SEGMENTOS	SECTORES Y ACTIVIDADES	PRODUCTOS/SERVICIOS	GEOGRAFÍAS
 Seguros	0.8	Seguros de personas Seguros generales Fianzas	Clientes Global Bank	Automóvil Incendio Fraude Accidentes personales Riesgo construcción Colectivo de vida y desempleo Fianzas (varios)	Panamá
 Previsión	0.4	Jubilación/retiro Cesantía	Personas naturales Personas jurídicas	Fondo de pensiones Pensiones contributivas Fondo para educación de los hijos (Progreso Junior) Fondo de cesantía	Panamá

En la búsqueda de mejorar la experiencia de nuestros clientes, ponemos a su disposición diferentes canales. Haciendo énfasis en la inclusión, nuestros canales están desarrollados para atender las necesidades de todos nuestros clientes, ya sea de manera presencial o remota.

Estamos trabajando para incluir en los próximos informes, datos de densidad de la población en las localidades donde se encuentran nuestras sucursales, cajeros automáticos y puntos de venta.

 Remotos	154 Cajeros automáticos (ATM)	58,002 Usuarios de Banca en línea	34,607 Usuarios de Global Mobile	156,092 Llamadas atendidas	32,457 Whatsapp	1,552 Citas en línea	15,309 Asistente virtual AVI	 Presenciales	37 Sucursales
--------------------	---	---	--	--------------------------------------	---------------------------	--------------------------------	--	-------------------------	-------------------------

1.2 Estrategia Corporativa

Como empresa constituida con capital 100% panameño y con base en Panamá, observamos de cerca la evolución de la economía y desarrollo social de este país, con un enfoque preventivo que nos permita resguardar nuestra operación y tomar las medidas necesarias para mantener nuestra solidez y excelencia en el servicio.

Contexto económico

De acuerdo con el Banco Mundial, antes de la crisis de la COVID-19, Panamá mantuvo tasas de crecimiento altas pero decrecientes, apoyándose en la construcción y la inversión pública. La clase media se expandió del 50.8% de la población en 2015 al 56.9% en 2019; sin embargo, la pobreza rural se mantuvo seis veces más alta que en las áreas urbanas. La crisis de la COVID-19 provocó una contracción de dos dígitos en el PIB de 2020 y un aumento de 2.7 puntos porcentuales en la tasa de pobreza, a pesar de los esfuerzos para mitigarla.

El PIB de Panamá se ha recuperado de la crisis de la COVID-19 con un crecimiento en 2021 del 15.3 por ciento. El crecimiento fue impulsado por industrias como la construcción, la minera, la manufactura y el comercio, que concentran el 70% de los trabajadores en situación de vulnerabilidad (ingresos entre US\$5.5 y US\$13 diarios). Se estima que la pobreza ha disminuido del 14.8% en 2020 al 12.3% en 2021.

El Banco Mundial pronostica que el PIB vuelva a crecer con fuerza en 2022 gracias al crecimiento remanente de 2021 (9.4 %), la expansión continua del sector minero y la recuperación tardía del turismo y el transporte aéreo. En el mediano plazo, el PIB convergerá a su tasa de crecimiento potencial de alrededor del 5%.¹

Desarrollo sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible que plantea la Agenda 2030 siguen siendo compromisos pendientes y relevantes a la hora de abordar los desafíos derivados de la crisis climática, las tensiones geopolíticas y las crecientes desigualdades económicas y sociales en la región latinoamericana. Estos retos se observan en contextos complejos y, por tanto, requieren visiones interdisciplinarias que favorezcan soluciones efectivas y eficientes que beneficien a todos los ciudadanos, y que se reflejen en avances medibles y evidenciables.

De acuerdo con el Índice ODS 2021 para América Latina y el Caribe, Panamá tiene un rendimiento general de 62.58 sobre 100, y en el ranking regional se sitúa en el lugar 16 de 23.

¹ Para más información consulte el sitio del Banco Mundial en:
<https://www.bancomundial.org/es/country/panama/overview#:~:text=El%20Banco%20Mundial%20en%20Panam%C3%A1,es%20de%206%2C5%25>.





A continuación, se muestra la tendencia en el rendimiento del alcance de los ODS para Panamá en 2021:



- ↑ **Trayectoria esperada:** El objetivo está en proceso de cumplimiento, avanza a la tasa requerida para lograr la meta trazada a 2030.
- ↗ **Avance moderado:** El objetivo tiene un nivel de progreso a una tasa superior al 50% de la tendencia esperada. Sin embargo, se mantiene por debajo de la trayectoria necesaria para el cumplimiento de ODS en 2030.

- **Estancado:** El objetivo se mantiene estable o avanza a una tasa menor del 50% de la tendencia esperada. Evidencia un estancamiento en el cumplimiento de las metas trazadas en cada ODS.
- ↓ **Decreciente:** El objetivo avanza en una dirección contraria a la esperada. Refleja un retroceso en el cumplimiento de las metas trazadas en cada ODS.

SDG Index 2021, SDSN

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.

Tendencias en el sector financiero

Después de retomar las actividades con mayor normalidad debido al impacto de la pandemia, en el sector financiero se han visto avances aún más acelerados en digitalizar los medios de pagos, incrementando la transformación digital.

Además, las previsiones indican que esta tendencia de pagos digitales e incluso uso de códigos QR, seguirán aumentando, permitiendo así impulsar la evolución e innovación que guía las tendencias para el mercado financiero.

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

TENDENCIAS EN LA BANCA - RESPUESTA ESTRATÉGICA DE GLOBAL BANK (GRI 203-1, 203-2)

TENDENCIAS DE LA BANCA

RESPUESTA DEL GRUPO

Digitalización de productos y procesos

Hemos acelerado nuestra transición digital para adaptarnos a las nuevas necesidades de los clientes. Contamos con cuenta de ahorro 100% digital Global Tap, préstamo personal 100% digital Global Tap, Banca en Línea, Global Mobile, y canales de atención digitales, tales como Whatsapp, citas en línea, asistencia virtual AVI y redes sociales. Tenemos servicio de e-commerce para nuestros clientes, enfocado en emprendedores que quieran incluir el servicio de ventas en línea en sus páginas web.

Inteligencia artificial

Como parte de nuestra transformación digital, utilizamos la inteligencia artificial en la atención de clientes a través del asistente virtual inteligente AVI, que nos permite brindar atención automatizada usando tecnología de procesamiento de lenguaje natural para responder a preguntas o solicitudes hechas por usuarios.

Delincuencia financiera

Cada día se incrementan los fraudes en los pagos, por lo que en Global Bank hemos establecido un Marco de Gobierno de Seguridad de Información, que incluye políticas y procedimientos para prevenir e identificar riesgos, así como tecnología de vanguardia, sometida a pruebas internas y externas. Nuestros colaboradores reciben capacitación constante en gestión de riesgos, ciberseguridad y prevención de fraudes.

Descarbonización de la cartera

Hemos otorgado financiamiento para proyectos de energía solar, eólica, hidroeléctricas y de biomasa. Disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) a través del cual evaluamos los riesgos ambientales de nuestra cartera de crédito. Medimos las emisiones de gases de efecto invernadero financiadas y estamos preparando un plan de transición para reducirlas.

Acceso a la banca a grupos diversos

Damos acceso al financiamiento a distintos grupos a través de nuestros productos y servicios, con especial enfoque en mujeres, a través de nuestro portafolio general y también con productos específicos que atienden las brechas. También contamos con productos con impacto en otros colectivos como préstamos a jubilados e hipotecas preferenciales.

2

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

ESTRATEGIA
SOSTENIBILIDAD



2. ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD (GRI 2-28)

Principales hitos





Trayectoria en sostenibilidad

En Global Bank entendemos a la sostenibilidad como parte fundamental de nuestro negocio y como eje principal para la generación de valor hacia todos los grupos de interés con los que tenemos relación. Ofrecemos productos y servicios financieros que contribuyen al desarrollo económico y social, a la vez que resguardamos el medio ambiente y aplicamos elevados estándares éticos y de gobierno corporativo. Todo esto bajo un enfoque de banca responsable.

Tenemos una trayectoria de 14 años trabajando para alinear nuestro negocio al desarrollo sostenible, de la mano de importantes aliados estratégicos. Nos hemos apegado a las mejores prácticas y suscritos a los principales marcos del sector financiero. Hemos avanzado en nuestro plan de acción de negocio sostenible realizando mejoras y reforzando nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), identificando y analizando productos financieros verdes para su creación, sensibilizando a 119 clientes agropecuarios en prácticas sostenibles, desarrollando una estrategia para crear productos y servicios que beneficien a la mujer, midiendo nuestra huella de carbono (incluyendo la cartera de crédito), desarrollando un plan de transición para reducir emisiones financiadas y capacitando constantemente a nuestro personal.

En 2021 nos convertimos en signatarios del programa Reduce Tu Huella Corporativo - Carbono del Ministerio de Ambiente y en 2022 fue aprobado nuestro Plan Intermedio de Carbono Neutro 2021-2030, recibiendo por parte del Ministerio de Ambiente dos reconocimientos:



Inventario de Huella de Carbono: Por cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero.



Las 50 Primeras: Por nuestro compromiso a nivel operativo de alcanzar la carbono neutralidad al 2050 y contar con un plan de acción para lograrlo.

En el primer semestre del 2022 publicamos nuestro primer Informe de Sostenibilidad bajo estándares internacionales GRI y SASB. Fue el primer informe con estándares SASB en Panamá y segundo en Centroamérica, alineándonos al concepto de doble materialidad (de impacto y financiera) y al mercado de capitales a nivel internacional.

Modelo de negocio sostenible

Los esfuerzos que hemos realizado se estructuran en nuestra Estrategia de Negocio Sostenible, misma que fue actualizada en este nuevo periodo para atender los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) críticos y emergentes resultantes de nuestro análisis de materialidad. En su implementación se involucran a las diferentes áreas y subsidiarias, guiados por la Política General de Sostenibilidad.

A continuación, presentamos los ocho pilares estratégicos con sus respectivas líneas de trabajo (temas materiales), las cuales se encuentran integradas por diferentes iniciativas que se ejecutan gracias al esfuerzo y compromiso de todos nuestros colaboradores y el trabajo conjunto con cada uno de nuestros grupos de interés.

MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

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 AS

- 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

Pilares estratégicos



A= Ambiental
S= Social
G= Gobernanza

Tema material transversal: Desempeño económico

*Aprobado en Comité Directivo de Gobierno Corporativo de Sep 22



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 en temas de inclusión financiera.
- 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.



Esta estrategia se desprende de una serie de asuntos relevantes, los cuales fueron obtenidos de nuestro análisis de materialidad, en el que identificamos los principales aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que impactan a una selección de grupos de interés, así como aquellos que nuestra alta gerencia consideró claves para el desarrollo del modelo de negocio y la consecución de nuestros objetivos corporativos.

Los lineamientos principales se consolidan en la **Política General de Sostenibilidad**, que sirve de referencia para la operación del Grupo y nuestra relación con los diferentes grupos de interés.

Más información en el Anexo de Estudio de Materialidad.

A través de las iniciativas enmarcadas en este modelo de negocio buscamos contribuir 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.

Los avances y gestión de la Estrategia de Negocio Sostenible son monitoreados por la **Comisión de Sostenibilidad**, constituida 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 Gobierno Corporativo, y este a su vez a la Junta Directiva.

Además, contamos con una subcomisión, que facilita la operación regular y la frecuencia del seguimiento, y se encuentra constituida hasta por cinco miembros de las siguientes áreas: Administración de Crédito (Ambiental), Mercadeo, Recursos Humanos, Administración, Riesgo, y de las áreas de Negocio.

A lo largo del informe, detallamos los principales avances y resultados de nuestra estrategia de negocio sostenible.



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

3

GESTIÓN DE RIESGOS



GLOBAL
BANK

3. GESTIÓN DE RIESGOS

(GRI 2-12, 2-13)

Las actividades que desarrolla el Grupo Bancario están expuestas a una variedad de riesgos, por lo que deben incluir el análisis, evaluación, 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 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. Está soportada por principios, estrategias, políticas, procesos, metodologías, manuales, estructura y sistemas de información que garantizan la integridad y eficiencia del proceso.

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





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.

La estructura que soporta el proceso de gestión integral de riesgo está establecida bajo los siguientes lineamientos:

Comité Directivo de Riesgo

La función de gestión integral de riesgo es supervisada y dirigida por el Comité Directivo de Riesgo y a nivel del Grupo. El Comité Directivo de Riesgo fue constituido por mandato de la Junta Directiva y sus principales funciones son establecer los objetivos y políticas para la gestión integral de riesgo, así como los límites de exposición al riesgo que hayan sido aprobados por la Junta Directiva.

El Comité Directivo de Riesgo está conformado por catorce (14) miembros principales, de los cuales siete (7) son Directores principales de la Junta del Banco; ninguno participa en la administración del Grupo y tendrán derecho a voz y voto. También son miembros principales del Comité Directivo de Riesgo con derecho a voz, el Presidente de la Junta Directiva, el Gerente General, el VP Ejecutivo y Subgerente General, el VP Senior de Riesgo, VP Senior de Banca de Personas, el VP Senior de Legal y Cumplimiento y VP de Riesgo. Asistirá como invitado(a) al Comité el/la VP Senior de Auditoría Interna.

Unidad de Administración de Riesgo

La Unidad de Administración de Riesgo bajo la Vicepresidencia de Riesgos de Global Bank Corporation y Subsidiarias es la unidad dentro del Grupo responsable de la gestión integral de riesgo. La coordinación necesaria para una adecuada administración integral de los riesgos se debe desarrollar a través de una interacción y reporte constante de las unidades funcionales del Grupo hacia la Unidad de Administración de Riesgo.

La Unidad de Administración de Riesgo es independiente de las unidades de negocios, su misión es la identificación y administración de los riesgos que enfrenta el Grupo.

La Unidad de Administración de Riesgo reportará al Comité Directivo de Riesgo y los aspectos administrativos de sus funciones serán supervisadas por la Gerencia General.

La Unidad de Administración de Riesgo no realizará, procesará o aprobará transacciones. Su función primaria es la de dar seguimiento al riesgo, asistir en el diseño de políticas y procedimientos, verificar su cumplimiento, y alertar al Comité Directivo de Riesgo o a la instancia responsable sobre riesgos que puedan requerir controles adicionales.

Como parte de nuestra madurez en la gestión de los aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), estamos avanzando en el análisis y respuesta a los principales riesgos relacionados. Hemos iniciado por el análisis particular de los riesgos climáticos, apoyados con formaciones de externos e integrando las capacidades internas en nuestro equipo. Detallamos los avances de esta gestión en el apartado específico dentro de este mismo capítulo.





3.1 Principales Riesgos

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

Riesgo	Descripción	Claves en la gestión
Crédito	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"> Definición de mercados objetivos. Establecimiento de términos y condiciones de crédito para cada segmento/tipo de crédito. Otorgamiento de crédito basado en capacidad de pago (personas) y generación de flujos (empresas). Proceso de crédito fundamentado en la segregación de funciones. Matrices de facultades e instancias para aprobación de créditos. Políticas de garantías. Transferencia de riesgo a través de coberturas de seguros. Límites de concentración y exposición. Seguimiento al comportamiento y evolución de los indicadores de calidad de cartera. Metas de cobertura de reservas a cartera.
Concentración	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"> Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la integridad y efectividad de la gestión. Monitoreo mensual de indicadores relacionados al riesgo de concentración y sus respectivos límites regulatorios, límites internos y covenants.
País	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"> Definición de países objetivo. Políticas para la gestión de riesgo país. Límites de aprobación por instancia, límites de exposición. Monitoreo permanente de las calificaciones soberanas. Establecimiento de reservas para riesgo país. Reportes y comunicación sobre la exposición al riesgo país. Pruebas de tensión.
Capital	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 con la planificación financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la integridad y efectividad de la gestión. Monitoreo mensual de indicadores relacionados a la adecuación de capital y sus respectivos límites regulatorios, límites internos y covenants. Pruebas de tensión. Análisis de sensibilidad.
Liquidez	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"> Conjunto de políticas, estrategias, límites y niveles de aceptación y procedimientos. Amplia disponibilidad en líneas de financiamiento y acceso al mercado de capitales local e internacional. Evaluación de la estructura de fondeo, estructura de vencimientos, concentración. Monitoreo y control de límites y alertas internas para los indicadores de liquidez. Pruebas de tensión. Plan de financiamiento contingente.

Riesgo	Descripción	Claves en la gestión
Mercado	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. Este comprende principalmente el riesgo de precio, riesgo de tasa de interés y riesgo de tipo de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de políticas, estrategias, límites y niveles de aceptación, procedimientos y otros mecanismos de acción ante situaciones adversas de riesgo de mercado. • Enfoque conservador en lo que respecta al portafolio de inversiones propio de la organización. • Seguimiento permanente de la evolución de precios de la cartera de inversiones. • Estrategia de cobertura de riesgos.
Operacional	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"> • Sistema de control integrado por políticas, procesos, procedimientos y niveles de control formalmente establecidos. • 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. • Capacitaciones al personal. • Límites de riesgo. • Seguimiento a resultados de herramientas de medición. • Transferencia de riesgo a través de coberturas de seguros. • Plan de Continuidad de Negocio.
Legal	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, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la integridad y efectividad de la gestión. • Procesos de prevención y mitigación de demandas. • Revisión de contratos por parte de Asesoría Legal. • Gestión de cumplimiento normativo.
Blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas	Posibilidad de incurrir en riesgos derivados de la utilización de los productos y servicios del Grupo para el blanqueo de capitales (BC), financiamiento del terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masivas (FPADM).	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas, procesos, manuales y herramientas que garanticen la gestión de Prevención BC/FT/FPADM. • 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). • Matriz de Riesgo de BC/FT/FPADM. • Proceso de evaluación anual del Riesgo BC/FT/FPADM. • Evaluaciones independientes del Riesgo BC/FT/FPADM.
Ambiental y Social	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"> • Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). • Políticas y procedimientos para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de las actividades financiadas. • Controles para verificar el cumplimiento de las condiciones y medidas de mitigación ambiental y social que debe realizar el cliente. • Visitas de monitoreo para los casos que apliquen. • Monitoreo de indicadores. • Informes de Riesgo Ambiental y Social.

Riesgos Emergentes

En un panorama de riesgo tan dinámico para el sector financiero, debemos considerar una serie de factores que están cobrando especial relevancia para nuestro negocio y se erigen en riesgos emergentes.

Nuestra robusta estructura de gestión de riesgos es flexible para poder atender la evolución de éstos y pensar en escenarios futuros, de manera que se prevengan la posible afectación al negocio y la relación con los diferentes grupos de interés. Presentamos a continuación los riesgos emergentes, de cuya gestión damos cuenta a lo largo del informe.

Factor	Impactos	Gestión del Banco	Más información
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de los canales remotos • Robo de datos de clientes • Suplantación de identidad de clientes y/o colaboradores • Otros 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procesos de Seguridad de la Información. • Marco del Gobierno de Seguridad de Información. • Manejo de Incidentes de Seguridad de la Información. • Tecnología de vanguardia, sometida a pruebas internas y externas. • Concientización y capacitaciones en temas de gestión de riesgos tecnológicos, a gestores o personal de las áreas funcionales de la primera línea de defensa. 	Experiencia del cliente: Seguridad de la información y fraude
Protección de datos personales	<ul style="list-style-type: none"> • Violaciones a la privacidad con afectaciones a la integridad y seguridad de los clientes. • Uso que le den aquellos terceros que puedan disponer de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas y procesos de Seguridad de la Información. • Manejo de Incidentes de Seguridad de la Información. • Marco del Gobierno de Seguridad de Información. • Tecnología de vanguardia, sometida a pruebas internas y externas. 	Experiencia del cliente: Seguridad de la información y fraude
Sobreendeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Merma en la salud financiera de las familias. • Deudores sujetos a pérdida de patrimonio. • Dificultad de recuperación de la cartera crediticia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Educación Financiera dirigido a asesorar en el buen manejo de las finanzas personales. • Prácticas de negocio con perspectiva de brindar el mejor asesoramiento a los clientes para satisfacer sus necesidades financieras. • Políticas de crédito diseñadas y alineadas con la condición de los clientes. 	Experiencia del cliente: Valor agregado y transparencia
Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad de recuperación de crédito comercial • Pérdida de valor de activos en que se ha invertido • Dificultad de atención de los requerimientos de instituciones y agencias de financiamiento internacionales sobre: sectores excluidos, descarbonización de cartera, etc. • Cumplimiento de disposiciones normativas sobre colocación de crédito e inversión por aspectos de cambio climático. • Umbrales de emisión directa a las operaciones del grupo financiero, que requieran de inversión en tecnologías más eficientes y limpias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento de proyectos de energías renovables. • Medición de las emisiones de cartera de crédito, conforme a PCAF. • Utilización de fuentes renovables para el consumo de energía. • Medición del inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) • Implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). 	Gestión ambiental: energía y emisiones Financiamiento sostenible
Corrupción y fraude	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de incidencias de fraude en el uso de canales electrónicos. • Aumento en la percepción de los actos de corrupción en el país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de prevención de fraudes. • Estructura de Gobierno Corporativo y Organizacional para supervisión y vigilancia. • Programa de Cumplimiento (proceso de debida diligencia, políticas de conozca a tu cliente, herramientas de monitoreo, lista de sanciones). • Código de Ética y Conducta. • Capacitaciones en el tema a los colaboradores del Grupo. 	Ética y cumplimiento Seguridad de la información y fraude

3.2 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, presentamos la gobernanza de los riesgos y el detalle de estos, que clasificamos conforme a la nomenclatura recomendada por el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés).

Gobernanza

Los riesgos climáticos fueron identificados en un proceso exhaustivo, con la participación de especialistas externos y miembros de la Comisión de Sostenibilidad. Los resultados se incorporarán, durante el siguiente año fiscal, en el mapa integral de riesgos del Grupo, al igual que las iniciativas de prevención y mitigación que se vayan a plantear en los siguientes pasos.

La identificación y evaluación de los riesgos consideró nuestra operación y también las actividades desarrolladas en nuestros clientes, en particular se analizó qué sectores receptores de crédito tenían mayor vulnerabilidad y de qué naturaleza. Los esfuerzos forman parte de las iniciativas establecidas en la estrategia de sostenibilidad.



Los resultados iniciales del análisis fueron presentados al Comité Directivo de Riesgo y posteriormente a la Junta Directiva, que está por tanto informada de los mismos.

En relación con las responsabilidades de la Junta Directiva, cabe destacar también la supervisión que realiza al Conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad, en la que se integran los avances en la hoja de ruta climática del Grupo.

Esta hoja de ruta es presentada a lo largo del informe, involucrando:

- Análisis de riesgos y oportunidades climáticas de la operación directa y de la cartera de préstamos.
- Cálculo anual de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), incluyendo los Alcances 1, 2 y 3; se extiende por tanto a la estimación de emisiones en nuestra cadena de valor.
- Medición de las emisiones financiadas de la cartera de préstamos bajo la metodología del PCAF.
- Fijar objetivos de reducción de emisiones atendiendo la metodología internacional de la Iniciativa Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés).



Riesgos Identificados

Se presentan a continuación, siendo gestionados conforme se detalla previamente.

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.

La **definición de plazos** utilizados para el análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático es el siguiente:

TIPO DE PLAZO	MAYOR O IGUAL A (AÑOS)	MENOR O IGUAL A (AÑOS)
CORTO		3
MEDIANO	3	10
LARGO	10	



SUBTIPO DE RIESGO	RIESGO ASOCIADO AL CAMBIO CLIMÁTICO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO FINANCIERO	SECTORES DE LA CARTERA IMPACTADOS	INICIATIVAS RELACIONADAS	PLAZO DEL RIESGO
Políticos y Jurídicos	Mandatos y regulación de los productos y servicios existentes.	<p>Fijación de limitaciones a la colocación de capital del Grupo financiero, 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).</p> <p>Incremento de requerimientos regulatorios ambientales/ climáticos para los clientes del banco. Se está cambiando la reglamentación de los estudios de impacto ambiental donde tendrán que medir emisiones de GEI y cumplir requisitos Por compromisos del país para cumplir con el Acuerdo de París, se sumarán más regulaciones a ciertos sectores.</p>	<p>Aumento de los costos de operación de nuestros clientes (p. ej., costos de cumplimiento más altos, aumento de las primas de seguro). Para exportaciones de ciertos productos, sobre todo alimenticios, se requiere contar con certificaciones y cumplir regulaciones de los países a los que exportan como Europa y EEUU.</p> <p>Aumento de costo para nuestros clientes por cumplimiento de requisitos regulatorios.</p> <p>Aumento de gastos del banco por incremento de personal capacitado en las áreas de Riesgo, Ambiental y Negocios, y de recursos económicos destinados al control y seguimiento de los clientes del banco respecto a su nivel de cumplimiento de requisitos ambientales asociados al cambio climático como: inventario de emisiones de GEI, morosidad del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Industrias • Construcción • Energía 	<ul style="list-style-type: none"> • Metas de reducción de emisiones financiadas, plan de transición. • Apoyar a los clientes en la transición. • Apoyar a PYMES clientes del banco, en la medición de emisiones y planes de reducción. • Controles establecidos en el SARAS. • Plan de capacitación interna. 	Mediano
	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 cap&trade.	<p>Aumento en costos de operación de los clientes que podría afectar el repago de la deuda.</p> <p>Baja demanda de productos, nuevas leyes que afecten la empresa (nuevos impuestos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cemento • Energía - no renovable • Petróleo y Gas • Industria 	<ul style="list-style-type: none"> • Nos mantenemos en constante revisión de posibles regulaciones panameñas relacionadas: Según borrador del proyecto de ley de cambio climático, sobre Impuesto al carbón: Mientras la República de Panamá, mantenga la condición de carbono negativo, no requerirá incorporar un impuesto al carbón. • En Panamá, a través del Ministerio de Ambiente, se está desarrollando el Mercado de Carbono Nacional (Decreto Ejecutivo No. 142 de 2021). Estamos en constante seguimiento de este proyecto. • A nivel internacional, estaremos revisando la cartera de crédito, si guarda relación con regiones que impongan impuesto de carbono. 	Largo
	Exposición a litigios	Riesgo de demandas por delitos ambientales dirigido a los clientes de Global Bank, que asumirán costes por litigio.	Pérdida de solvencia de los clientes por costes de litigio, multas o sentencias (incluyendo la posible disminución de demanda de sus productos y servicios) que podría ocasionar problemas de repago de deuda del banco.	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Industrias • Construcción • Energía 	<ul style="list-style-type: none"> • Controles establecidos en el SARAS mejorado. • Revisión y seguimiento a noticias medioambientales relacionadas a clientes del banco. 	Mediano
Tecnológicos	Sustitución de productos existentes y servicios con opciones de bajas emisiones	Clientes de Global Bank que estén posicionados en sectores que se vean superados por tecnologías limpias y de bajas en emisiones, podrían perder competitividad, afectando a su proyección financiera.	Los clientes con financiamientos en sectores que requieren sustituir tecnologías con bajas emisiones o alternativas podrían enfrentar problemas de solvencia y de retirada temprana de activos existentes, así como baja demanda de productos existentes. Esto podría conllevar a problemas para amortizar la deuda, implicar mayor plazo de recuperación de deuda o deuda incobrable.	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Auto • Industria • Energía 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de productos verdes para financiar tecnologías bajas en emisiones o métodos sostenibles. • Plan de transición de reducción de emisiones financiadas 	Largo
	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>Para los clientes: baja demanda de productos mientras no adapte las tecnologías, gasto en investigación y desarrollo, inversiones de capital en desarrollo tecnológico, aumento en costos para implementar / utilizar nuevas prácticas y procesos; podrían afectar la solvencia del cliente y ocasionar problemas de repago del crédito, costos de utilizar o desarrollar tecnologías fallidas.</p> <p>Para el banco: inversiones de capital de desarrollo de tecnología como paneles solares, digitalización. Costos de inversión en remodelación y adaptación de instalaciones del banco.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Industria • Agricultura • Ganadería • Construcción 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de carbono neutralidad en alcance 1 y 2 del banco. • Plan de transformación digital. • Creación de productos financieros verdes. • Plan de transición de reducción de emisiones financiadas. 	Mediano



RIESGOS DE TRANSICIÓN

SUBTIPO DE RIESGO	RIESGO ASOCIADO AL CAMBIO CLIMÁTICO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO FINANCIERO	SECTORES DE LA CARTERA IMPACTADOS	INICIATIVAS RELACIONADAS	PLAZO DEL RIESGO
Mercado	Cambios en el comportamiento de los grupos de interés (clientes, agentes financieros, consumidores).	Evolución creciente de los requerimientos ASG por parte diferentes grupos de interés como: proveedores de capital (como la banca multilateral e inversionistas institucionales), clientes, consumidores de nuestros clientes.	Disminución de ingresos y de posicionamiento en el mercado (clientes y banco) por reducción de la demanda de bienes y servicios por cambios en las preferencias del consumidor. (Para el banco, por ejemplo: falta de oferta de productos verdes/sociales).	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción • Industria • Energía • Agropecuario • Bienes raíces • Auto y Transporte • Hipotecas 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de productos verdes. • Establecer metas de colocación de productos verdes. • Programa de sensibilización a clientes agropecuarios. • Sistema de etiquetado de Productos verdes. • Establecer metas de reducción de emisiones financiadas (y plan de transición) 	Corto
	Aumento en los costos 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, o del banco.	<p>Afecta los ingresos de clientes y repago de deuda; ya sea por: baja demanda de productos y servicios, aumento de precios de productos finales de clientes que podría disminuir la demanda, aumento de costo de producción, aumento repentino del costo energético, aumento del precio de insumos (agua, papel, etc.), aumento de costo de tratamiento de residuo, cambio de precio de activos.</p> <p>Aumento de costos para el banco por cambios repentinos e inesperados de los costos energéticos o del precio de insumos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Construcción • Fabricación alimentos y bebidas / cemento • Bienes Raíces 	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de paneles solares y plantas eléctricas con paneles solares en el banco. • Apoyar a clientes en transición a economía baja en carbono con productos verdes, sensibilización, medición de emisiones y plan de reducción de estas. 	Mediano
Reputación	Comentarios negativos de las partes interesadas por financiar actividades con grandes emisiones de GEI, por cambio en el consumidor o estigmatización del sector.	<p>Posibilidad de reducción o pérdida de clientes y mala reputación por la falta de prácticas sostenibles dentro de la gestión y otorgamiento de créditos.</p> <p>Demanda por parte de los clientes de limitar los impactos directos de nuestra actividad.</p>	<p>Reducción de ganancias de los clientes que afecte el repago de los créditos por falta de demanda por cambio en preferencias del consumidor, pérdida de clientes, costos elevados tardíos de transición, no implementar prácticas sostenibles. Esto podría afectar reputación del banco por financiar clientes que no realicen a tiempo la transición a una economía baja en carbono.</p> <p>Costo asociado a mala reputación. Costo de disminuir exposición de la cartera en sectores de altas emisiones de GEI. O renuncia a negocios rentables por riesgo reputacional o por norma sectorial o de instituciones fondeadoras que lo prohíba.</p> <p>Pérdida de clientes o potenciales clientes por considerar que nuestras prácticas sostenibles y contra el cambio climático son insuficientes. Reducción de la disponibilidad del capital. Riesgo derivado de no implementar bien las políticas definidas, y esto pueda derivar en riesgo reputacional (“greenwashing”).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Energía con combustible fósil. • Petróleo y gas • Transporte • Cemento • Construcción • Bienes raíces 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar taxonomías reconocidas a nivel internacional. • Sistema para etiquetar productos verdes. • Plan de transición para reducción de emisiones financiadas. • Transparencia en los informes públicos. • Plan de comunicación a diferentes grupos de interés. • Plan de carbono neutralidad al 2050, con meta intermedia al 2030, en nuestras operaciones directas (alcance 1 y 2). • Plan de transformación digital. 	Corto

SUBTIPO DE RIESGO	RIESGO ASOCIADO AL CAMBIO CLIMÁTICO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	IMPACTO FINANCIERO	SECTORES DE LA CARTERA IMPACTADOS	INICIATIVAS RELACIONADAS	PLAZO DEL RIESGO
Riesgos agudos	Aumento de fenómenos meteorológicos extremos graves	Ciclones e inundaciones, deslizamiento de tierra, incendios. Estos fenómenos producen reducción de ingresos económicos, pérdida de productos, daño en infraestructura y afectaciones a salud de colaboradores, tanto para clientes y banco.	Afecta el repago de la deuda, disminución del valor de garantías de préstamos de sectores afectados; ya que el cliente puede verse impactado con reducción de ingresos económicos, daño a infraestructura, posible pérdida de productos y bienes, reducción de demanda de productos, reducción de capacidad de producción, cadena de suministro y transporte afectado, empleados con problemas de salud. Afectación a instalaciones del banco. Incremento del coste del aseguramiento. Reducción de los ingresos y aumento de impactos negativos que afectan al personal del banco (p. ej., salud, seguridad, ausentismo)	<ul style="list-style-type: none"> Agricultura: pérdida de cosechas y siembras Ganadería: pérdida de animales Turismo: baja demanda en las regiones afectadas, daños a infraestructuras como hoteles Hipotecario residencial: pérdidas de viviendas Construcción infraestructura: daños a las construcciones, daños de carreteras y puentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización a clientes en uso de métodos de producción sostenibles. Crear producto verde para financiar métodos y tecnologías sostenibles (riesgo por goteo por sequías, sistema silvopastoril, abonos orgánicos, biodigestores, sistemas de tratamiento de agua residual, sistema de compostaje, reforestación de fuentes hídricas, etc). Revisar Reglamento de Edificación Sostenible (RES) de Panamá, para incluirlo en el proceso de las visitas técnicas de los analistas ambientales. Plan de continuidad de negocio 	Corto
Riesgos crónicos	Cambios en los regímenes de precipitación y variabilidad extrema en los patrones climáticos.	Incremento continuo de la temperatura máxima diurna y mínima nocturna. Cambio en precipitaciones (Ej. necesidad de incorporar sistemas de riego por goteo por sequía prolongada) Puede ocasionar: Devaluación de activos de los clientes por estar ubicados en zonas con problemas de suministro de agua (desertificación). Incrementos en los costes operativos de los clientes (inversiones en tecnología y proceso). Menor producción de energía renovables (hidro y eólica).	Por afectaciones a clientes: Podría afectar solvencia y el repago de la deuda y/o pérdidas o devaluación de garantías de los créditos (amortización o retirada temprana de activos existentes), reducción de ingresos por baja producción, aumentos de costos de operación. Por afectaciones directas al Banco: • Aumento de los costos para aprovisionamiento de insumos (p. ej. Agua, energía) • Aumento de los costos de capital (p. ej., daños en las instalaciones) • Aumento de las primas de seguro por aumento de siniestralidad a nivel nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Agricultura: pérdida de cultivos por plagas, sequías y degradación del suelo. Ganadería: muerte de animales o bajo peso, no cubre demanda de animales, falta de agua. Generación de energía hidroeléctrica no puede suplir demanda de generación por falta de agua, bajos ingresos. Vivienda y construcción - infraestructura: pérdida o devaluación del bien. 	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilización a clientes en prácticas sostenibles. Creación de productos financieros verdes. Diversificar cartera con productos verdes. Plan de continuidad de negocio. Plan de ecoeficiencia interna 	Mediano
	Aumento de la temperatura media	Movimientos de población que pueden derivar en depresión en determinadas ubicaciones, 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.				

**Según el Documento Índice de Vulnerabilidad al Cambio Climático de la República de Panamá- Tercera Comunicación, los riesgos climáticos para el país son: Cambio en patrones de precipitación (Inundaciones, Temporada seca prolongada), Subida del nivel del mar, Acidificación de los océanos. Las actividades económicas más vulnerables son: Agricultura/ganadería, producción de energía, infraestructura, funcionamiento del Canal de Panamá. Las variables de vulnerabilidad: Exposición, Sensibilidad, Capacidad adaptativa. Además, el Ministerio de Ambiente presentó a mediados del año 2022 los resultados del estudio de escenarios de Cambio Climático de La República de Panamá, Visión 2030-2050-2070, que refleja un incremento continuo de la temperatura máxima diurna y mínima nocturna. Uno de los sectores más afectados sería el agropecuario. Según el Ministerio de Ambiente, los eventos extremos que más afectan y representan una amenaza climática para Panamá son aquellos expresados como lluvias intensas de verano, periodos largos y/o de mayor intensidad de sequía, así como la elevación del nivel del mar. Dichas amenazas, muestran evidencias de impactos negativos en los sectores de interés nacional con afectaciones claras en la disponibilidad de agua en verano, una mayor demanda de energía ante altas temperaturas, pérdida de cultivos y de suelos, pérdida de la línea de costa ante marejadas, así como mayores inundaciones en grandes centros urbanos, con daños a infraestructura y servicios.



Adicional, hemos identificado aquellas áreas de oportunidad en la materia de cambio climático:

OPORTUNIDADES

TIPO	OPORTUNIDAD ASOCIADA AL CAMBIO CLIMÁTICO	POSIBLE IMPACTO FINANCIERO	INICIATIVAS RELACIONADAS	PLAZO DE OPORTUNIDAD
Eficiencia de los recursos	<p>Usar métodos más eficientes de transporte.</p> <p>Uso de reciclaje.</p> <p>Reducir el uso y el consumo de agua.</p> <p>Reducción de emisiones de GEI.</p>	<p>Reducción de los costos de operación (a través de ganancias de eficiencias y de reducción de los costos).</p> <p>Aumento del valor de activos fijos (edificios energéticamente muy eficientes).</p> <p>Beneficios de la gestión y la planificación del personal (mejorar la sanidad y seguridad, la satisfacción del empleado) lo que reduce los costos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con Plan de carbono neutralidad al 2050 en alcances 1 y 2 del banco, con metas intermedias al 2030 y 2035: incluye plan de ahorro en uso de insumos (agua, papel, luz), reciclaje, mantenimiento de aires acondicionados, cambios de luces led, instalación de grifos reguladores de agua, renovación escalonada de flota de vehículos por vehículos híbridos/eléctricos (según disponibilidad de mercado), entre otros. • Contamos con 2 sucursales y 1 edificio certificados LEED. 	Largo
Fuentes de energía	<p>Verificar otras instalaciones del banco donde se puedan instalar paneles solares.</p> <p>Adquirir plantas solares.</p>	<p>Reducción de costos de operación (consumo eléctrico).</p> <p>Reducción de emisiones de GEI lo que reduce el riesgo de afectaciones por impuestos o precio al uso de combustibles fósiles o carbón.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de paneles solares en edificios y sucursales del banco (según lo permita la infraestructura existentes se aumentará el número de sucursales con paneles solares). • Plan de carbono neutralidad: Adquisición de planta solar, realizar estudio de eficiencia energética. 	Mediano
Productos y servicios	<p>Desarrollar productos para financiar actividades que utilicen nuevas tecnologías o métodos para disminuir las emisiones GEI: energía solar distribuida, vehículos híbridos/eléctricos, agropecuario sostenible, infraestructura sostenible, economía circular.</p> <p>Ofrecer asesoría a los clientes como: ganadería/agricultura sostenible, construcción sostenible, eficiencia energética.</p>	<p>Aumento de la rentabilidad por la demanda de productos y servicios de bajas emisiones.</p> <p>Diversificación de la cartera.</p> <p>Una posición competitiva mejor para reflejar los cambios de las preferencias del consumidor, lo que se traduce en un aumento de los ingresos.</p> <p>Reducción de emisiones de GEI financiadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de productos verdes. • Establecer metas de colocación de productos verdes. • Programa de sensibilización a clientes agropecuarios. • Sistema de etiquetado de Productos verdes. • Establecer metas de reducción de emisiones financiadas (y plan de transición) de algunos sectores de la cartera. 	Corto

3.3 Relación con la Cadena de Suministro

2-6, 204-1, 205-1

Nuestros proveedores forman parte fundamental del modelo de negocio. Buscamos mantener relaciones sólidas y de largo plazo con ellos.

A través de la Política Conoce a tu Proveedor realizamos una evaluación que considera, entre otros, aspectos de gestión ética y antisoborno. Este proceso consta de 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; y
3. evaluación del servicio brindado por el área que lo solicitó.

En próximos periodos fiscales, trabajaremos para integrar a este proceso, la evaluación del desempeño social y ambiental de los proveedores.

% DE CONTRATOS EVALUADOS POR TIPO DE RIESGO 2021-2022*

	ALTO	MEDIO	BAJO
	6.46	19.13	74.39

*Considera el proceso coordinado desde el área de Proveedores; para la contratación directa de otras áreas técnicas se realizan procesos específicos.

Nuestra cadena de suministro es muy diversa, siendo los principales contratos a productos y servicios de tecnología, mercadeo, servicios generales y otros. Favorecemos a los proveedores nacionales, quienes representan el 87.6% del total de contratos.

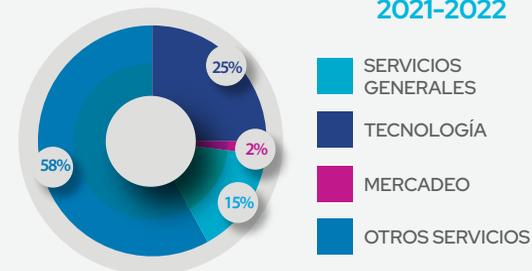
Destinamos US\$46,897,941 en el año fiscal 2021-2022 en contratos a proveedores nacionales e internacionales.

439 contratos a proveedores
87.6% contratos a proveedores nacionales
US\$47 Millones invertidos

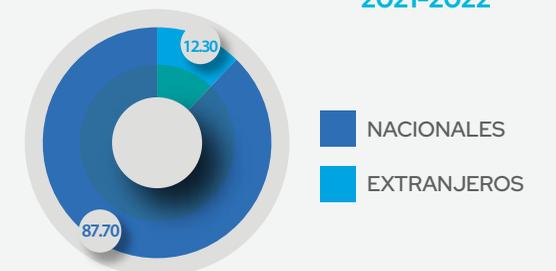
CONTRATOS A PROVEEDORES POR TIPO DE SERVICIO 2021-2022

TIPO DE PRODUCTO/SERVICIO	%
TECNOLOGÍA	24.6
MERCADEO	1.6
SERVICIOS GENERALES	15.2
OTROS SERVICIOS	58.6

Proveedores por tipo de servicio 2021-2022



Porcentaje de proveedores 2021-2022



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

4 GOBIERNO CORPORATIVO

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS

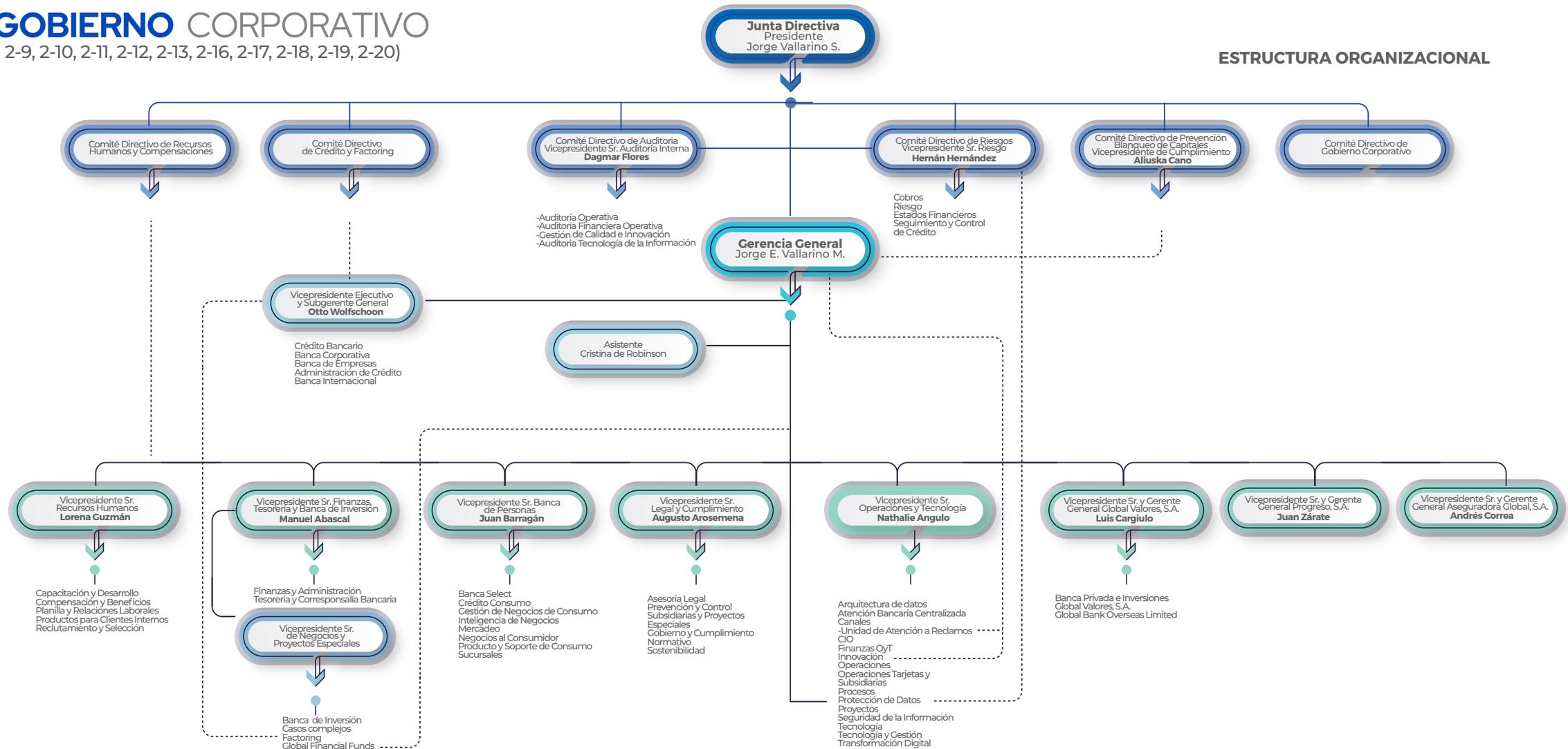


GLOBAL
BANK

4. GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





Nos gestionamos bajo las mejores prácticas de gobierno corporativo y requerimientos normativos, fundamentada en nuestros principios éticos y de integridad, que nos permiten transmitir confianza hacia nuestros inversionistas y demás grupos de interés.

Contamos con una estructura corporativa clara y eficiente para alcanzar los objetivos estratégicos de largo plazo.

Anualmente se celebra una **Reunión General de Accionistas** en la fecha y el lugar que por resolución disponga la Junta Directiva para la elección de Directores Principales y Suplentes y la tramitación de cualquier otro negocio que sea sometido a la reunión por la Junta Directiva.

La **Junta Directiva** es el máximo órgano administrativo y es la encargada de establecer las políticas, principios, normas y procedimientos para la correcta gestión del Grupo, incluyendo el funcionamiento de los sistemas de control interno. También tiene entre sus responsabilidades velar por la salud financiera, estructurar los planes de negocio y establecer los presupuestos anuales.

Está conformada por Directores con una amplia experiencia y reconocida trayectoria profesional en el sector financiero, legal y comercial. Se desempeñan en mandatos de un año, con posibilidad de reelección. El Presidente de la Junta Directiva es elegido por la Junta de Accionistas y no está involucrado en la gestión diaria del banco.

Sumado a su experiencia, los Directores se mantienen actualizados en temas de relevancia para el negocio a través de capacitaciones en temas tales como riesgo, blanqueo de capitales, transformación digital, gobierno corporativo, perspectivas económicas y temáticas en materia ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo).

La Junta Directiva es la encargada de fijar las retribuciones de los directores, entre las que podemos mencionar, las dietas por su participación en cada una de las sesiones ya sean estas ordinarias o extraordinarias.

La Junta Directiva, para apoyar el desempeño de sus funciones, deberá realizar evaluaciones periódicas y por lo menos una (1) vez cada tres años de sus propias prácticas y procedimientos de Gobierno Corporativo. Para ello podrá asistirse de la colaboración de asesores externos en materia de Gobierno Corporativo.

Con base en nuestro compromiso de avanzar en la participación de la mujer, seguimos trabajando por alcanzar un mínimo del 30% de mujeres en la Junta Directiva.

La antigüedad promedio de sus integrantes en la función de directores es de 10 años. Actualmente, el 26% de los directores son independientes; por otra parte, el 20% son mujeres. A continuación, presentamos la composición de la Junta Directiva del Grupo:



MIEMBROS

COMITÉS

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

Junta Directiva



MIEMBROS

COMITÉS

Nombre	Condición y Cargo	Prevención de blanqueo de capitales	Auditoría	Riesgo	Crédito y Factoring	RRHH y Compensaciones	Gobierno Corporativo
Otto Oswald Wolfschoon Horna	Accionista Vocal	Participante voz y voto	Participante e invitado	Participante voz	Participante voz y voto		
Stephen Benedicto Wong Chung	Accionista Vocal		Participante voz y voto	Participante voz y voto secretario			
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		
Nicole Darlington**	Independiente Vocal						
Juan José Vansice	Accionista Suplente				Participante voz y voto	Participante voz y voto	
Larry E. Maduro	Accionista Suplente			Participante voz y voto			Participante voz y voto
Benedicto Wong H. †	Accionista Suplente						

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

*No está involucrada en la gestión diaria del banco. ** Nicole Darlington reemplaza a Ana Cristina Rubinoff Guardia quien presentó su renuncia en Agosto 2022.

† En septiembre 2022, se emitió certificación mediante la cual se certificó el fallecimiento del director Suplente Benedicto Wong H. † (q.d.D.g).

Mantenemos una comunicación permanente con los inversionistas, asegurándonos de que sus opiniones sean consideradas por la Junta Directiva. Asimismo, hemos establecido diversos mecanismos de diálogo con otros grupos de interés que nos permiten transmitir temas críticos a las más altas instancias de gobierno. Entre los temas críticos que se han tratado este año están los siguientes:

- Compromisos de Implementación de Principios de Banca Responsable (PBR): resumen por año.
- Relación entre la Banca Responsable (gestión sostenible de operaciones y huella financiera), los impactos directos e indirectos y los objetivos generales estratégicos.
- Resumen de implementación de la estrategia de sostenibilidad (que contiene los avances en la implementación de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI). La estrategia y política de sostenibilidad fueron aprobadas previamente por la Junta Directiva.
- Resumen de acciones realizadas:
 - Cultura organizacional
 - Resultados de análisis de impacto del portafolio
 - Resultado de análisis preliminar de riesgos del cambio climático de la cartera de crédito.
- Proyectos en curso:
 - Resultados de Huella de Carbono y Plan de Acción carbono neutralidad al 2050 con meta intermedia al 2030 para alcances 1 y 2.
 - Ganadería y caficultura sostenible
 - Mejoras al SARAS
 - Matriz de Materialidad
 - Productos Financieros Verdes (identificación y análisis)
 - Proyecto de Género -Única
- Listado de acciones en ejecución o por ejecutar, entre ellas:

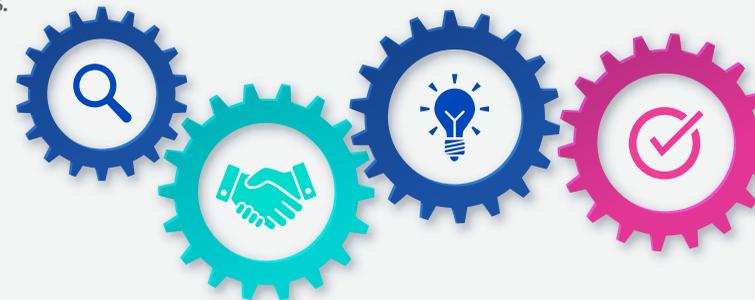


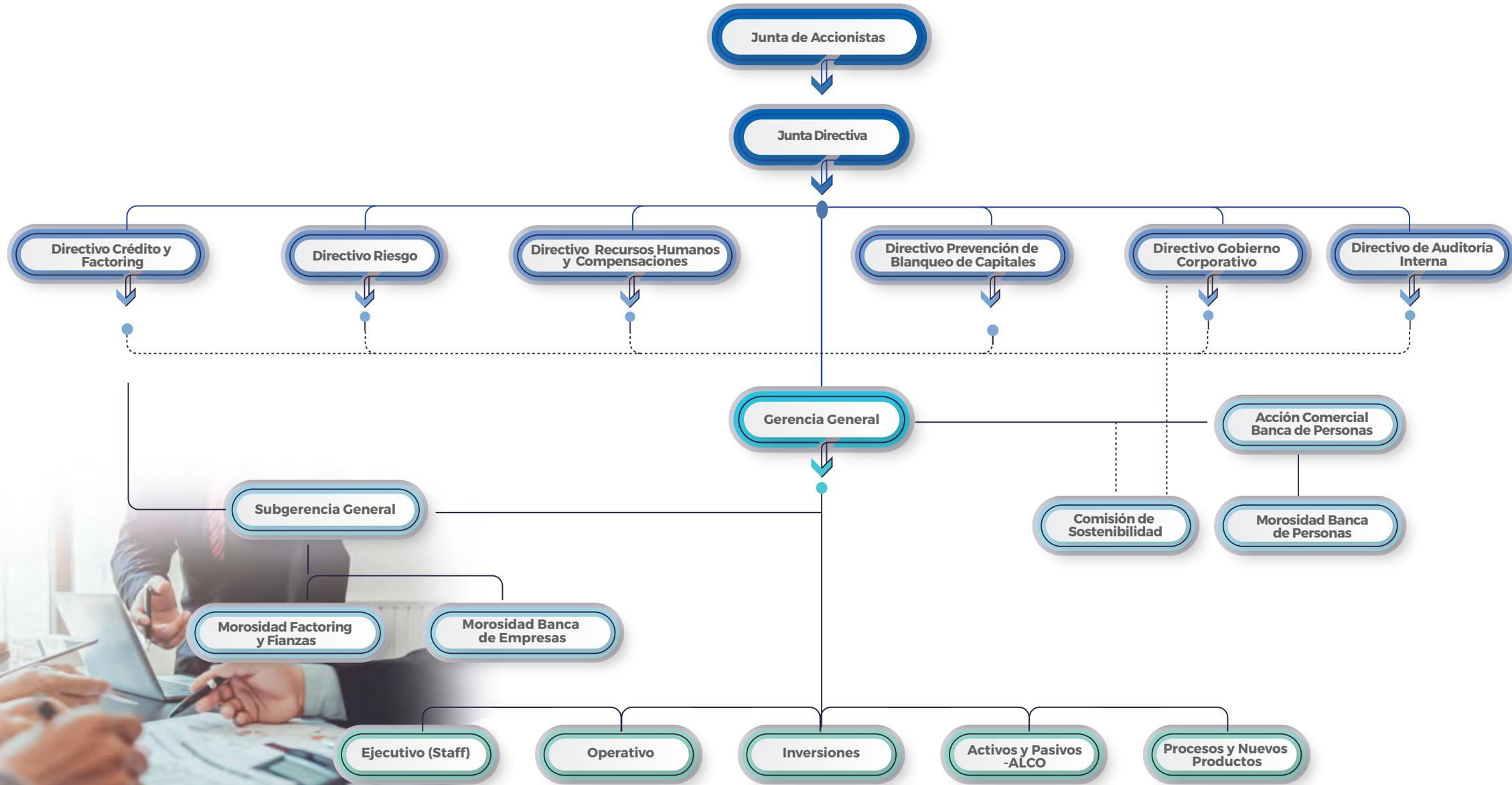
- Establecer objetivos ambiciosos a largo plazo.
- Crear productos verdes: agropecuario sostenible, etc
- Seguimiento a plan de acción de reducción de huella de carbono y el de conciencia ambiental.
- Cálculo anual de huella de carbono. Incluyendo alcance 3 (emisiones indirectas y del portafolio).
- Plan de reducción de emisiones de la cartera de crédito (según resultado de medición de sectores de la cartera)
- Riesgos y oportunidades del Cambio Climáticos según TCFD.
- Avances por iniciativa del plan de acción de la estrategia de sostenibilidad.
- Política Ambiental y Social (contiene resumen del proceso del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales).

El detalle de los mecanismos de diálogo con grupos de interés se encuentre en el **Anexo Relacionamento con grupos de interés**.

Comité de Apoyo

Contamos con una serie de **Comités** que sirven de apoyo a la Junta Directiva, con funciones específicas de apoyo, estudio y propuesta. Los miembros de los comités son establecidos por la propia Junta Directiva de acuerdo con la formación profesional, competencias, conocimientos, integridad y experiencia de estos.





COMITÉS DE APOYO

Comité	Descripción	Detalle
Directivo de Prevención de blanqueo de capitales	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.	18 miembros (3 independientes) Frecuencia: Bimestral
Directivo de Auditoría Interna	Sirve como soporte en la toma de decisiones correspondientes al control y al mejoramiento de este del Grupo Financiero, 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.	7 miembros (2 independientes) Frecuencia: Bimestral
Directivo de Riesgos	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) Frecuencia: Bimestral
Directivo de RR.HH. y compensaciones	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.	9 miembros (3 independiente) Frecuencia: 2 veces al año, por lo menos.



COMITÉS DE APOYO

Comité	Descripción	Detalle
Directivo de Gobierno Corporativo	<p>Tiene como objetivo apoyar la gestión de la Junta Directiva en el cumplimiento de los objetivos corporativos y estratégicos del Grupo. 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>13 miembros (2 independientes) Frecuencia: Trimestral</p>
Directivo de Crédito y Factoring	<p>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.</p>	<p>11 miembros (1 independientes) Frecuencia: Trimestral</p>
Acción Comercial	<p>Tiene como objetivo mantener la seguridad y solvencia del Grupo a través de una adecuada administración de crédito, así como mantener su exposición al riesgo de crédito dentro de los parámetros definidos por la Junta Directiva; maximizando la tasa de rendimiento ajustada por el riesgo y manteniendo un adecuado nivel de calidad de los créditos a través de una efectiva y continua evaluación de los deudores, contrapartes y de los mitigantes del riesgo de crédito.</p>	<p>4 miembros Frecuencia: Mensual</p>
Ejecutivo (Staff)	<p>Está enfocado en ejercer su compromiso de lealtad y deber de diligencia hacia el Grupo, de conformidad con las disposiciones del ente regulador y de la Junta Directiva, velando por el fiel cumplimiento y aplicación de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, así como por los objetivos estratégicos y valores corporativos se comuniquen a toda la organización. Incluye el desarrollo y mantenimiento de un nivel adecuado de conocimiento y experiencia a medida que el Grupo crece en tamaño y complejidad, comprendiendo claramente las funciones en su estructura y buscando que el mismo sea dirigido con transparencia, reconociendo la importancia de los procesos de auditoría y control interno.</p>	<p>12 miembros Frecuencia: Mensual</p>

COMITÉS DE APOYO

Comité	Descripción	Detalle
<p>Inversiones</p>	<p>Busca preservar el patrimonio, seguridad y solvencia del Grupo a través de una adecuada administración del riesgo en las inversiones en valores, incluyendo el monitoreo de la exposición al riesgo en las inversiones en valores dentro de los parámetros definidos por la Junta Directiva, maximizando el rendimiento del portafolio de inversiones, así como del riesgo en las inversiones en valores a través de una efectiva y continua evaluación de las contrapartes de tesorería, de los factores de riesgo de mercado y el nivel de liquidez del portafolio de inversiones.</p>	<p>4 miembros Frecuencia: Cuando se requiera</p>
<p>Activos y Pasivos</p>	<p>Tiene como objetivo revisar las políticas, los límites establecidos de colocación y las fuentes pasivas de financiamiento del balance, así como monitorear el calce de vencimiento entre activos y pasivos, incluyendo la administración de la liquidez global del Grupo y la gestión de la estructura de capital (activos y pasivos), según las estrategias establecidas por la Junta Directiva.</p>	<p>6 miembros Frecuencia: Mensual</p>
<p>Operativo</p>	<p>Está enfocado en promover el establecimiento de procedimientos que aseguren un apropiado flujo, calidad y oportunidad de la información entre las unidades de negocio y la de gestión integral de riesgos (incluyendo la identificación, gestión y evaluación), así como para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen riesgo operativo para el Grupo. Además, tiene por objetivo promover una cultura organizacional de gestión de riesgo operativo y prácticas adecuadas de control interno y cuidar que el Grupo cuente con una estructura organizativa que promueva la administración apropiada del riesgo operativo.</p>	<p>6 miembros Frecuencia: Mensual</p>



COMITÉS DE APOYO

Comité	Descripción	Detalle
Procesos y nuevos productos	Tiene como objetivo contribuir en el logro de los objetivos del Grupo a través de la identificación de oportunidades de mejoras en los procesos, así como aprobar las iniciativas de mejora y cambios de nuevos procesos y servicios.	12 miembros Frecuencia: 1 vez cada 6 meses, por lo menos
Morosidad de Banca de Empresas	Es el responsable de mitigar las pérdidas por incumplimiento de la cartera de créditos, de supervisar la gestión de seguimiento, control y recuperación de cartera y de vigilar tanto el cumplimiento de las políticas de crédito, así como el adecuado nivel de calidad de los créditos de Banca de Personas.	8 miembros Frecuencia: Mensual
Morosidad de Factoring y Finanzas	Es el responsable de mitigar las pérdidas por incumplimiento de la cartera de créditos, de supervisar la gestión de seguimiento, control y recuperación de cartera y de vigilar tanto el cumplimiento de las políticas de crédito, así como el adecuado nivel de calidad de los créditos de Factoring y Finanzas.	7 miembros Frecuencia: Mensual
Morosidad de Banca Personas	Es el responsable de mitigar las pérdidas por incumplimiento de la cartera de créditos, de supervisar la gestión de seguimiento, control y recuperación de cartera y de vigilar tanto el cumplimiento de las políticas de crédito, así como el adecuado nivel de calidad de los créditos de Banca Personas.	8 miembros Frecuencia: Mensual

Comisión de Sostenibilidad

Se ha establecido una Comisión de Sostenibilidad, que entre sus objetivos está asegurar el cumplimiento de la Política General de Sostenibilidad, desarrollar y monitorear la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y supervisar la implementación de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI.

La comisión está integrada por un miembro de la Junta Directiva, un miembro de la Alta Gerencia, un miembro del área de Sostenibilidad, uno o dos miembros de cada una de las siguientes áreas como grupo de trabajo: Administración de Crédito, Riesgo, Mercadeo, Recursos Humanos, Administración, áreas de Negocio y uno o dos miembros de cada una de las siguientes áreas como grupo de apoyo: Finanzas, Tesorería, Legal, Operaciones, Tecnología, Auditoría, Aseguradora Global, Progreso.

Nuestra **Alta Gerencia** está formada por ejecutivos con amplio conocimiento, experiencia y compromiso, y tiene como principal responsabilidad la gestión diaria, y comunicación fluida y constante con la Junta Directiva.





MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA

Nombre	Puesto	Principales funciones
Jorge Enrique Vallarino Miranda	Gerente General	Es responsable del planeamiento, dirección y coordinación de las áreas funcionales del Banco. Representa a la institución legalmente y en sus relaciones con entidades externas.
Otto Wolfschoon	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.
Manuel Abascal	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.
Lorena Guzmán	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.
Juan Barragán	VP Senior de Banca de Personas	Velar por la estrategia de la vicepresidencia de banca de personas, así como su desempeño en el mercado.
Dagmar Flores	VP Senior de Auditoría Interna	Realizar funciones de asesoría gerencial y vigilancia continua de las prácticas de Gobierno Corporativo.

MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA (Continuación)

Nombre	Puesto	Principales funciones
Nathalie Angulo	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.
Juan Pablo Zárate	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.
Hernán Hernández	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.
Andrés Correa	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.
Luis Cargiulo	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.
Augusto Arosemena	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. Supervisar al área de Asesoría Legal, así como liderar asuntos legales solicitados por la Alta Gerencia, Junta Directiva y áreas de negocio del Banco.

Contamos con una Política de Plan de Sucesión que plantea las directrices para la sucesión del Gerente General y los ejecutivos de reporte directo, la misma que es revisada anualmente en el Comité Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones, se presenta a la Junta Directiva del banco. 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.

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
- 3) su impacto en la gestión anual del negocio.

5

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



GLOBAL
BANK

5. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 416-2, 417-2, 417-3) (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)

En Global Bank es de vital importancia operar de acuerdo con las diferentes disposiciones legales y normativas, alineándonos en todo momento a nuestras políticas y códigos. Nuestra cultura organizacional está basada en un comportamiento ético y de cumplimiento.

5.1 Código de Ética

Nuestro **Código de Ética y Conducta** establece lineamientos para el relacionamiento entre nuestros colaboradores y estos con nuestros demás grupos de interés. El mismo es actualizado de manera periódica, conforme evolucionan los riesgos a los que estamos expuestos, ya que forma parte clave de la prevención. Es de alcance y cumplimiento para todos nuestros colaboradores, así como los miembros de la Junta Directiva.

Dentro de nuestro Código de Ética y Conducta se incluyen temas relacionados a 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.



Capacitación en ética y anticorrupción

La socialización del Código de Ética y Conducta y los manuales de prevención y cumplimiento se da en primera instancia a todos los colaboradores al momento de su incorporación al Grupo, y además, capacitamos de manera regular reforzando la comunicación por medio de cápsulas informativas y anuncios a lo largo del año.

CAPACITACIÓN EN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN (2021-2022)

Global Bank (conjunto subsidiarias)

CAPACITACIÓN	Nº DE EMPLEADOS FORMADOS*	HORAS DE CAPACITACIÓN
INDUCCIÓN	188	853
PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO (TRANSPARENCIA)	3,123	3,798
CÓDIGO DE ÉTICA Y DE CONDUCTA Y POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS	1,697	1,116
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	30	168
TOTAL	5,038	5,935

*Incluye colaboradores capacitados de manera virtual y semipresencial

CAPACITACIONES EN ANTICORRUPCIÓN

2020-2021

2021-2022

	NÚMERO DE EMPLEADOS CAPACITADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN	NÚMERO DE EMPLEADOS CAPACITADOS	HORAS DE CAPACITACIÓN
STAFF GERENCIAL, GERENTE GENERAL	4	12	1	2
VICEPRESIDENTES	22	29.5	9	12
GERENTES	97	100	57	72.5
MANDOS MEDIOS	138	153.5	126	162
OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	292	275	134	130.5
TOTAL	553	570	327	379

Igualmente, la totalidad de los miembros de la Junta Directiva fueron informados y capacitados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de Global Bank.

Línea Ética Global

En caso de que nuestros colaboradores detecten incumplimientos al Código de Ética y Conducta o al resto de políticas, tienen a su disposición la Línea Ética Global, para formular denuncias de manera anónima, y este también está disponible para nuestros clientes y el público en general.

Vía telefónica: 00800 052 1375

Correo electrónico: etica.globalbankresguarda.com

Sitio web: www.resguarda.com/globalbank

Nuestra 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.

5.2 Cumplimiento y Prevención de Lavado de Dinero

Para prevenir que los servicios que ofrece el Banco sean utilizados de forma indebida, contamos con un Programa de Cumplimiento, el cual se revisa de forma anual y es aprobado por el Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales y ratificado ante la Junta Directiva. El programa está estructurado de la siguiente manera:



Contamos con un Comité Directivo para la Prevención de Blanqueo de Capitales que se encarga de promover la implementación y aplicación 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. El comité cuenta con 8 directores independientes de la administración del Banco y se reúne mensualmente.

Durante el periodo del presente informe, no tuvimos sanciones en materia de corrupción ni lavado de dinero. El apego al cumplimiento nos permite destacar también la ausencia de sanciones significativas en otras temáticas.

6

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

BANCA

RESPONSABLE



6. BANCA RESPONSABLE

6.1. Objetivos

En Global Bank entendemos la banca como generadora de oportunidades para el desarrollo económico y social, resguardando el medio ambiente. Este enfoque sustenta nuestra propuesta de valor para los clientes, en que buscamos ser sus asesores de confianza y brindar una oferta variada de productos y servicios que logren satisfacer sus necesidades y que además impulsen su capacidad de ser más sostenibles.

El enfoque de banca responsable es por tanto un componente principal de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, y está presente en el desarrollo de productos y servicios con propósito ambiental y/o social, financiamiento e inversión con criterios ASG y educación financiera.

Desde 2019 somos signatarios de los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), con el objetivo de potenciar esta estrategia.

Más información sobre qué son los Principios de Banca Responsable en: <https://www.unepfi.org/banking/more-about-the-principles/>

Como parte de nuestro cumplimiento con los PBR, destacamos el avance en los dos objetivos que nos fijamos. En el presente informe damos cuenta del proceso seguido, ver Anexo: Identificación y dimensionamiento de los impactos.

Objetivo 1 – Cambio climático

Presentamos: (i) avance sobre el objetivo previo, (ii) iniciativas clave de la trayectoria y (iii) nuevos objetivos planteados en 2021-2022.

i. Avances de los Objetivos Establecidos:

COMPROMISOS OBJETIVOS	ODS	METAS 2021-2022	TIPO DE CRÉDITO	INDICADORES	AVANCE 2021-2022
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).	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de proyectos financiados. Cantidad de préstamos otorgados. Monto otorgado. Porcentaje de aumento de cartera. 	USD\$9,101,616.52 otorgados para financiar 7 proyectos de energías renovables, el 91% de la meta establecida.





ii. Iniciativas/acciones claves:

- Avance en la aplicación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para la evaluación de créditos, que crece en número de clientes y se abre a operaciones de menor importe, con lo que aumentamos el alcance.
- Continuidad en el otorgamiento de crédito a proyectos de energías renovables y ganadería sostenible. Este último, lo complementamos con la realización de asistencia técnica a 93 ganaderos y 26 caficultores a nivel nacional, a quienes se les entregó un plan de mejoramiento de finca e inversión para facilitar la adopción de prácticas sostenibles.
- Cálculo de las emisiones de GEI de nuestra cartera de crédito bajo la metodología del PCAF, continuando el ejercicio iniciado el año anterior.
- Dimos un paso más, trabajando ya en la fijación de metas de reducción de emisiones, aplicando la metodología de la Iniciativa de los Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés).
- Avanzamos en la creación de productos verdes. En la fase uno realizamos un estudio de mercado, el análisis cualitativo de 10 potenciales productos verdes y luego análisis cuantitativo y de rentabilidad de 3 productos verdes. En este momento, continuamos la siguiente fase de creación y etiquetado de estos productos.



iii. Actualización del objetivo:

Como parte de nuestro compromiso en avanzar en los PBR, reforzamos la definición de objetivos a partir de la actualización del análisis de contexto nacional y regional, establecimiento de nuestra línea base relacionada al cálculo de emisiones de GEI de la cartera de crédito, y el uso de las herramientas de la Iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés), con nuevos indicadores y objetivos para seguir:

PASO

DETALLE

1. Contexto del país/regional

PANAMÁ:

- Genera el 0,05% de emisiones globales de gases de efecto invernadero (GEI) (CAIT Climate Data Explorer, 2019).
- 0.81 índice de Vulnerabilidad Climática; oscila entre 0 y 1, siendo 1 el más vulnerable (Índice ND-GAIN, 2020).
- 0.61 índice de Desarrollo Humano; oscila entre 0 y 1, siendo 1 un elevadísimo nivel de desarrollo (PNUD, 2021).

Segundo Informe Bienal de Actualización (IBA2) de Panamá (Ministerio de Ambiente de Panamá, 2021).

- Panamá es carbono negativo debido a que nuestros bosques (actividades silvícolas y al cambio de uso de la tierra - UTCUTS) absorben más carbono (CO₂) que el total de emisiones GEI que generamos como país.
- Perfil de Emisiones (1994 a 2017)
 - Sector Energía (50.6%) - Mayor emisor, aumento relacionado al consumo de combustible (aumento del parque vehicular).
 - Sector UTCUTS (19.6%) - único que registra absorciones, relacionado al aumento en la cobertura de rastrojos y bosques secundarios.
 - Sector Agricultura (15.6%) - estable y sin grandes variaciones.
 - Sector Residuos (8.6%) relacionado con el aumento de la población e IPPU (5.7%) asociado a la producción de cemento para infraestructuras y megaproyectos.

Contribución Determinada Nacional (CDN1) de Panamá, primera actualización (Ministerio de Ambiente de Panamá, 2020)

La CDN1 actualizada presenta 29 compromisos en 10 sectores y áreas prioritarias para el país, con metas mitigación en Energía, UTCUTS y Agricultura:

Sector Energía:

- Al 2050, Panamá logrará una reducción de las emisiones totales del sector energía del país en al menos el 24% y en al menos 11.5% al 2030, con respecto al escenario tendencial.

Sector UTCUTS:

- Panamá se compromete a la restauración forestal de 50,000 ha a nivel nacional, que contribuirán a la absorción de carbono de aproximadamente 2.6 millones de toneladas de CO₂e al año 2050.



PASO

DETALLE

Contexto del país/regional

- Al 2025, Panamá se compromete a desarrollar e iniciar la implementación de la Estrategia Nacional REDD+ (reducción de las emisiones derivadas de la deforestación y degradación de los bosques).

Sector Agricultura:

- Al año 2050 se habrán logrado restaurar 130,000 hectáreas de tierras degradadas bajo las modalidades de agroforestería y sistemas silvopastoriles, en la medida del apoyo internacional recibido.
- Al 2030, la Acción de Mitigación Nacionalmente Apropiada (NAMA, por sus siglas en inglés) de arroz habrá comenzado a implementarse y el NAMA ganadero habrá sido formulado y se habrá iniciado su implementación, en la medida del apoyo internacional recibido.

Regulación Nacional:

- Marco general: Política nacional de cambio climático (2007)
- Marco general: Protocolo de Finanzas Sostenibles, Asociación Bancaria de Panamá (2018)
- Instrumento de implementación: Plan Energético Nacional 2015-2050 (2016)
- Instrumento de implementación: Resolución N.º 732-2015 Requisitos y procedimientos para la elaboración y tramitación de los planes y esquemas de ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y rural (2015)
- Instrumento de implementación: Plan Nacional de Cambio Climático para el Sector Agropecuario de Panamá (2018).
- Instrumento de implementación: Estrategia Nacional Forestal 2050 (2019)

REGIONAL:

Sexto Informe De Evaluación (AR6) (IPCC, 2021)

- Impactos Centroamérica y Caribe (WGI): Disminución en la precipitación, aumento de temperatura similar a la media global, aumento de sequías y clima de incendios.
- Mitigación Latinoamérica (WGII): América Latina y el Caribe contribuyó con el 11% del crecimiento de las emisiones de GEI desde 1990 y 5% desde 2010; emisiones sigue creciendo, principalmente impulsado por un mayor consumo e inversión; muchas trayectorias de emisiones compatible con el 1.5°C enfatizan medidas de mitigación del lado de la oferta (p.ej. reemplazar generación de energía y desarrollo de bioenergía ofrece las mayores oportunidades de mitigación)

PASO

DETALLE

2. Línea base y prioridades

LÍNEA BASE AL 30-JUN-2022
De la cartera de crédito del Banco:

Banca de Personas

- 52.39% emisiones absolutas corresponde al sector hipotecario residencial.
- 2.93% emisiones absolutas corresponden al sector consumo.

Banca de Empresas

- 12.63% emisiones absolutas provienen del sector construcción.
- 9.86% de las emisiones absolutas provienen del sector comercial (incluye bienes raíces).
- 7.29% emisiones absolutas corresponden al sector industrial.
- 6.90%, 6.52%, 1.47% emisiones absolutas en transporte, agropecuario y energía respectivamente.

PRIORIDADES AL 30-Jun-2022

Para el Banco, es importante la reducción de emisiones financiadas en los distintos sectores de su cartera total de crédito. Como un primer paso en esta dirección, se prioriza la reducción de emisiones financiadas en toda la cartera de préstamos de Banca Empresas con la expectativa de visualizar el comportamiento de cada sector en los próximos años, y tomar provecho de las oportunidades de colocación de productos con enfoque ambiental en el mercado panameño.

Igualmente, resulta prioritario trabajar en mejorar la calidad de la información para todos los sectores, para poder informar la toma de decisiones que guíen la estrategia de descarbonización de la cartera de crédito.

Estas prioridades del Grupo en materia de mitigación del cambio climático son parte de la estrategia de negocio de Global Bank, y se alinean con las metas de reducción de GEI establecidas por el país en la CDN1 actualizada (2020); así como a las necesidades de financiamiento, incentivos y subsidios definidos en políticas nacionales como el Plan Energético Nacional 2015-2050, y el Plan Nacional de Cambio Climático para el Sector Agropecuario de Panamá.



PASO

DETALLE

3. Objetivos SMART

OBJETIVO - CLIMA:

Contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través del financiamiento de actividades y proyectos que contribuyan a la transición a una economía baja en carbono.

Para cumplir con este objetivo hemos establecido acciones específicas que se detallan a continuación.

Meta intermedia 1*:

Reducción del 34% de emisiones absolutas de sectores financiados de Banca de Empresas en forma general al 2031. Iniciando con sectores evaluados de Banca de Empresas (47.4% de la cartera total de crédito) y priorizando subsectores, tomando como línea base los datos al cierre fiscal 2021-2022. En los siguientes años estaremos afinando los cálculos y metas e incluyendo otros sectores.

*Esta meta está alineada al escenario de 1.5°C según el método Absolute Contraction Approach de la herramienta de la Iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTI, por sus siglas en inglés), a una tasa de reducción lineal anual de 3.4%.

Meta intermedia 2:

Colocación de productos con enfoque ambiental:

- \$30 millones hasta 2025 para créditos al sector agropecuarios para prácticas/ tecnologías/ métodos sostenibles, evitando deforestación.
- \$40 millones en energía renovable al 2030. (Esto reformula la meta anterior de \$10 millones al 30-jun-22).

Estos objetivos se alinean con la Política General de Sostenibilidad del Banco, la CDN1 actualizada de Panamá y los Principios de Banca Responsable (Acuerdo Climático de París y Objetivos de Desarrollo Sostenibles-ODS).

Adicional, la Meta intermedia 2 enfatiza acciones en los sectores energía y agropecuario, los cuales resultan sectores de importancia para la reducción de emisiones en el país, según el perfil de emisiones presentado en el Segundo Informe Bienal de Actualización de Panamá. El aportar a la mitigación del cambio climático por medio de la colocación de productos con enfoque ambiental, también responde a los componentes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá y genera una mayor contribución a los ODS, por los impactos positivos en la seguridad energética y alimentaria del país.

PASO

DETALLE

4. Determinar medidas y acciones

MEDIDAS:

Creación de productos verdes:

- (i) Línea agropecuario sostenible; que incluya: biodigestores, sistemas silvopastoriles, riesgo por goteo, pastos mejoras, cercas vivas, etc.;
- (ii) energía solar distribuida;
- (iii) eficiencia energética;
- (iv) autos híbridos y eléctricos;
- (v) construcción sostenible;
- (vi) economía circular (incluye reciclaje).

ACCIONES:

- Mejorar la calidad de los datos y bases de datos internos.
- Recolección de información relevante de nuestros clientes.
- Estamos trabajando en el Plan de transición de reducción de emisiones con clientes.
- Creación y promoción de productos verdes (desarrollo de sistema de etiquetado).
- Aumentar cartera de productos verde o con enfoque ambiental (eliminación o reducción de emisiones de GEI).
- Realizar alianzas estratégicas públicas y privadas, en especial enfocado a sector agropecuario.

5. Definir KPIs

- Aumento en calidad de data.
- Cantidad de clientes beneficiados.
- Cantidad de productos financieros verdes creados.
- Cantidad de clientes que trabajen reducción de emisiones.
- Rentabilidad de negocios verdes.
- Cantidad de proyectos con enfoque ambiental financiados.
- Montos otorgados en actividades con enfoque ambiental.
- Emisiones financiadas absolutas (tCo2e).
- Intensidad de emisión específica del sector (tCO2e/\$).
- Porcentaje de reducción de emisiones financiadas absolutas.
- Porcentaje de reducción de la intensidad de emisión por sector.

Objetivo 2 – Inclusión e igualdad de género

Presentamos: (i) avance sobre el objetivo previo, (ii) iniciativas clave de la trayectoria y (iii) nuevos objetivos planteados en 2021-2022.

i. Avances de los objetivos establecidos:

COMPROMISOS OBJETIVOS	ODS	METAS 2021-2022	TIPO DE CRÉDITO	INDICADORES	AVANCE 2021-2022
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	Colocar USD\$90 millones en financiamiento a mujeres entre marzo 2020 y junio 2022.	Crédito hipotecario residencial a mujeres (IFC)	• Cantidad de mujeres beneficiadas.	1,000 créditos hipotecarios otorgados a mujeres
	5		Crédito PYME a mujeres (IFC)	• Cantidad de préstamos otorgados.	USD\$88,860,937 otorgado para créditos hipotecarios 260 préstamos otorgados a PYME mujeres
	10			• Monto otorgado.	205 mujeres beneficiadas USD\$24,550,428 otorgado a PYME mujeres. En total otorgamos \$113,411,362 en crédito a mujeres superando la meta establecida (126%).

ii. Iniciativas/acciones claves:

- Monitoreo de los datos de cartera, de captación (ahorro) y colocación de crédito, que corresponden a clientes mujeres. Es fundamental tener la data segmentada para poder conocer el escenario actual y contribuir a su evolución.
- Continuidad en el otorgamiento de crédito hipotecario a mujeres y de crédito para pymes que lideren, con el financiamiento recibido de Citi e IFC.
- Avanzamos en el programa para evaluar y desarrollar productos y servicios enfocados en la mujer:
 - Análisis interno de fortalezas con diferentes áreas del Banco.
 - Estudio de mercado con más de 150 mujeres para definir puntos de dolor y arquetipos para trabajar propuesta de valor.
 - 7 talleres de co-creación enfocados en arquetipos y estudio para definir la Propuesta Mínima Viable (PMV).
 - Definición de PMV y Hoja de ruta a alto nivel.

Los siguientes pasos, que están pendientes, serían:

- Establecimiento de beneficios finales por producto para lanzamiento.
- Definición de beneficios internos para colaboradoras mujeres.
- Talleres y entrenamientos en sensibilización de género y tácticas de venta.
- Lanzamiento de Programa Única.



iii. Actualización del objetivo:

Como parte de nuestro compromiso en avanzar en los PBR, reforzamos la definición de objetivos a partir del análisis de contexto nacional y regional, estableciendo nuestra línea base relacionada, y con nuevos indicadores y metas para seguir en acción:

PASO

DETALLE

1: Contexto del país /regional

PANAMÁ:

- 49.8% de la población son mujeres.

Global Gender -Gap Report 2022 /INSIGHT REPORT - JULY 2022 – WEF (https://www3.weforum.org/docs/WEF_GGGR_2022.pdf)

- Posición #40 a nivel mundial y #9 a nivel regional (Latinoamérica y El Caribe – 22 países)
- 132 años para alcanzar paridad de género.
- Score: 0.743 (donde paridad =1 y no paridad = 0)

Datos estadísticos (Iniciativa de Paridad de Género de Panamá)

- 60% de matrícula universitaria son mujeres.
- 70% de personas graduadas son mujeres.
- 53.4% de participación en el mercado laboral
- 71% de empresas panameñas no cuentan con mujeres en altos puestos ejecutivos.
- 2-10 Empresarios son mujeres.
- 13% En promedio los hombres ganan más que las mujeres.

Iniciativa de Paridad de Género de Panamá (tiene 4 objetivos y 15 medidas):

- Medida 9: Apoyo al emprendimiento femenino de las MIPYMES y empresas propiedad de mujeres
- Medida 12: Mejora del conocimiento y visibilización de las brechas económicas de género y generación de data estadística desagregada por sexo.

Plan Nacional de Género y Cambio Climático:

- Energía: R1.2 Mujeres profesionales del sector participan y aportan en espacios de capacitación en supervisión para la reducción de emisiones.
- Agricultura: R1.2 Mujeres productoras (rurales e indígenas) con capacidades fortalecidas realizan iniciativas productivas sostenibles con eficientes Cadenas de valor.
- Agricultura R1.3 Se ejecutan programas de capacitación entre pares para fortalecimiento de las capacidades en técnicas de producción sostenible que incorporan las competencias de las mujeres (rurales e indígenas) sobre buenas prácticas.
- Agricultura R3.2 Proyectos de aprovechamiento de sistemas productivos sostenibles liderados por mujeres (rurales e indígenas) con el apoyo de alternativas de financiamiento y sistemas de economía solidaria.



PASO

DETALLE

1: Contexto del país /regional**REGIONAL (Índice de Inclusión - Financiera de Credicorp. Brechas de género: un enfoque interseccional. Mayo-Junio 2021 / Ipsos):**

- El promedio regional de mujeres con nivel logrado de inclusión financiera es de 11% (vs 22 % de los hombres).
- Los grupos más vulnerables: las mujeres mayores de 43 años (7%), las mujeres de niveles socioeconómicos bajos (6%), las mujeres del ámbito rural (5%) y las amas de casa (3%).
- El indicador que presenta una mayor diferencia es la tenencia de tarjeta de débito.

2: Línea base y prioridades**LINEA BASE AI 30-Jun-2022:**

- 50% de nuestros clientes son mujeres.
- Para Banca de Personas el 48% de los clientes con depósitos y 51% de clientes con crédito son mujeres. La mayoría con nivel medio de ingreso y con edades entre 30 y 60 años.
- Pendiente verificar brecha de género por área geográfica.
- Para Banca de Empresa / Corporativo el 21% de los clientes son mujeres. De estas 8% con acceso a crédito a título de personal y 20% con depósitos.
- Pendiente porcentajes de mujeres con PYMES.
- Se realizó actualización de brecha de género por ingreso y edad a cierre de Dic-21 y Dic-22.

PRIORIDADES AI 30-Jun-2022:

Dentro de las prioridades del Banco se encuentra el segmento de mujeres que actualmente tienen una participación en el mercado laboral como aquellas que en los próximos años se estarán incorporando (mujeres graduadas y universitarias, emprendedoras), a través de productos y servicios financieros más flexibles, adaptado a sus necesidades, los cuales se complementarán con iniciativas en Educación Financiera.

Igualmente, resulta prioritario trabajemos en mejorar la calidad de la información para Banca Personas, Comercial y Corporativa desagregada no solo por género, edad, ingreso y área geográfica – principales brechas de inclusión del país – así como detalle de actividades económicas, por ejemplo, PYMES, asalariado/independiente; para obtener una perspectiva más amplia.

PASO

DETALLE

3: Objetivos SMART

OBJETIVO – INCLUSIÓN FINANCIERA / IGUALDAD DE GÉNERO:

Desarrollar productos y servicios que promuevan una mejor calidad de vida en sectores vulnerables, especialmente en temas de educación de calidad e igualdad de género.

Para cumplir con este objetivo hemos establecido acciones específicas que se detallan a continuación.

A diciembre de 2025, aumentar la participación porcentual (%) de clientes mujeres, en los siguientes productos y segmentos (según edad e ingreso):

Producto	Segmento	Meta aumento % promedio penetración género femenino	Crecimiento proyectado a Dic-2025
Tarjeta de Crédito	Todos los rangos de edades; ingreso >\$2,500	35.9% al 37.9%	2%
Tarjeta de Crédito	Ingresos >\$800 y >800.01 a <\$2,499.99	56.8% al 57.8%	1%
Préstamo de auto	Edades entre 22 a 61 años; ingreso >\$2,500	37.9% al 39.9%	2%
Global Tap Ahorros	Edad >18 años; Ingreso en general	39.7% al 41.7%	2%
Global Tap Préstamos	Edad entre 20 a 52 años; ingreso mínimo de \$650.00	42% al 44%	2%

Esta meta responde al interés del Banco de brindar un mayor acceso a oportunidades financieras a las mujeres, aumentar su participación y reforzar el compromiso con el cliente – inicialmente enfocado en Banca Personas, con expectativas de expansión a Banca Comercial (PYMES), a medida que mejoremos la calidad de la información.

Este objetivo se alinea con los intereses del país descritas tanto en la Iniciativa de Paridad de Género como el Plan de Género y Cambio Climático, que buscan generar oportunidades para promover un mayor acceso de las mujeres a recursos técnicos y financieros como incentivos, facilidades de crédito, entre otros sistemas de economía solidaria en iniciativas de producción sostenible.

4: Determinar medidas y acciones

MEDIDA

Lanzar en los próximos 12 meses (año 2023), el Programa Única dirigido a clientes mujeres, el cual va a dar inicio con productos de Tarjeta de Crédito y Préstamo de Autos.

Se trabajará en un mejor perfilamiento en los productos de Global Tap Ahorros y Global Tap Préstamos en los próximos 3 años, realizando esfuerzos dirigidos al segmento mujer.

Estos productos se complementarán con seguros y tarifas especiales, descuentos y ofertas, así como valores agregados en asistencias dirigidas a este segmento.

ACCIONES

- Establecer nuevos parámetros y políticas más flexibles para el género mujer.
- Trabajar en los desarrollos necesarios para los productos de Tarjetas de Crédito y Préstamos de Autos.
- Negociar con proveedores y socios estratégicos para otorgar promociones, ofertas.

Desarrollar charlas sobre productos y servicios no financieros, para educar al segmento con información relevante y que promueva una mejor administración de sus finanzas personales y apoye el emprendimiento para mayor independencia de la mujer y generación de nuevos y más ingresos.



PASO

DETALLE

5: Definir KPIs

INDICADORES LÍNEA BASE

- # de Cuentas bancarias – desagregado por género, edad e ingresos
- \$ / # / % de cuentas de depósitos (cuenta de ahorro, cuenta corriente, depósitos a plazo fijo) – desagregado por género, edad e ingresos
- \$ / # / % de Créditos (otorgado) – desagregado por género, edad e ingresos
- \$ / # / % de Préstamos (personales, hipotecarios residenciales, auto y otros) – desagregado por género, edad e ingresos
- \$ / # / % de Tarjeta de crédito – desagregado por género, edad e ingresos

INDICADORES OBJETIVO

- % de mujeres con tarjeta de crédito – desagregado por edad e ingresos
- aumento en % de participación de mujeres en tarjetas – desagregado por edad e ingresos
- % de mujeres con préstamos de auto – desagregado por edad e ingresos
- aumento en % de participación de mujeres en préstamos de auto – desagregado por edad e ingresos
- % de mujeres con Global Tap Ahorros – desagregado por edad e ingresos
- aumento en % de participación de mujeres en Global Tap Ahorros – desagregado por edad e ingresos
- % de mujeres con Global Tap Préstamos – desagregado por edad e ingresos
- aumento en % de participación de mujeres en Global Tap Préstamos – desagregado por edad e ingresos

INDICADORES DE MEDIDA

- % de clientes con acceso efectivo a un producto bancario básico – desagregado por género, edad e ingresos

INDICADORES ACCIONES

- # de alianzas activas para alcanzar los objetivos de salud financiera e inclusión
- # de nuevos clientes por mes – desagregado por género, edad e ingresos
- # de productos y servicios en el portafolio con un enfoque en la inclusión financiera
- # de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera y/o digital (dedicadas y efectivas) – desagregado por género, edad e ingresos

FUTURO INDICADOR DE IMPACTO

- % de clientes con 2 o más productos financieros activos, de diferentes categorías, con el banco – desagregado por género, edad e ingresos.

6.2 Financiamiento sostenible

GRI 3-3

En Global Bank buscamos generar oportunidades a todos nuestros clientes, y que estas sean acordes a las mejores prácticas ambientales y sociales. Trabajamos para ello en un doble recorrido:

1) evaluación de los riesgos como parte del otorgamiento de crédito, 2) desarrollo de productos que por sus características tienen un propósito y/o impacto ambiental y social (positivo) destacado.

Implementación del SARAS

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

Disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que nos permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades que financiamos.

Este sistema es consistente con las ocho Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) y está alineado a los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). De la misma manera, busca apoyar a Panamá en el cumplimiento de sus Contribuciones Nacionalmente Determinadas (NDC) en el Acuerdo de París. Finalmente, es importante resaltar que el SARAS es consistente con todo el marco regulatorio panameño para los temas ambientales y sociales, incluyendo aspectos laborales y de relación comunitaria.



Se organiza con base en la **Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales**, y se articula en el proceso que describimos a continuación.

Capacitamos a nuestros colaboradores de las áreas de negocio y al equipo a cargo del SARAS, actualizando los contenidos de manera anual. Estas formaciones van asociadas en algunos casos a certificaciones externas. En todos los programas evaluamos a los participantes en los conocimientos adquiridos.

El SARAS aplica para créditos de Banca de Empresas. Los créditos son categorizados en C (Bajo), B (Medio) o A (Alto) por medio de herramientas creadas para esto donde se toma en cuenta el riesgo de la actividad a financiar y los riesgos asociados al territorio tales como: riesgos de amenazas naturales, recursos naturales, reasentamiento involuntario, patrimonio cultural, pueblos indígenas y bosques o áreas de alto valor de conservación (incluidos en una mejora reciente). Requieren de una evaluación por parte del Analistas Ambiental aquellos créditos cuyas actividades, obras o proyectos a financiar se encuentren en lista Taxativa (que requieran un estudio de impacto ambiental según la legislación panameña) o son categorizados en riesgos B (Medios) o A (Altos); es decir, con impactos socioambientales negativos indirectos, acumulativos y/o sinérgicos de significación cuantitativa y/o cualitativa y que además pueden ser diversos, irreversibles y sin precedentes. Si las actividades son categorizados C (Bajos) solo requieren la verificación de las licencias o permisos que le apliquen a la actividad a financiar, pero si sus garantías inmuebles tienen valor =>\$1 millón estas deben ser evaluadas por el analista ambiental.



Cuenta con las siguientes etapas:

1. Durante la fase inicial del proceso crediticio aplicamos la **lista de exclusión de actividades y la lista de actividades condicionadas**, que definimos en el Banco, que está alineada con la propia de que dispone IFC; con el objetivo de identificar todas aquellas actividades que por su naturaleza no son elegibles para financiamiento.
2. Por medio de la metodología de **categorización**, clasificamos el potencial riesgo ambiental y social de nuestros clientes, de acuerdo con el sector económico, tamaño de las operaciones, ubicación, así como las pautas definidas por la regulación ambiental y social local.
3. Una vez definida la categoría de potencial riesgo ambiental y social, la **evaluación** propia del riesgo se realiza a través del uso herramientas y de visitas técnicas, con uso de cuestionarios ambientales y sociales sectoriales, con la finalidad de analizar la gestión ambiental y social del cliente.
4. Dependiendo de los resultados de la evaluación, se determina un **plan de acción ambiental** y social para cumplimiento del cliente, el cual se plasma en un anexo contractual, con el objetivo de mitigar los riesgos.
5. Posteriormente, se realizan actividades de **monitoreo** para garantizar que el cliente cumpla con dichas cláusulas, así como para verificar la correcta gestión ambiental y social.
6. Por último, mantenemos un registro actualizado durante el proceso del SARAS y de los resultados de las actividades de monitoreo para fines de análisis y control, así como para recopilar las lecciones aprendidas y formular oportunidades de mejora.

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 2021-2022 realizamos 335 revisiones, que supusieron USD\$401,132,777. De manera acumulada, desde 2011 que empezamos a evaluar los créditos en aspectos sociales y ambientales, hemos alcanzado las 3,288 revisiones y un valor de crédito de USD\$7,348 millones. Debido a nuestro perfil de cartera, destacan como sujetos evaluados los clientes de los sectores agropecuario y comercial.

VISITAS TÉCNICAS DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
NÚMERO DE CLIENTES EVALUADOS POR EL SARAS	179	170	335
VALOR TOTAL DEL CRÉDITO QUE CORRESPONDE A ESOS CLIENTES (SALDO EVALUADO POR SARAS)	687,486,445	720,749,005	401,132,777
VALOR PROMEDIO DEL CRÉDITO EVALUADO	3,386,633	4,649,994	833,956

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES	143	201	304
VISITAS REALIZADAS	56	41	79

CASOS REVISADOS CON EL SARAS

SECTOR	2011-2021			2021-2022		
	NÚMERO (CANTIDAD)	NÚMERO (%)	MONTO APROBADO ACUMULADO (USD)	NÚMERO (CANTIDAD)	NÚMERO (%)	MONTO APROBADO (USD)
AGROPECUARIO	1,079	36%	266,970,074	162	48%	34,857,620
COMERCIAL	892	30%	1,369,786,560	108	32%	158,309,146
CONSTRUCCIÓN	846	29%	4,456,003,260	46	14%	143,168,319
INDUSTRIAL	136	5%	827,564,746	19	6%	64,797,693
TOTAL	2,953	100%	6,947,342,640	335	100%	401,132,777





Productos con enfoque social

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

Buscamos dar acceso al financiamiento a distintos grupos a través de nuestros productos y servicios. Tenemos un especial enfoque en facilitar el acceso a las mujeres, a través de nuestro portafolio general y también con productos específicos que atienden las brechas.

De nuestra cartera de banca personas, el 51% de las cuentas son de mujeres; igualmente el 48% del saldo total de la cartera de créditos en esta banca.

Por otra parte, sobrepasamos la meta en la colocación de los US\$ 90 millones en financiamiento que nos otorgaron Citi y la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) en 2020 para otorgar crédito hipotecario residencial a mujeres cabezas de familia, así como crédito comercial para PYMES propiedad de mujeres.

INCLUSIÓN FINANCIERA A MUJERES

TIPO DE CRÉDITO	INDICADOR	MAR-JUN20	JUL20-JUN21	JUL21-JUN22	TOTAL
CRÉDITO HIPOTECARIO A MUJERES (IFC)	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	61	297	642	1,000
	CANTIDAD DE MUJERES BENEFICIADAS	61	297	642	1,000
	MONTO OTORGADO USD\$	5,283,534	26,278,291	57,299,112	88,860,937
CRÉDITO COMERCIAL A PYME MUJERES (IFC)	CANTIDAD DE PRÉSTAMOS	22	194	193	260
	CANTIDAD DE MUJERES BENEFICIADAS	15	92	98	205
	MONTO OTORGADO USD\$	1,508,428,55	12,622,412.20	17,260,030	24,550,428

De igual manera, disponemos de productos con impacto en otros colectivos:

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	NÚMERO DE CLIENTES	SALDO AL CIERRE (USD)
PRÉSTAMOS A JUBILADOS	Destinado a jubilados y pensionados de la Caja de Seguro Social, montos entre \$2,000 y \$80,000, ingreso desde \$175 mensuales.	22,581	\$425,161,442
HIPOTECAS PREFERENCIALES	a) 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 35 años plazo.	13,711	\$902,315,377
	b) Préstamo hipotecario que permite adquirir la vivienda principal a una menor tasa de interés que la del mercado, por los primeros años del préstamo. Financiamos hasta el 100% para apartamentos con precio de venta de \$120,001 hasta \$180,000, hasta 35 años plazo.		
	Préstamo hipotecario que aplica al Fondo Solidario de Vivienda: es un aporte de B/.10,000.00 que brinda el gobierno nacional, a través del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (Miviot), como abono inicial para las personas que desean adquirir su primera vivienda y cuyo costo no exceda de B/.70,000.00.	1,488	\$91,760,217

Productos con enfoque ambiental

(GRI 201-2, FS1, FS8)

En este último periodo, hemos estado trabajando en desarrollar productos financieros que promuevan mejoras en el desempeño ambiental de los clientes.

A continuación, presentamos los proyectos ecoeficientes o con aspectos ambientales representativos del total de nuestra cartera.



LÍNEA DE NEGOCIO	AÑO DESDE QUE SE OTORGAN*	INDICADORES (ACUMULADOS)	2019-2020		2020-2021		2021-2022	
			MONTO OTORGADO	VALOR MONETARIO (SALDO AL CIERRE)	MONTO OTORGADO	VALOR MONETARIO (SALDO AL CIERRE)	MONTO OTORGADO	VALOR MONETARIO (SALDO AL CIERRE)
GANADERÍA SOSTENIBLE	2016	78 PRÉSTAMOS 39 PRODUCTORES BENEFICIADOS	13,386,387	11,599,098	8,429,098	6,604,758	5,767,598	4,365,919
ENERGÍA SOLAR	2018	12 PRÉSTAMOS 15,766 PANELES SOLARES	128,555	74,098	1,562,968	1,437,191	6,513,033	6,114,255
ENERGÍA HIDROELÉCTRICA	2020	8 PRÉSTAMOS 3 BONOS 12 HIDROELÉCTRICAS	164,211,577	148,428,261	202,527,269	189,838,051	182,130,020	165,831,816
BIOMASA	2018	1 PRÉSTAMO 1 PROYECTO	30,202,790	19,157,457	30,202,790	18,933,233	30,202,790	12,852,221
EÓLICA	2020	1 STB 86 AEROGENERADORES	9,710,866	9,710,866	9,710,866	9,710,866	15,754,993	15,754,993

*Iniciamos el otorgamiento de créditos para financiar la actividad de generación de energía hidroeléctrica desde años anteriores. El año 2020 es el año de inicio de los créditos que aún mantienen saldo en cartera al cierre de Junio-2022; sin embargo, algunos de estos créditos corresponden a refinanciamientos de créditos otorgados en años anteriores.



A través de nuestra subsidiaria Global Valores, hemos realizado los siguientes avances en la oferta de productos verdes:

- Estamos estudiando dos productos colocados en el mercado con el potencial de ser verdes: Los títulos de renta fija, que incluyen bonos verdes y los fondos temáticos bajo criterios ASG, de terceros.
- Del portafolio total de fondos mutuos, USD\$140 000, que representa el 5%, ya ha sido colocado en fondos con criterios ASG.
- Actualmente estamos trabajando desde nuestro papel como gestores de fondo, en la licitación para administrar un fideicomiso del Ministerio del Ambiente destinados a protección de los ecosistemas.

Cálculo de las emisiones de la cartera de crédito

(GRI 305-3, FS6) (SASB FN-CB-410a.1)

Reafirmando nuestro compromiso para avanzar en la reducción de emisiones de GEI financiadas. Dimos continuidad al ejercicio del inventario de las emisiones de GEI de nuestra cartera de préstamos.

El alcance incluye Banca de Personas (crédito vehículos particulares, crédito hipotecario residencial, otros créditos de consumo personal) y Banca de Empresas (crédito para los sectores de construcción, agropecuario, comercial, transporte, energía e industrial). Para la generación del inventario de emisiones se utilizó el Estándar Global de Contabilidad e Informes de GEI desarrollado por el *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF), al cual nos adherimos, y 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).

Se analizó el 89.75% de la cartera total de crédito (se incluye tipo de crédito: préstamo y arrendamiento financiero, se excluyen tipo de crédito: sobregiro en cuenta corriente, tarjeta de crédito, descuento de facturas). Los sectores y subsectores evaluados son los siguientes:

SECTOR	SUB-SECTOR
AGROPECUARIO	GANADERÍA - AGRICULTURA - PESCA - SILVICULTURA
COMERCIAL	COMERCIAL - BIENES RAÍCES - TURISMO - HIPOTECARIO COMERCIAL
CONSTRUCCIÓN	CONSTRUCCIÓN
CONSUMO	OTROS DE USO PERSONAL
ENERGÍA	ENERGÍA - ENERGÍA RENOVABLE
HIPOTECARIO RESIDENCIAL	HIPOTECARIO RESIDENCIAL
INDUSTRIAL	CEMENTO- INDUSTRIA MINERÍA-NO CARBÓN - INDUSTRIA METÁLICA PETRÓLEO Y GAS - FABRICACIÓN DE VEHÍCULOS - INDUSTRIA CARNES
TRANSPORTE	TRANSPORTE - AUTO PARTICULAR

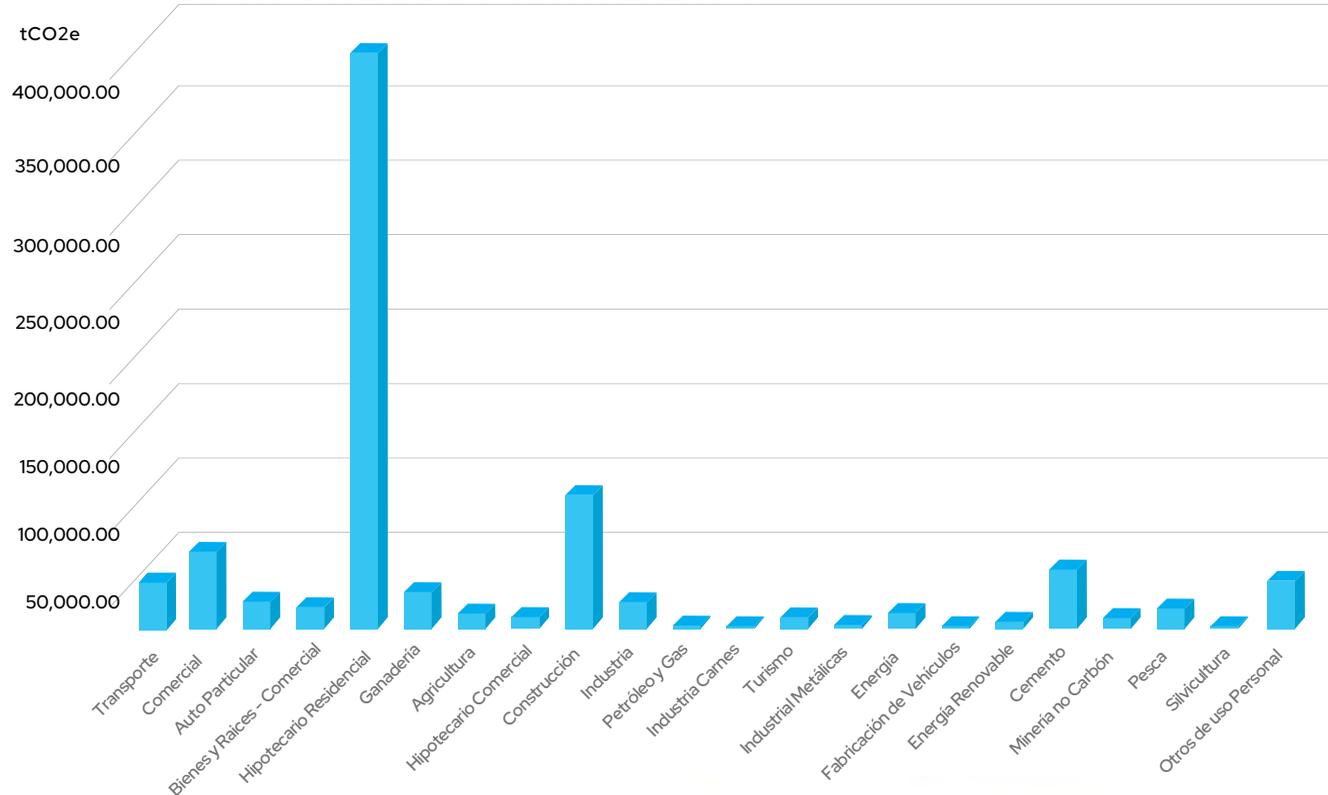


DESGLOSE DE LAS EMISIONES DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS POR SECTOR:

SECTOR	VOLUMEN DEL SECTOR (MILLONES DE USD)	% EN LA CARTERA TOTAL DE CRÉDITO	TOTAL EMISIONES ABSOLUTAS (TCO ₂ e)	INTENSIDAD DE EMISIONES (TCO ₂ e/ \$ PRÉSTAMO)	COBERTURA TOTAL % (EMISIONES ABSOLUTAS)	PUNTUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS DATOS
HIPOTECARIO RESIDENCIAL	1,875	30.15%	369,493.50	0.00019701	52.39%	5
CONSTRUCCIÓN	470	7.56%	89,099.21	0.00018950	12.63%	5
COMERCIAL	1,426	22.93%	69,518.83	0.00018984	9.86%	5
INDUSTRIAL	188	3.03%	51,411.66	0.00457978	7.29%	5
TRANSPORTE	320	5.15%	48,701.16	0.00008763	6.90%	5
AGROPECUARIO	395	6.36%	46,017.64	0.00050823	6.52%	5
CONSUMO	761	12.23%	20,672.67	0.00002717	2.93%	5
ENERGÍA	146	2.35%	10,395.95	0.00015918	1.47%	5
TOTAL EVALUADO - PRÉSTAMOS	5,583	89.75%	705,310.64	0.00012632	100.00%	5
CARTERA TOTAL DE CRÉDITO	6,221	100%				



EMISIONES ABSOLUTAS POR SUBSECTOR:



Se realizó una reexpresión de las emisiones financiadas para los años fiscales 2019-2020 y 2020-2021, al ser recalculadas con los factores de emisiones del estándar de PCAF. El año anterior se publicaron utilizando las fórmulas de este estándar, pero con factores de emisiones calculados a partir de datos nacionales; por otro lado, el porcentaje de la cartera que se consideró era menor al que se incluye en el ejercicio realizado para el año fiscal 2021-2022.

DESGLOSE DE LAS EMISIONES ABSOLUTAS DE LA CARTERA DE PRÉSTAMOS POR AÑO FISCAL (tCO2e)

TIPO DE PRÉSTAMO	AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
HIPOTECARIO RESIDENCIAL		349,975.14	352,275.88	369,493.50
CONSTRUCCIÓN		149,632.83	124,043.81	89,099.21
COMERCIAL		42,423.05	38,548.86	69,518.83
INDUSTRIAL		67,594.41	71,593.16	51,411.66
TRANSPORTE		52,547.64	46,555.43	48,701.16
AGROPECUARIO		51,450.48	48,652.64	46,017.64
CONSUMO		20,080.93	19,852.75	20,672.67
ENERGÍA		20,564.66	8,489.95	10,395.95
TOTAL		754,269.15	710,012.47	705,310.62

A partir del cálculo de las emisiones, estamos trabajando en la definición de objetivos de reducción, tomando como referencia el Programa de Metas Climáticas de UNEP-FI. Hemos iniciado por el crédito de sectores de Banca de Empresa, aplicando la metodología de la Iniciativa Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés), que considera escenario de aumento de temperatura que se limite a 1.5°C. Nuestro objetivo final, a conseguir a través de estos objetivos intermedios, es alcanzar emisiones cero en 2050; no obstante, debemos afinar algunos datos y cálculos, así como desarrollar un plan de transición acorde al mercado panameño y a la realidad de nuestros clientes.

Buscaremos conseguir esos objetivos a través de un estrecho trabajo con los clientes, ayudándoles a medir, monitorear y reducir sus emisiones. De igual manera, seguiremos fijando objetivos de colocación por sector que consideren la contribución a la reducción de emisiones de GEI de cada uno.



6.3 Educación financiera y cultura del seguro

(GRI 3-3, FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

Parte fundamental de nuestra contribución a un enfoque de banca responsable es poder favorecer un mayor y mejor conocimiento de la gestión de las finanzas por parte de la población. Considera a nuestros clientes, para que puedan tomar las mejores decisiones sobre gastos, ahorro e inversión, y se extiende también a nuestros propios colaboradores y a la sociedad.

El programa de educación financiera considera diversos métodos de aprendizaje, como cursos presenciales y webinars. También tenemos una sección de asesoría financiera en nuestro sitio web, en donde ponemos a disposición de las personas consejos útiles para orientarlos en el buen manejo de las finanzas. Adicionalmente, establecemos alianzas estratégicas con diferentes medios de comunicación para difundir mensajes financieros, fáciles de comprender y que puedan cumplir con el objetivo de educar a la ciudadanía en general, tales como:



Radio: espacio radial para hablar de temas financieros en emisoras de la capital e interior de la República, participación en programas de opinión como Pauta en Radio, Café con Teclas, Panamá en Directo entre otros.



TV: rotación de cápsulas con temas financieros en el Noticiero AM de TVN Canal 2.



Proyectos digitales en Prensa.com (Global Tips): desarrollo de contenidos financieros en formatos como videos y podcast.

Complementamos estas acciones con el lanzamiento de diferentes mensajes sobre consejos financieros a través de redes sociales.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR GRUPO DE INTERÉS 2021-2022

INICIATIVA	GRUPO DE INTERÉS	NO. DE BENEFICIARIOS
Cursos virtuales: 1. Las finanzas en tiempos difíciles 2. Estrategia de valor en la atención al cliente	Colaboradores	3,479
Capacitaciones internas: 1. Gestionando de forma adecuada las deudas. 2. Tipos de presupuesto 3. Planea en 4 pasos el 2022 4. Cuatro consejos del dinero que debes escuchar 5. Claves para aumentar tu patrimonio y mantener una adecuada protección familiar	Colaboradores	401
Otros cursos G-Digital	Colaboradores	408
Webinars: 1. Conoce las estrategias para ahorrar, aun cuando piensas que no es posible 2. Manejo adecuado de las tarjetas de crédito 3. Cómo mejorar tus referencias de crédito 4. De la inspiración a la acción: Pasos para concretar tus metas 5. Conceptos básicos para administrar tus finanzas y proteger tu patrimonio 6. Finanzas para no Financistas 7. Conecta con tu poder personal para lograr tus objetivos en el 2022 8. Manejando de forma adecuada las finanzas en pareja	Clientes y público en general*	1,942
Capacitaciones en asesoría financiera	Aliados estratégicos	341

*No se identifica si son personas no bancarizadas, infrabancarizadas o desatendidas. Estamos trabajando para contar con esta clasificación en los próximos reportes.

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

EXPERIENCIA DEL CLIENTE



7. EXPERIENCIA DEL CLIENTE

7.1 Valor agregado y transparencia

(GRI 3-3, 203-1, 416-1, 417-1) (SASB FN-IN-270a.4, FN-AC-270a.3)

Somos un banco centrado en las personas; nuestra atención personalizada, que es uno de los atributos mejor valorados por nuestros clientes, nos permite brindarles una experiencia única. Gracias a esta cercanía con los clientes identificamos sus necesidades para desarrollar soluciones a la medida que contribuyan a su desarrollo y crecimiento.

Buscamos que la comunicación sobre nuestros productos y servicios sea sencilla y transparente. Basados en el Código de Ética y los lineamientos de comercialización y mercadotecnia, generamos información clara sobre las condiciones de los productos y servicios, con el objetivo de que nuestros clientes puedan tomar las mejores decisiones. A través del Manual de Crédito y el Acuerdo de Servicios de Productos se establece la entrega por parte de nuestros colaboradores a los clientes de una carta de términos y condiciones. Además, ponemos a disposición de nuestros clientes una atención personalizada por parte de nuestros asesores de forma presencial o en línea.

Atención a clientes

Trabajamos en diversificar nuestros canales para que los clientes pueden solicitar una asesoría, contratar un producto o presentar un reclamo de manera fácil.

Canales de atención a clientes:



Línea 01800



Citas en línea



Chat bot



WhatsApp



Redes sociales

Con el objetivo de mejorar nuestra atención al cliente y ser más eficientes en nuestros procesos, estamos desarrollando una plataforma que nos permitirá consolidar todos los canales de atención para dar un mejor seguimiento a los comentarios de los clientes que se traduzcan en soluciones de mejora.

Durante este periodo fiscal trabajamos en incrementar los canales a disposición de nuestros clientes. Por un lado, trabajamos en el proyecto ATM Full, que brinda la facilidad a nuestros clientes para pagar créditos y tarjetas a través de este canal presencial. Por otro lado, reforzamos el servicio de e-commerce para nuestros clientes, enfocado en clientes emprendedores que quieran incluir el servicio de ventas en línea en sus páginas web.

Para medir la satisfacción de cliente utilizamos la metodología Net Promoter Score (NPS), una herramienta que indica el índice de recomendación. En el año fiscal 2021-2022 el NPS externo fue de 94%.

Contamos con un Sistema de Atención a Reclamos (SAR) el cual concentra los reportes recibidos a través de los canales institucionales para gestionarlos, dándoles un tratamiento de solicitud de investigación.



DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA OFICINA DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS FINANCIEROS 2021-2022

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	Número de casos con sanción monetaria	Valor de las sanciones monetarias (USD)	Número de casos con sanción no monetaria	Procedimientos resueltos, número de ellos impugnados	Número de procedimientos resueltos a favor	
48	0	48	1	\$5,000	0	0	4	43

Para brindar asistencia a los clientes de seguros, contamos con sistema de atención de controversia a través del cual pueden presentar una queja. Mensualmente presentamos a la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá las estadísticas sobre la atención de controversias.

RELACIÓN ENTRE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SEGUROS

	2020-2021		2021-2022	
	NÚMERO TOTAL	TIEMPO DE ESPUESTA PROMEDIO	NÚMERO TOTAL	TIEMPO DE ESPUESTA PROMEDIO
Quejas	3	30 días	2	30 días
Reclamaciones	30	15 días	32	15 días



7.2 Seguridad de la información y fraude

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

Nos encontramos altamente comprometidos con la protección de datos de nuestros clientes y la información generada dentro de nuestras actividades. Por este motivo, dentro del Marco del Gobierno de Seguridad de Información, hemos establecido un conjunto de políticas, normas y estándares de seguridad de información cuyo objetivo principal es identificar y manejar los riesgos relacionados y, al mismo tiempo, cumplir con las diferentes regulaciones en la materia, generando así confianza por parte de nuestros clientes, manteniéndolos protegidos. Destacamos además que la continuidad de nuestros sistemas ante posibles ataques es un pilar del Plan de Continuidad de Negocio (BCP, por sus siglas en inglés).

Implementando tecnología de vanguardia sometida a pruebas internas y externas que permite salvaguardar la seguridad del cliente. Entre las medidas implementadas en este periodo están la migración a la nube y su protección, la instalación de Bitlocker en todas las laptops de la empresa y la ejecución de la segunda fase de Data Loss Prevention (DLP).

Este año fiscal, a través de nuestro sistema de entrenamiento impartimos 10,745 horas de capacitación en ciberseguridad a los equipos a cargo, junto con cursos de inducción, campañas de sensibilización, pruebas phishing y boletines periódicos para el conjunto de nuestros colaboradores.

Junto con la Asociación Bancaria de Panamá, a través de la Comisión de Seguridad Informática, compartimos información relevante para brindar asesoría y entrenamiento a los clientes y de esta manera prevenir que sean víctimas de fraude o robo de información.

Uno de los principales riesgos de fuga de información proviene de nuestra cadena de suministro. Para gestionar este riesgo, clasificamos a nuestros proveedores con base en los datos que manejan y les realizamos evaluaciones periódicas a aquellos cuyo riesgo es alto.

En el año fiscal objeto de este informe, no tuvimos incidentes críticos de ciberseguridad con fuga de información. Tampoco se recibieron reclamaciones de violaciones a la privacidad de datos ni hubo pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales relacionados con privacidad del cliente.

Igualmente, 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	Nº DE CASOS	PÉRDIDAS MONETARIAS TOTALES (USD)
Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con ausencia de tarjeta	23	\$1,132
Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	25	\$78,518
TOTAL	48	\$79,649

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

8 EQUIPO

3 SALUD
Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN
DE CALIDAD



5 GENDER
EQUALITY



8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



GLOBAL
BANK

8. EQUIPO

8.1. Demografía laboral

(GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1, FN-IB-330a.1)

En Global Bank somos conscientes que nuestra fuerza laboral es parte fundamental del éxito del negocio y permite mantener la satisfacción de nuestros clientes. Brindamos oportunidades de desarrollo y trabajamos por mantener un excelente clima laboral y comunicación interna.

A finales del año fiscal 2021-2022 nuestro equipo de trabajo estaba compuesto por un total de 1,695 colaboradores. Continuamos apostando por mantener el empleo aún en circunstancias adversas derivadas de la pandemia. El 100% de los colaboradores cuentan con un contrato indefinido, cumpliendo con jornada completa.

Con el firme compromiso de continuar impulsando la equidad de género y brindar a las mujeres oportunidades de crecimiento, el 68% del talento humano son mujeres, al igual que el 27% de los que ocupan puestos de staff gerencial y 55% de los cargos de vicepresidentes.



de la planilla son mujeres



del Staff Gerencial son mujeres



de los Vicepresidentes son mujeres





Además, destacamos que apostamos por el talento joven, con el 21% de nuestro talento humano menor a 30 años, sumándose al excelente grupo de profesionales que aportan al desarrollo de Global Bank.

DEMOGRAFÍA LABORAL POR SEXO, EDAD Y PUESTO 2021-2022

CATEGORÍA PROFESIONAL*	MENORES DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MÁS DE 50 AÑOS		TOTAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Staff Gerencial, Gerente General	0	0	2	5	1	4	3	9
Vicepresidentes	0	0	24	20	11	8	35	28
Gerentes	1	2	100	40	32	8	133	50
Mandos medios	41	35	402	181	26	24	469	240
Operativos y Administrativos	196	77	308	124	13	10	517	211
TOTAL	238	114	836	370	83	54	1,157	538

*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.	1,034	505
Global Valores	13	9
Global Financial Funds	23	2
Aseguradora Global	40	12
Progreso	47	10

Este año fiscal incrementamos en un 36% el número de nuevas contrataciones, contribuyendo así al desarrollo económico de las localidades en donde tenemos presencia.

DESGLOSE DE CONTRATACIONES, BAJAS Y ROTACIÓN

	2020-2021	2021-2022
Contrataciones	47	111
Bajas voluntarias e involuntarias	117	188
Tasa de rotación (%)	-4	-4

Nota: La tasa de rotación se calcula como: (contrataciones - bajas) * 100/planilla inicial (que corresponde a la del cierre del año precedente).

TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA E INVOLUNTARIA POR GÉNERO (%)

	2020-2021			2021-2022		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Voluntaria	3.06	2.34	0.72	6.37	3.82	2.55
Involuntaria	3.45	2.17	1.28	4.23	6.37	1.85
TOTAL	6.51	4.51	2.00	10.60	6.20	4.85

*Fórmula rotación: (Total de Salidas/Promedio de Colaboradores por mes)*100





8.2 Capacitación y desarrollo de carrera

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

Impulsamos las habilidades y el talento de nuestros colaboradores a través de programas de capacitación que contribuyen a su crecimiento tanto personal como profesional.

Destacamos a continuación nuestros logros durante el año fiscal 2021-22:

LOGROS EN CAPACITACIÓN



44,362

horas totales de capacitación.



33.37

horas de capacitación por colaborador



\$64.82

en inversión promedio en formación y desarrollo por empleado.

CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	NO. DE COLABORADORES		NO. TOTAL DE HORAS	
	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022
STAFF GERENCIAL, GERENTE GENERAL	15	12	267	531
VICEPRESIDENTES	57	63	1,290	2,328
GERENTES	187	183	4,677	6,830
MANDOS MEDIOS	459	709	8,782	19,219
OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	1,054	728	12,409	15,454
TOTAL	1,772	1,695	27,425	44,362

Las principales temáticas atendidas este año fiscal dentro del plan de capacitación, fueron:

- Finanzas sostenibles
- Temas relacionados al manejo de la información
- Cambio climático
- Gestión del fraude
- Manejo e identificación de riesgos operacionales
- Temas relacionados a Recursos Humanos
- Ciberseguridad
- Manejo de herramientas de Microsoft y Office
- Talleres de habilidades técnicas (dependiendo el puesto)

Nuestro programa de capacitación está basado en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) que ejecutamos anualmente, cuyo objetivo es identificar las principales temáticas que fortalezcan los conocimientos, habilidades y capacidades de los colaboradores, que a su vez aporte a los objetivos del negocio durante cada año fiscal.

Además de las capacitaciones anuales, la organización otorgó un incentivo en beneficio educacional a 44 colaboradores durante el año fiscal 2021-2022, para la continuidad de sus estudios universitarios: licenciaturas, postgrados y maestrías, relacionados al área en que se desempeña.

Evaluación de desempeño

(GRI 404-3)

En conjunto con la formación, y como parte del desarrollo del colaborador, año con año realizamos evaluaciones de desempeño de 90 grados a todos los colaboradores elegibles de Global Bank. Este proceso 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.

COLABORADORES EVALUADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2021-2022

CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO DE COLABORADORES	% COLABORADORES EVALUADOS
GERENTE GENERAL	1	100.0%
STAFF GERENCIAL, VICEPRESIDENTES	73	91.8%
GERENTES	182	98.9%
MANDOS MEDIOS	693	98.6%
OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	701	99.4%
TOTAL	1,650	98.7%



8.3 Bienestar y clima laboral

Igualdad de oportunidades

(GRI 3-3, 405-2, 406-1)

En Global Bank estamos comprometidos a fomentar un ambiente de trabajo inclusivo basado en el respeto, la tolerancia y la igualdad de oportunidades.

Somos muy cuidadosos para que nuestros procesos de reclutamiento y selección prevalezcan criterios de inclusión y equidad, procurando contratar el mejor talento, eliminando asimismo cualquier sesgo que pueda existir en los procesos de incorporación, remuneración, ascenso y evaluación de desempeño.

Establecemos las remuneraciones de manera institucionalizada, con rangos por perfil profesional, evitando cualquier tipo de diferencia relacionada con género. A continuación presentamos el ratio salarial de mujeres frente a hombres desglosado por categoría profesional.

Relación Salarial Mujer/Hombre 2021-2022 Remuneración Total (fija + variable)	Ratio (M/H)
Staff Gerencial Gerente General	79%
Vicepresidentes	95%
Gerentes	95%
Mandos medios	90%
Operativos y Administrativos	98%
Total de la plantilla	75%

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)

Proteger la salud y seguridad de nuestros colaboradores es nuestra prioridad. Ante la continuidad de la pandemia, seguimos trabajando desde la Comisión de Salud y Seguridad Industrial con los protocolos y medidas necesarias para la continuidad del negocio y el cuidado de nuestros colaboradores y clientes.

Para reforzar las medidas preventivas contra COVID-19, continuamos brindando a todos nuestros colaboradores atención médica especializada, tales como el servicio de telemedicina para atender situaciones de salud y la línea de asistencia psicológica. Adicional a esto, contamos con un programa para el manejo de condiciones crónicas de salud, que incluye evaluación y seguimiento de un médico general y un nutricionista.

Cada año llevamos a cabo una evaluación de riesgos en temas de salud y seguridad que nos permiten determinar los puestos de mayor riesgo:

- Técnicos agropecuarios, por su traslado constante a áreas de difícil acceso.
- Mensajeros, por su constante uso de vehículos.
- Operaciones de sucursales, por el continuo levantamiento de peso.
- Otros puestos como: Inspectores de Proyectos, Analistas Ambientales, Coordinadores de Mantenimiento y Oficiales de Banca de Empresas.

De igual manera, 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

Complementariamente 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.

Durante el año fiscal 2021-22 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:

	2020-2021	2020-2021
Número de accidentes	6	5
Días ausentes reportados a la autoridad	22	24

Clima Laboral y Beneficios

(GRI 401-2, 201-3)

Procuramos brindar a nuestros colaboradores un lugar para trabajar del que se puedan sentir orgullosos a la vez que contribuya a mejorar su calidad de vida.

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

- Seguro de salud y vida (con tiempo de espera de 6 meses hasta el nivel de Oficial)
- Servicio de telemedicina
- Servicio de emergencias médicas (ambulancia)
- Servicio de asistencia psicológica
- Adelanto de salario (mínimo un año de labores)

- Beneficio educacional (mínimo dos años de labores)
- Productos bancarios con tarifas preferenciales
- Participación de utilidades
- Costo administrativo reducido en Plan de Pensión
- Servicio de transporte de colaboradores
- Uniformes femeninos y masculinos
- Vacunaciones anuales
- Servicio de cafetería con precios especiales
- Celular (se evalúa la asignación, según cargo y funciones)
- Salas de lactancia
- Obsequios por Día del Padre, Día de la Madre, nacimiento de hijos, Día de Asistente Administrativa
- Obsequios por reconocimiento por antigüedad laboral (cada quinquenio)
- Descuentos en comercios mediante acuerdos firmados
- Estacionamiento
- Fiesta de fin de año
- Plan Contributivo de Jubilación (de nivel gerencial en adelante)
- Plan vehicular (ejecutivos)

Contamos con un Plan Contributivo de Jubilación, en el que Global Bank aporta entre 1% y 3% del salario del colaborador que participe del plan, igualando su aportación individual, siempre y cuando éste realice una aportación individual mínima de 1% de su salario mensual.



USD\$ 210 mil

aportó Global Bank en Planes de Jubilación durante el 2021-22

Cabe mencionar que en Global Bank respetamos el derecho de nuestros colaboradores a establecer y afiliarse a un sindicato libremente escogido, además del derecho de los sindicatos a funcionar libremente y llevar a cabo sus actividades sin interferencia indebida.

Encuesta de clima laboral

Este año aplicamos una encuesta de clima laboral a los colaboradores, en la que obtuvimos un porcentaje de satisfacción del 85%. Una de las principales fortalezas detectadas en este ejercicio fue el trabajo en equipo y comunicación. Con base en los resultados, elaboramos un plan de trabajo para la implementación de acciones que nos permitan mejorar nuestras áreas de oportunidad.

9

INFORME DE 2021 | 22
SOSTENIBILIDAD

GESTIÓN AMBIENTAL



9. GESTIÓN AMBIENTAL

Uno de los ejes principales de nuestra Estrategia de Negocio Sostenible es la ecoeficiencia operacional. Trabajamos para hacer buen uso de los recursos naturales y reducir el impacto directo de nuestra actividad empresarial en el medio ambiente.

Emprendemos acciones para reducir nuestro consumo de energía y hacer una transición hacia fuentes renovables que nos permita disminuir la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Además, gestionamos de manera integral el consumo de agua y la generación de residuos.

9.1 Energía y emisiones

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

Implementamos iniciativas para avanzar hacia una mayor eficiencia en el consumo directo de energía, así como para incrementar el uso de fuentes renovables, incluyendo la autogeneración por nuestra parte mediante paneles solares.

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

Certificaciones Leed



LEED Gold:
Torre corporativa
Santa María



LEED Platinum:
Sucursal
Centennial



LEED Silver:
Sucursal
Chiriquí Global Plaza

Fomento del uso de energía renovable

- Incrementamos a 9 el número de centros con paneles solares: 2 edificios administrativos y 7 sucursales, con una inversión de US\$786,294 desde el 2016 a la fecha.
- 1,607 paneles solares instalados que generan anualmente 530,783 kWh y nos han permitido ahorrar un 16% en recursos.
- Pioneros en la 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.

Estos esfuerzos se suman a nuestro programa de otorgamiento de crédito a proyectos de energías renovables, contribuyendo así a la transición energética del país.

ENERGÍA RENOVABLE AUTO GENERACIÓN/CONSUMO	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Cantidad de sucursales con paneles solares	7	8	9
Cantidad de paneles solares instalados	1,371	1,511	1,607
Total anual de kWh generados	520,125	572,171	530,783
Valor ahorrado	\$78,659.80	\$86,530.87	\$80,270.31
Porcentaje ahorrado	15%	16%	16%
Emisiones evitadas de GEI (KgCO _{2e})	348,579	383,469	376,157

El consumo de energía dentro de nuestros principales centros en este periodo fiscal fue de 31,835 GJ, que supone un incremento del 11.02% respecto al periodo anterior. El 78.41% corresponde solamente al uso de electricidad. Este incremento responde a la apertura de sucursales que habían sido cerradas por la pandemia, así como al retorno a oficinas de los colaboradores que antes estaban en teletrabajo o en horario flexible.

CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)

TIPO DE ENERGÍA/COMBUSTIBLE	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Diésel de vehículo	1,801	988	1,453
Combustible			
Diésel de generadores	231	249	318
Gasolina de vehículo	4,989	4,025	5,102
Electricidad	28,005	23,066	24,962
TOTAL	35,026	28,328	31,835

Nota: Gasolina 91 y 95.

La electricidad representa nuestra principal fuente de consumo de energía. En 2021-2022 tuvo un incremento del 7.6% respecto al periodo anterior, el cual es comprensible tras su disminución de 21.4% en 2020-2021, periodo en que utilizamos menos electricidad producto de la pandemia por COVID-19.

CONSUMO ELECTRICIDAD (kWh)

2019-2020	2020-2021	2021-2022
7,779,063	6,407,333	6,933,948

INTENSIDAD EN CONSUMO ENERGÍA

UNIDADES	2019-2020	2020-2021	2021-2022
GJ/colaborador	18.97	15.98	14.73



Con base en nuestro compromiso con la reducción de nuestras emisiones de carbono, nos adherimos a la declaratoria “Las 50 primeras organizaciones carbono neutro”, que forma parte del programa nacional Reduce Tu Huella Corporativo promovido por el Ministerio de Ambiente. Este programa establece un proceso estandarizado para identificar, calcular, reportar y verificar la huella de carbono dentro de los límites operacionales de las organizaciones panameñas.

En 2021, comenzamos con la implementación de las primeras fases del programa de identificación y cálculo de la huella de carbono corporativa con año base 2020. Esto nos permitió establecer un plan intermedio de carbono neutro 2021-2030, en el que nos comprometimos a mitigar y compensar el 40% de nuestras emisiones a 2030 y el 50% al 2035. Con base en los resultados de este plan intermedio definiremos posteriormente el plan a 2050.

Iniciativas de reducción incluidas en plan de acción



Amplificación del programa de uso de energías limpias en las instalaciones del Banco.



Mantener certificaciones LEED de los edificios eficientes con base en las mejores prácticas.



Reemplazo e instalación de luminarias con tecnología LED.

Reemplazo de máquinas de aire acondicionados por ecoeficientes.



Estandarización de horarios para el encendido y apagado la iluminación y los equipos de aire acondicionado.



Campaña de sensibilización de ecoeficiencia y ahorro de insumos para elevar la conciencia ambiental.



Establecimiento de plan de mantenimientos preventivos de equipos refrigerantes y extintores.



Adquisición de planta solar.

Monitoreo del consumo de combustibles por fuente de emisión.

EMISIONES ALCANCE 1 (tCO₂e)

FUENTE	DESCRIPCIÓN	2020-21	2021-22	Δ21-20
Fuentes fijas	Uso de plantas de emergencia para generación de electricidad	29.29	18.00	-11.29
Fuentes móviles	Uso de autos propiedad de la empresa y bajo esquemas de pago por uso de combustible (entrega y cobro de tarjetas)	366.12	467.92	101.80
Fuentes fugitivas	Recarga de refrigerantes en sistema de aire acondicionado	361.77	79.14	-282.63
TOTAL		757.18	565.06	-192.12

EMISIONES ALCANCE 2 (tCO₂e)

FUENTE	2020-21	2021-22	Δ21-20
Red eléctrica	902.49	714.20	-188.29

EMISIONES ALCANCE 3 (tCO₂e)

FUENTE	2020-21	2021-22	Δ21-20
Bienes y servicios adquiridos	37.60	87.63	50.03
Residuos generados en las operaciones	12.63	44.14	31.51
Desplazamiento de empleados	23.20	385.83	362.63
Flota tercerizada	306.09	270.70	-35.39
TOTAL	379.52	788.30	408.78

INTENSIDAD DE EMISIONES DE GEI - ALCANCES 1 Y 2

UNIDADES	2020-21	2021-22	Δ21-20
tonCO ₂ e/colaborador	0.73	0.75	0.02

9.2 Otros aspectos ambientales

Otros elementos fundamentales de nuestra gestión ambiental son la eficiencia en el uso del agua y la reducción de residuos generados e incremento de su reutilización y/o reciclaje.

Agua

Con el objetivo de reducir el consumo de agua en nuestras operaciones, hemos instalado fluxómetros y grifos ahorradores en los baños de distintas sucursales.

Residuos

Contamos con un Plan de Gestión de Residuos que nos permite maximizar la reutilización y el reciclaje de los residuos generados, a partir de la recogida diferenciada.

Por medio de este plan gestionamos los residuos procedentes de los consumibles continuos, tales como papel, cartón, botellas de plástico PET 1 & 2 y latas de aluminio, hasta bienes duraderos y materiales de construcción.

Por otra parte, acompañados de la digitalización de procesos, estamos reduciendo nuestro consumo de papel.

En el año fiscal 2021-2022 hubo un incremento de residuos recolectados y reciclados debido a la reapertura de sucursales y el retorno a oficinas de los colaboradores tras la pandemia, así como a la ampliación del programa de reciclaje a seis sucursales adicionales.

GESTIÓN DE RESIDUOS

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Desechos recolectados (kg)	108,260	40,850	123,551
Desechos reciclados (kg)	1,820	1,721	10,131
Reciclaje por tipo de producto (kg):			
Papel	1,820	1,292	7,560
Cartón		256	1,271
Latas		44	487
Tetrapack		14	13
Periódico		32	5
Plástico		83	799



10

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

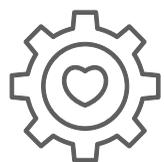
COMUNIDAD



10. COMUNIDAD

Estamos comprometidos con el desarrollo social del país a través de la realización de actividades, donaciones y aportes que generen un impacto positivo en nuestros grupos de interés, que sean medibles y sostenibles en el tiempo.

Apoyamos a organizaciones sin fines de lucro que trabajan directamente con las comunidades por medio de programas enfocados en actividades relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que como organización hemos seleccionado, enfocados en temas de educación, salud y 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 2021-2022, nuestra contribución social fue de **US\$474,682.14** beneficiando a más de **12,000 personas**.

Las principales Fundaciones y Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) apoyadas son:

EDUCACIÓN

FUNDACIÓN/OSC	DESCRIPCIÓN
Asociación Mujer Cultura y Desarrollo	Promueve iniciativas que potencien la capacidad de la mujer de ser forjadora y beneficiaria del desarrollo en sus diversos aspectos: educativo, socioeconómico y cultural en función del pleno desarrollo humano de la mujer y la familia.
Asociación Pro Niñez Panameña	Tiene como objetivo el desarrollo integral de la niñez panameña a nivel nacional con programas dirigidos a mejorar la educación, alimentación, salud y recreación en hogares, comedores, escuelas de difícil acceso y una escuela modelo.
Fundación Casa Esperanza	Ofrece oportunidades de desarrollo a niños, niñas y adolescentes que viven en condiciones de pobreza, en especial a aquellos identificados en condición de trabajo infantil.
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.
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.
INCAE	Escuela de negocios que impulsa el desarrollo de la región a través de la formación de líderes, la investigación aplicada y la promoción del diálogo intersectorial.



SALUD

FUNDACIÓN/OSC	DESCRIPCIÓN
FANLYC	Brinda varios servicios a los niños con diagnóstico de cáncer en Panamá como entrega de medicamentos, transporte, apoyo psico-social, alimentación saludable, educación, y más.
Fundacáncer	Brinda asistencia a los pacientes con cáncer en Panamá, particularmente los más necesitados.
Fundación Luces de Panamá	Dedicada a la lucha contra la epilepsia, su principal objetivo es implementar estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias, ofreciéndoles apoyo, creando un centro de medicamentos de emergencias y educando en temas relacionados a esta condición.
Fundación Psoriasis	Fomenta la sensibilidad social en la población panameña sobre la psoriasis y la artritis psoriásica, mediante campañas informativas de concienciación.
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.
Teletón 20-30	Es el más relevante evento de recaudación de fondos para obras sociales y consiste en un espectáculo de presentaciones artísticas, transmitido en cadena nacional de televisión con una duración mínima de 27 horas continuas.

COMUNIDAD (TEMAS SOCIALES)

FUNDACIÓN/OSC	DESCRIPCIÓN
Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE)	Contribuye al desarrollo y progreso económico de Panamá, a través de la promoción de actividades empresariales y el impulso de la eficiencia administrativa.
Biomuseo	Museo de historia natural dedicado a Panamá que explora la relación entre su biodiversidad y su cultura.
Forum de Periodistas	Incentiva una comunicación expedita y garantizar el libre ejercicio del periodismo; siempre velando se cumpla el debido respeto a la libertad de expresión y el derecho a la información.
Fundación Jesus Luz de Oportunidades	Apoya iniciativas orientadas a la reducción y prevención de la violencia en áreas urbanas de Panamá, así como también en centros penitenciarios.



A través de nuestro programa de voluntariado, nuestros colaboradores tienen la oportunidad de participar en diferentes actividades que realizan las organizaciones sin fines de lucro con las que trabajamos. Estamos en una transición para enfocar nuestro voluntariado hacia acciones relacionadas con la Banca Responsable, con el propósito de que en su mayoría sean actividades sostenibles en el tiempo.

Durante el año fiscal 2021-2022, contamos con 299 colaboradores voluntarios, beneficiando a 329 personas.

Entre las organizaciones apoyadas por medio del voluntariado durante el año fiscal 2021-2022 se encuentran las siguientes:

VOLUNTARIADO DURANTE EL AÑO FISCAL 2021-2022

DONACIÓN	ORGANIZACIÓN CON LA QUE SE COLABORA	NÚMERO DE COLABORADORES PARTICIPANTES	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
Charla de ahorro y asesoría financiera	Instituto Tecnológico de Ciencias, Letras y Programación Instituto Mercante Juan Sebastián El Cano	11	15 jóvenes estudiantes
Laptops	Fundación Construyendo Vidas Panamá en la comunidad de Veracruz	19	39 niños estudiantes
Pañales desechables	Hospital del Niño	52	20 neonatos
Materiales para mantenimiento	Centro Cumplimiento de Menores (ubicado en Pacora)	68	130 jóvenes
Comida	Centro de Orientación y Atención Integral Hogar San Juan Pablo II	68	60 adultos
Comida	Hogar Luisa	68	35 familias
Alimentos secos y artículos de aseo	Fundación Pequeños Luchadores	13	30 personas

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

DESEMPEÑO ECONÓMICO

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



GLOBAL
BANK

11. DESEMPEÑO ECONÓMICO

11.1 Datos relevantes del Grupo

(GRI 3-3)

Ante un entorno retador, logramos cumplir con los objetivos que nos fijamos gracias a la confianza de nuestros clientes.

Presentamos a continuación nuestros principales resultados financieros, que muestran el avance en captación y financiamiento, sin comprometer la rentabilidad creciente que refleja la rentabilidad financiera (ROE, por sus siglas en inglés).

INDICADORES FINANCIEROS

CATEGORÍA PROFESIONAL	2020-2021	2021-2022
ACTIVOS NETOS	\$ 8,323,543,893	\$ 8,400,596,435
CARTERA DE PRÉSTAMOS (NETO)	\$ 6,007,976,619	\$ 6,138,222,161
DEPÓSITOS	\$ 5,275,151,088	\$ 5,275,242,825
PATRIMONIO	\$ 789,718,580	\$ 760,154,339
ROE	3.39%	4.05%
ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL	15.97%	15.11%
ÍNDICE DE MOROSIDAD*	3.18%	3.14%

* El año fiscal anterior se reportó la morosidad de 31 a 90 días y este año se reporta la morosidad con base en el índice de la cartera vencida por lo que se hace la reexpresión del periodo anterior.

11.2 Resultados por negocio

Ofrecemos una variada oferta de productos y servicios financieros, a través de distintos negocios estructurados en nuestras subsidiarias principales.



A continuación, presentamos los principales indicadores financieros y operativos a nivel de cada negocio:
(SASB FN-CB-000.A, FN-CB-000.B)

GLOBAL BANK

AÑO FISCAL		2019-2020	2020-2021	2021-2022
	Número de cuentas corrientes y de ahorro (número)			
	Banca de Empresas	28,623	27,561	26,946
	Banca Corporativa	1,751	1,680	1,680
	Banca de Personas	138,052	136,555	140,616
	Banca Privada	4,057	4,191	4,528
	Saldo de las cuentas corrientes y de ahorro (a cierre de año) (USD)			
	Banca de Empresas	456,584,471	567,644,889	605,225,130
	Banca Corporativa	69,088,018	87,013,193	142,009,232
	Banca Personas	454,945,249	546,078,754	605,458,487
	Banca Privada	360,524,952	385,523,406	423,366,745
	Préstamos y créditos (número)			
	Banca de Personas	133,995	124,842	125,066
	Banca de Empresas	13,322	11,064	10,096
	Banca Corporativa	2,042	1,964	1,934
	Préstamos y créditos (valor emitido) (USD)			
	Banca de Personas	3,677,037,815	3,647,875,921	3,797,506,333
	Banca de Empresas	2,366,352,346	2,190,804,834	2,175,033,472
	Banca Corporativa	2,060,229,870	1,909,696,604	1,919,719,760
	Saldo de cartera (USD)			
	Banca de Personas	2,943,946,298	2,905,098,255	3,041,969,960
	Banca de Empresas	1,826,245,877	1,675,669,766	1,685,956,906
	Banca Corporativa	1,565,930,035	1,478,059,550	1,493,049,296

SALDO POR SECTOR DE ACTIVIDAD ECONÓMICA (10 PRINCIPALES)

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

Año Fiscal

DESGLOSE POR TIPO DE SECTOR (%)	2019-2020	2020-2021	2021-2022
INMOBILIARIAS	3.30%	4.14%	4.00%
CONSTRUCCIÓN EDIFICIOS DE APARTAMENTO	4.33%	3.87%	2.77%
ALQUILER DE LOCAL COMERCIAL	2.47%	2.55%	2.61%
CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS	3.30%	3.11%	2.58%
GOBIERNO CENTRAL	1.91%	1.97%	2.28%
COMPRA Y VENTA DE BIENES	1.36%	1.63%	2.25%
VACUNO CEBA	2.36%	2.15%	1.95%
CONSTRUCCIÓN EDIFICACIONES COMERCIALES	2.80%	2.63%	1.46%
HOTELES	1.89%	1.47%	1.45%
HIPOTECARIOS LOCAL COMERCIAL - TERRENO	1.46%	1.54%	1.39%

BANCA DE PERSONAS:

(SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B).

Año Fiscal

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO	2019-2020	2020-2021	2021-2022
NÚMERO DE TARJETAS DE DÉBITO	37,108	38,851	43,929
NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO	49,077	42,597	34,108
NÚMERO DE CLIENTES TARJETA DE DÉBITO	29,488	37,136	41,191
NÚMERO DE CLIENTES TARJETA DE CRÉDITO	43,665	37,865	33,425

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

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
NÚMERO DE HIPOTECAS (CANTIDAD)			
RESIDENCIAL	29,793	29,951	30,890
COMERCIAL	8,853	7,818	6,839
NÚMERO DE HIPOTECAS (MONTO OTORGADO) (USD)			
RESIDENCIAL	2,231,424,563	2,272,093,300	2,377,764,085
COMERCIAL	3,217,525,137	2,968,878,864	2,739,752,336
NÚMERO DE HIPOTECAS (SALDO A CIERRE DE AÑO) (USD)			
RESIDENCIAL	1,941,820,079	1,955,686,020	2,040,814,844
COMERCIAL	2,450,195,524	2,248,421,192	2,061,295,710

PENSIONES Y CESANTÍAS - PROGRESO APFC
(SASB FN-AC-000.B)

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
NÚMERO DE CUENTAS ADMINISTRADAS - CESANTÍA	1,312	1,285	1,259
NÚMERO DE CUENTAS ADMINISTRADAS - JUBILACIONES	22,567	21,318	20,162
% CORPORATIVAS	5%	6%	6%
% SUSCRIPCIÓN INDIVIDUAL	95%	94%	94%
NÚMERO DE FIDEICOMISOS ADMINISTRADOS	1,058	1,031	1,007
VALOR DE LOS ACTIVOS ADMINISTRADOS - CESANTÍA (USD)	287,721,156	305,339,517	306,211,842
VALOR DE LOS ACTIVOS ADMINISTRADOS - JUBILACIONES (USD)	222,974,022	232,707,588	225,737,822
% CORPORATIVAS	56%	57%	58%
% SUSCRIPCIÓN INDIVIDUAL	44%	43%	42%
VALOR DE LOS FIDEICOMISOS ADMINISTRADOS (USD)	1,491,447,919	1,575,488,803	1,548,184,679



En cuanto a la actividad de Progreso AFPC, destaca el lanzamiento de una cuenta simplificada con valor máximo de USD\$12,000; que complementa las opciones actuales y permite integrar nuevos clientes que no estaban siendo atendidos. Responde a una oportunidad por actualización normativa en el país y permite extender la cultura y soluciones de previsión a un conjunto más amplio de la sociedad.

Asimismo, se diversificaron las alternativas de inversión, para responder a los diferentes perfiles de riesgo que quieren asumir los clientes. Se mantiene la opción inicial más conservadora, especialmente importante este año para el rendimiento a los clientes, en un contexto de alta volatilidad de los mercados.

Respecto de los resultados, el contexto es todavía de uso por las empresas de los fondos de cesantía en las decisiones de salida de personal tomadas en pandemia, aunque Progreso ya muestra recuperación del valor de los activos administrados. En pensiones (jubilaciones), la tendencia de reducción obedece a la competencia de productos financieros con mejor rendimiento de corto plazo, en el escenario vivido de alta volatilidad de los mercados financieros.

Puesto de bolsa e inversiones – Global Valores

(SASB FN-IB-000.A, FN-IB-000.B, FN-IB-000.C; FN-AC-000.B)

Se presenta tanto los resultados de Global Valores como del Fondo Global de Inversiones, sociedad de inversión cerrada enfocada en una estrategia de renta fija.

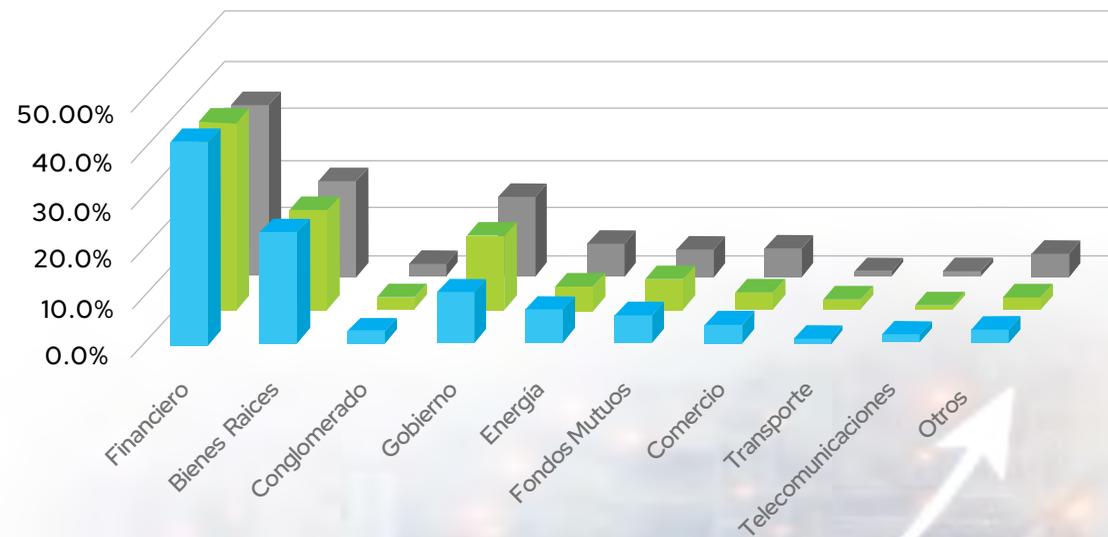
GLOBAL VALORES

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
TRANSACCIONES (NÚMERO)			
DE SUSCRIPCIÓN	473	240	222
BURSATILIZACIÓN	3,124	2,301	3,603
TRANSACCIONES (VALOR USD)			
DE SUSCRIPCIÓN	32,802,757	27,149,043	33,179,518
BURSATILIZACIÓN	849,812,724	911,729,051	1,613,989,800
TRANSACCIONES – DESGLOSE (%)			
RENTA FIJA	38.0%	48.9%	78.89%
ACCIONES	40.6%	32.4%	15.54%
DIVISAS	0.4%	0.0%	0.00%
FONDOS MUTUOS	19.7%	15.3%	5.33%
OTROS	1.3%	3.4%	0.24%

Con relación al desglose por tipo de sector, presentamos a continuación:

- 2019-2020
- 2020-2021
- 2021-2022

DESGLOSE DE LAS INVERSIONES POR TIPO DE SECTOR



GLOBAL VALORES - INVERSIONES POR SECTOR (%)

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
FINANCIERO	41.6%	38.9%	35.34%
BIENES RAÍCES	22.9%	21.2%	19.87%
CONGLOMERADO	2.5%	2.7%	2.89%
GOBIERNO	10.8%	15.3%	16.53%
ENERGÍA	6.8%	5.5%	6.67%
FONDOS MUTUOS	5.6%	6.3%	5.51%
COMERCIO	3.8%	3.6%	5.82%
TRANSPORTE	0.7%	2.7%	1.04%
TELECOMUNICACIONES	2.3%	1.1%	1.24%
OTROS (CONSUMO, CONSTRUCCIÓN, TECNOLOGÍA, SALUD, HOTELES)	2.9%	2.7%	5.09%

GLOBAL FINANCIAL FUNDS CORPORATION

AÑO FISCAL 2019-2020 2020-2021 2021-2022

NÚMERO DE CUENTAS Y/O FIDEICOMISOS ADMINISTRADOS

DEPÓSITO EN PLICA	2	2	2
TESTAMENTARIO	1	1	1
DE GARANTÍA	24640	23065	22618
DE PENSIÓN	1	1	1
DE TITULARIZACIÓN	0	0	0
DE ADMINISTRACIÓN	59	55	51
DE INVERSIÓN	37	35	24

VALOR DE CUENTAS Y/O FIDEICOMISOS ADMINISTRADOS (USD)

DEPÓSITO EN PLICA	574,021	583,308	588,860
TESTAMENTARIO	574,761	595,902	507,330
DE GARANTÍA	2,703,811,959	2,510,666,115	2,636,407,207
DE PENSIÓN	2,934,612	2,666,938	2,479,089
DE TITULARIZACIÓN	-	-	-
DE ADMINISTRACIÓN	56,077,437	143,130,285	303,528,313
DE INVERSIÓN	104,038,791	141,791,159	128,322,823

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

El contexto de bajas tasas de interés en los depósitos hizo más atractivo el portafolio de productos de inversión. Además, Global Valores continuó atendiendo oportunidades de diversificación. Destaca el lanzamiento de un producto de inversión más masivo, con diferentes perfiles de riesgo a elección del cliente; éste, junto con la participación en el Fondo Global de Inversiones (propio), brinda oportunidades a las familias para hacer crecer su patrimonio.

De igual manera, Global Valores está atento a las oportunidades para la colocación de capital con criterios ASG; de esta manera, en fondos mutuos de colocación internacional ya tienen aproximadamente un 5% que cumple criterios de esa naturaleza y va avanzando conforme a las opciones que brindan los mercados globales y la madurez de los clientes en Panamá.



Seguros – Aseguradora Global

(SASB FN-IN-000.A) (SASB FN-IN-410A.1)

ASEGURADORA GLOBAL - PRIMA EMITIDA

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
NÚMERO DE PÓLIZAS (VIGENTES AL CIERRE) - TOTAL	55,356	53,840	52,343
DESGLOSE POR SEGMENTO/PRODUCTO (NÚMERO)			
AUTOMÓVIL	15,356	14,778	14,257
INCENDIO	24,752	24,973	25,700
ACCIDENTES PERSONALES	4,984	5,241	4,693
VIDA	9,534	8,143	6,877
FRAUDE	1	1	1
RIESGOS DIVERSOS	6	9	9
TODO RIESGO CONSTRUCCIÓN	96	102	128
COLECTIVO DE VIDA Y DESEMPLEO	3	3	3
FIANZAS	624	590	675
VALOR DE LA PRIMA EMITIDA (A CIERRE) - TOTAL (MM USD)	32,813,415	32,156,700	34,530,975
DESGLOSE POR SEGMENTO/PRODUCTO (VALOR USD)			
AUTOMÓVIL	7,899,456	7,717,369	7,217,183
INCENDIO	3,024,754	2,946,238	3,085,313
ACCIDENTES PERSONALES	92,781	127,946	208,749
VIDA	592,842	278,594	165,782
FRAUDE	1,616,594	1,497,015	1,398,352
RIESGOS DIVERSOS	600,465	674,637	781,377
TODO RIESGO CONSTRUCCIÓN	648,000	932,484	1,212,395
COLECTIVO DE VIDA Y DESEMPLEO	17,246,812	17,128,844	17,854,405
FIANZAS	1,091,711	853,573	2,607,419

ASEGURADORA GLOBAL - INVERSIONES

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
INVERSIÓN (ESPECÍFICA DE LA ASEGURADORA) (VALOR TOTAL CARTERA) (USD)	16,287,908	25,363,486	29,408,469
DESGLOSE POR TIPO DE ACTIVO(%)			
ACCIONES	0.1%	0.1%	6.6%
BONOS GUBERNAMENTALES	2.5%	2.8%	3.5%
BONOS PRIVADOS	42.7%	30.3%	36.6%
BONOS GLOBAL BANK CORP.	54.7%	66.9%	53.2%
DESGLOSE POR TIPO DE SECTOR (%)			
INDUSTRIA: PRODUCCIÓN Y GENERACIÓN ELÉCTRICA	23.4%	5.8%	15.6%
SECTOR FINANCIERO: BANCOS	26.1%	50.8%	53.2%
SECTOR FINANCIERO: EMPRESAS FINANCIERAS	13.1%	15.6%	6.6%
SERVICIOS: COMUNICACIONES	15.3%	4.1%	0.0%
SERVICIOS: OTROS	17.5%	10.9%	17.9%
GOBIERNO CENTRAL	4.5%	4.5%	6.6%
INDUSTRIA: OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	0.0%	8.3%	0.0%

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

La actividad de Aseguradora Global mantiene su foco en la atención a los clientes del Banco, completando la propuesta de valor que podemos brindar desde el Grupo financiero. Cabe destacar no obstante la diversificación de su portafolio de productos, que suma a las coberturas de productos financieros otras propias de salud y la más novedosa de seguros para incidentes de ciberseguridad.

En el portafolio, destaca por su impacto social el seguro para jubilados, que acompaña al producto de crédito y permite la asistencia de salud especializada; se está además avanzando en la incorporación de soluciones telemáticas de atención en salud. Se suma asimismo un nuevo seguro para la cobertura de enfermedades graves, en la búsqueda por las soluciones que van siendo necesarias en el conjunto de clientes.

En este contexto los resultados son de estabilidad, con los aprendizajes generados por la pandemia. La solidez de los esquemas de reaseguro de que dispone Aseguradora Global permitió cubrir la siniestralidad en el ramo de vida.

11.3 Valor económico generado y distribuido (GRI 201-1)

Tenemos como prioridad no sólo la generación de valor económico para la empresa sino para el conjunto de nuestros grupos de interés. Los ingresos resultantes son

distribuidos entre estos grupos a través de diferentes partidas que incluyen los sueldos y prestaciones de los colaboradores, los impuestos, pagos a proveedores, 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 Y DISTRIBUIDO (VEG Y VED) (MILES DE USD)

AÑO FISCAL	2019-2020	2020-2021	2021-2022
INGRESOS (VALOR ECONÓMICO GENERADO, VEG)	168,771.0	147,092.5	174,288.0
GASTOS (VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO, VED)	126,468.8	120,499.3	137,025.0
GASTOS OPERATIVOS	45,935.8	44,561.3	51,125.4
SUELDOS Y PRESTACIONES (A COLABORADORES)	58,321.2	57,113.7	59,798.9
PAGOS AL GOBIERNO (IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES)	1,273.7	3,284.2	4,827.7
ADQUISICIONES	-	-	-
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA	20,152.0	21,305.4	20,767.9
DONACIONES (COMUNIDAD)	786.1	803.1	505.2
RETENIDO (VEG-VED)	42,302.2	26,593.2	37,263.0

Notas:

- Debido a la recuperación económica tras la pandemia, los ingresos por volumen de cartera ascendieron en 2021-2022.
- Adicionalmente, se produjo la necesidad de aumentar las provisiones de préstamos incobrables, por lo que aumenta el valor de los gastos operativos.
- 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 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 más el impuesto sobre la renta diferido cerrara en dicho periodo en negativo (crédito).
- La estabilidad de la inversión en infraestructura forma parte de la apuesta por la transformación tecnológica y la mejor experiencia de cliente, tanto en los canales virtuales como en los físicos.
- Luego de finalizar la etapa más dura de la contingencia de la pandemia, el apoyo social de la institución a diferentes organizaciones y colectivos, en forma de donaciones se redujo, aunque en 2021-2022 realizamos un incremento alineado con las necesidades del país.



Con relación a las tributaciones, a los impuestos directamente abonados como parte de su actividad, se suma el recaudado en nombre de otros grupos de interés. Es el caso del ITBMS (Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y Servicios), del que se aportó USD\$3,005,209; y el Impuesto sobre la renta de la plantilla correspondió a USD\$4,406,265.

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

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
INVERSIÓN EN COMUNIDADES	95%	95%	95%
INICIATIVAS COMERCIALES	5%	5%	5%
TOTAL	100%	100%	100%

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

ANEXO I:

Detalle de Gestión ASG

1. RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 2-29)

El constante involucramiento con nuestros grupos de interés es parte esencial para el logro de nuestros objetivos operacionales y crear un valor compartido con cada uno de ellos.

Mantenemos una estrecha relación con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y directores, proveedores, comunidad, entes reguladores y entidades multilaterales, estableciendo mecanismos de diálogo y comunicación con cada uno de ellos, guiados siempre por nuestros valores, el Código de Ética así como por la legislación aplicable.

Identificamos a nuestros grupos de interés con base en el impacto que tiene nuestra actividad sobre ellos, así como por su nivel de influencia en nuestro desempeño, tanto financiero como de factores ASG.





CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS GLOBAL BANK

GRUPO DE INTERÉS (GI)	PROPUESTA DE VALOR	CANALES	TEMAS RELEVANTES POR GI
 <p>Accionistas y directores</p>	<p>Aseguramos la inversión, mediante el crecimiento constante del negocio, que incluye la gestión de los factores ASG dentro de su operación.</p> <p>Fomentamos la transparencia en la toma de decisiones y los resultados financieros de la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva • Asamblea de Accionistas • Informe anual (financiero y no financiero) • Información financiera trimestral • Página web • Diarios • Carpeta para Directores (drive) 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Ciberseguridad • Innovación en productos • Transformación digital • Capacitación y desarrollo de colaboradores
 <p>Proveedores</p>	<p>Garantizamos acuerdos con la cadena de suministros conforme al cumplimiento de altos estándares de calidad.</p> <p>Realizamos adquisiciones transparentes y justas, que contribuyen al desarrollo de ambas partes, generando relaciones sostenibles en el tiempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Evaluaciones de desempeño y adquisición. • Área de Compras/administración • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y anticorrupción • Experiencia del cliente • Cadena de suministro responsable
 <p>Colaboradores</p>	<p>Generamos una cultura de confianza, respeto e igualdad de oportunidades, alineada a nuestros principios y valores.</p> <p>Desarrollamos las habilidades y fomentamos el crecimiento profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores a través de la promoción y capacitación.</p> <p>De igual manera, velamos por su bienestar, salud y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intranet • Correos electrónicos • Letreros en áreas comunes • Línea ética global • Capacitaciones presenciales y en línea • Evaluaciones de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del cliente • Ciberseguridad • Salud y seguridad laboral • Servicio al cliente • Posicionamiento de marca

CANALES Y PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS GLOBAL BANK

GRUPO DE INTERÉS (GI)	PROPUESTA DE VALOR	CANALES	TEMAS RELEVANTES POR GI
 <p>Clientes</p>	<p>Brindamos productos y servicios pertinentes para sus necesidades, con transparencia en las condiciones, de manera que tomen la decisión bien informados, brindando una atención personalizada con cada uno de nuestros clientes.</p> <p>Ofrecemos innovación tecnológica dentro de nuestros servicios, facilitándoles operar con nuestras diferentes subsidiarias, siendo inclusivos en todo momento. Gestionamos de manera responsable sus datos y en todo momento nos apegamos a la legislación vigente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sucursales • Banca en línea / App • Página web • Correos electrónicos • Redes sociales • Encuesta de satisfacción • Encuesta de salud de marca • Citas online • Visitas in situ 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del cliente • Ética y anticorrupción • Ciberseguridad • Servicio al cliente • Gobierno corporativo
 <p>Comunidad</p>	<p>Fomentamos la inclusión y educación financiera, mediante iniciativas de inversión social (donativos, voluntariado, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Página web • Voluntariado y donativos • Participación con organizaciones de la sociedad civil (OSC) 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo socioeconómico de comunidades
 <p>Entes reguladores y de gobierno</p>	<p>Nos enfocamos en cumplir la legislación vigente, resguardando los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados • Alianzas públicas • Diálogo abierto • Página web 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia eco-operacional • Riesgos de cambio climático • Relación con inversionistas • Gobierno corporativo • Ética y anticorrupción
 <p>Entidades multilaterales y asociaciones</p>	<p>Avanzamos de la mano con sus requerimientos, impulsando la gestión de los aspectos ASG. Su apoyo es clave en la consolidación de los esfuerzos en la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados • Participación en foros especializados • Procesos de suscripción de créditos y/o de asesorías técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Ética y anticorrupción • Educación financiera • Riesgos de cambio climático • Diversidad • Financiamiento e inversión con criterios ASG • Inclusión financiera • Productos y servicios con beneficio ambiental



2. ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

(GRI 2-28)

Para hacer frente a los retos del desarrollo sostenible, es fundamental llevar a cabo alianzas entre los diferentes actores (gobierno, sector privado y sociedad civil) y construir sobre principios y valores comunes. Cada actor aporta su experiencia y conocimientos, contribuyendo de manera conjunta al logro de los objetivos.

Por ello, nos hemos afiliado a diversas cámaras, asociaciones e iniciativas tanto nacionales como internacionales, adoptando compromisos que contribuyen al fortalecimiento de nuestro sector, así como al desarrollo social y ambiental del país.



Entre las alianzas más relevantes se encuentran las siguientes:

ÁMBITO	INSTITUCIÓN/INICIATIVA
 <p>Asociaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asociación Bancaria capítulo Panamá Oeste ✓ Asociación Bancaria de Panamá ✓ Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas ✓ Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá ✓ Sumarse
 <p>Cámaras</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Panamá ✓ Cámara de Comercio, Industria y Agricultura Aguadulce ✓ Cámara de Comercio La Chorrera ✓ Cámara Panameña de la Construcción ✓ The American Chamber of Commerce & Industry of Panama
 <p>Iniciativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principios de Banca Responsable de UNEP-FI ✓ Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente - Iniciativa Financiera (UNEP-FI, por sus siglas en inglés) ✓ Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá ✓ Reduce Tu Huella Corporativo del Ministerio de Ambiente de Panamá ✓ Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

3. ESTUDIO DE MATERIALIDAD

(GRI 3-1, 3-2)

Llevamos a cabo un análisis de **materialidad de impacto** a través del cual identificamos los temas críticos en materia ambiental, social y de gobierno corporativo para el Grupo con base en la perspectiva de nuestros grupos de interés y la visión estratégica del negocio.

Para la identificación de temas potenciales tomamos como referencia documentos sectoriales, de calificadores e inversionistas, análisis de contexto COVID-19 y de la misma actividad financiera, así como consultas preexistentes.

Para priorizar los asuntos materiales realizamos consultas directas a más de 850 colaboradores; en el caso de las autoridades y los clientes, consultamos a 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:

Identificación/ Revisión



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

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

Prioridades sectoriales: Prioridades ASG del sector.

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.

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.

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.

Temas materiales/ Validación



Construcción de la matriz y validación de temas relevantes.

Elaboración de la **matriz de materialidad**.

Determinación del conjunto de **temas materiales y correlación con ODS**.

Sesión de **validación** con la Alta Gerencia.

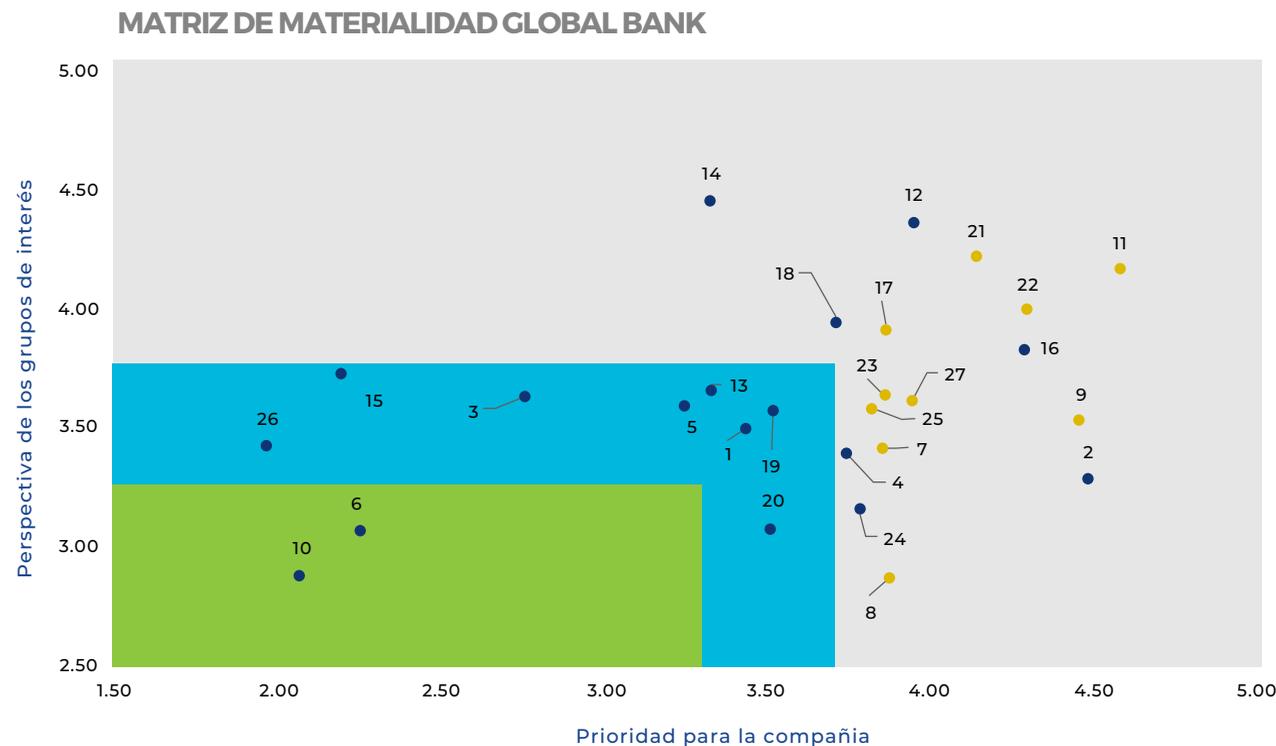


A continuación, presentamos la matriz de materialidad en la que se agrupan los temas en tres categorías:

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.



NO.	TEMA
TEMAS MATERIALES 17	
11	Servicio al cliente
21	Ética y anticorrupción
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 beneficios 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	Riesgos de cambio climático
TEMAS NO MATERIALES 2	
6	Desarrollo socio-económico de comunidades
10	Cadena de suministros responsables

Adicionalmente, integramos la **materialidad financiera**, que corresponde a aquellos temas críticos por el impacto que pueden tener sobre nuestros resultados financieros, balance y acceso a fondeo.

Utilizamos para ello los temas determinados por *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para las industrias de su clasificación en que operamos (tipo de actividades financieras).

Revisión de temas materiales y modelo de Negocio

Con el objetivo de revisar y mejorar nuestra estrategia de sostenibilidad, en 2022 formamos parte del "Programa de formación: gestión de negocios y factores ASG" promovido por Sumarse, organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá.

Con este programa se buscaba evolucionar la estrategia empresarial y conectar el negocio con los equipos, que incluye un enfoque de impacto e institucionalización de la gestión, integrando los factores ASG a las actividades de las áreas.

Para este ejercicio, se consideraron tanto los temas materiales resultantes del análisis de materialidad previo, como otros temas relevantes para la alta gerencia y los diferentes grupos de interés que están enmarcados en iniciativas como los estándares de reporte de *Global Reporting Initiative (GRI)*, *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* y las evaluaciones de *Standard & Poor's (S&P)*; adicionando en nuestro modelo de negocio temas relevantes, como:

- ✓ Diversidad e inclusión entre los empleados
- ✓ Estrategia climática
- ✓ Desarrollo de capital humano
- ✓ Gestión de Riesgos y crisis
- ✓ Prácticas de préstamo
- ✓ Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas

Como resultado de este programa fortalecimos nuestra estrategia de sostenibilidad al mejorar el modelo de negocio, dando visibilidad a pilares relevantes para nuestros grupos de interés. Además, se identificaron nuevas iniciativas que abarcan las subsidiarias del banco.





4. IDENTIFICACIÓN Y DIMENSIONAMIENTO DE LOS IMPACTOS

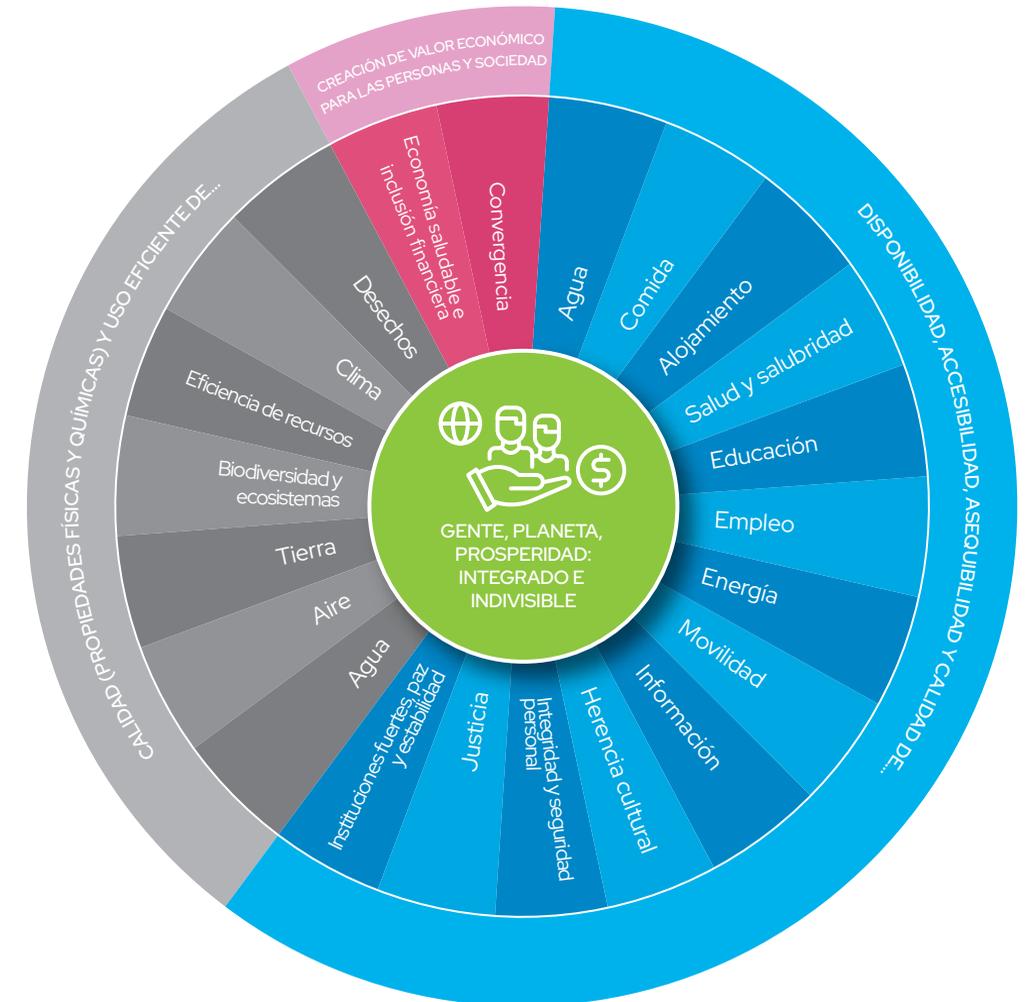
Como parte de los compromisos adquiridos con UNEP-FI en la suscripción de los Principios de Banca Responsable, en 2020 realizamos el análisis de impactos potenciales de nuestro portafolio de crédito. Los resultados sirvieron para el establecimiento de una serie de objetivos, de los que damos cuenta en el capítulo de Banca Responsable.

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.

Cabe destacar que en la priorización consideramos tanto la relación que los temas tienen con nuestra composición de cartera como la criticidad de estos en el contexto de Panamá.

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

Radar de Impacto



Características del Análisis



Alcance organizacional:

Se incluye la actividad del banco en cuanto a productos de crédito y depósitos; en este ejercicio quedaron fuera las subsidiarias financieras (valores, etc.); serán incorporadas en una próxima actualización de este análisis, de acuerdo al avance de la Estrategia de Negocio Sostenible.



Alcance geográfico:

Análisis realizado a nivel local, es decir sólo en Panamá, que representa el 95% del crédito de la cartera de crédito total. 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 es a nivel local (Panamá) y para Banca de Empresas el 90% de los créditos. Cabe destacar que en la herramienta Impact Tool Versión 2, solo se está habilitado para incluir un total de 30 actividades y esto representó el 97% de la cartera de Banca de Empresas.



Tipos de negocio:

Consideramos las principales líneas de negocio: (i) Banca de Personas (Consumo) (representa el 49% de los créditos y 57% de los ingresos brutos; además se consideró el negocio de captación) y (ii) Banca de Empresas (Comercial / Corporativa) (corresponde al 51% de los créditos y 43% de los ingresos brutos).



Escala de exposición:

Para determinar los impactos potenciales en la Banca de Empresas consideramos los sectores de las actividades económicas que financiamos (ver en detalle a en la siguiente tabla); para la Banca de Personas utilizamos las categorías socioeconómicas de los clientes.

En el caso de la Banca de Empresas, en siguientes ejercicios de actualización de los mapas de impacto, estaremos integrando el análisis a nivel de las tecnologías que financiamos a los clientes.



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 cada tipo de banca en base a la estrategia comercial prevista. Igualmente fueron informados internamente a los diferentes niveles de la organización, que monitorean los avances en la adopción de los Principios de Banca Responsable.



% CARTERA DE CRÉDITO DE BANCA DE EMPRESAS (LOCAL)

Identificación y Dimensionamiento de los Impactos: Resultados

Presentamos a continuación las áreas que resultaron relevantes en el análisis realizado en junio de 2021, que sucede a la primera aproximación con datos al 31 de diciembre de 2020. Comunicaremos cuando procedamos con una nueva actualización, especialmente para la integración de los negocios financieros adicionales a la actividad del Banco.

Banca de Empresas

Se consideró el 100% de los créditos locales (en Panamá), distribuidos como se muestra en el siguiente cuadro. Se presentan los datos utilizados en 2021 y la situación actual de la cartera (a cierre del año fiscal 2021-2022).

ACTIVIDAD DEL CLIENTE	2020-2021 (ANÁLISIS IMPACTO)	2021-2022 (ESTADO ACTUAL)
CONSTRUCCIÓN	24	19
BIENES RAÍCES	12	19
GANADERÍA	9	9
COMERCIO POR MENOR (EXCEPTO DE VEHÍCULOS DE MOTOR Y MOTOCICLETAS)	5	8
GENERACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TRANSMISIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	4	2
AGRICULTURA (CULTIVOS PERENNES Y NO PERENNES)	4	4
COMERCIO MAYORISTA Y MINORISTA DE VEHÍCULOS DE MOTOR Y MOTOCICLETAS	3	4
ALOJAMIENTO	3	3
MANUFACTURA DE ALIMENTOS	2	3
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y APOYO A OFICINAS	2	3
ALMACENAMIENTO Y ACTIVIDADES DE APOYO AL TRANSPORTE	2	1



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 19% de la cartera es para financiar proyectos de construcción, el 19% 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. Además, estamos trabajando en un plan de transición para reducir emisiones de GEI financiadas.

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 40% de los clientes poseen créditos personales, el 16% posee préstamos para viviendas y el 12%, de autos, como productos más significativos.

En relación con los productos de captación, 69% de los clientes tiene cuentas de ahorro y 3% utiliza depósitos a plazo fijo, como productos más significativos.

Recordemos que los impactos fueron determinados trabajando con el desglose socioeconómico de los clientes de cada producto en la Banca Personas.

TIPO DE PRODUCTO	2020-2021	2021-2022
PRÉSTAMOS PERSONALES	41%	40%
PRÉSTAMOS VIVIENDA	14%	16%
PRESTAMOS AUTOMOTRICES	12%	12%
CUENTAS DE AHORRO	56%	69%
DEPÓSITOS A PLAZO FIJO	3%	3%
CUENTAS CORRIENTES	1%	1%



Principales impactos positivos:

Empleo, Economías inclusivas y saludables, Vivienda y Movilidad



Principales impactos negativos:

Clima, Eficiencia y seguridad de los recursos, Economías inclusivas y saludables (impacto negativo y positivo).

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 que el portafolio de vehículos de Panamá es especialmente de combustión, se puede estar afectando el clima; igualmente ocurre si las viviendas financiadas no cuentan con sistemas ecoeficientes.

Los objetivos establecidos en respuesta a dichos impactos se presentan en el capítulo de Banca Responsable.

TEMAS DE IMPACTO*	ÁMBITO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	ODS RELACIONADO
Alimento: 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
Alojamiento: Accesibilidad de la población a una vivienda adecuada, segura y asequible para vivir con seguridad, paz y dignidad.	Social	3 y 11
Biodiversidad y ecosistemas: 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
Clima: 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
Economías inclusivas y saludables: 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
Eficiencia/seguridad de recursos: Uso eficiente de recursos naturales no renovables y renovables en el proceso de producción y consumo.	Ambiental	6, 12, 13, 14 y 15
Empleo: 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
Movilidad: Accesibilidad de la población a sistemas e infraestructura de movilidad y transporte seguros, asequibles, inclusivos, eficientes y sostenibles.	Social	9 y 11
Residuos: Capacidad para gestionar y reducir residuos.	Ambiental	6, 12, 14 y 15
Suelos: composición del suelo y capacidad para producir alimentos, regular gases, agua y nutrientes. Así mismo, exposición a contaminantes que interfieran con esta capacidad.	Ambiental	5 y 15

* 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.

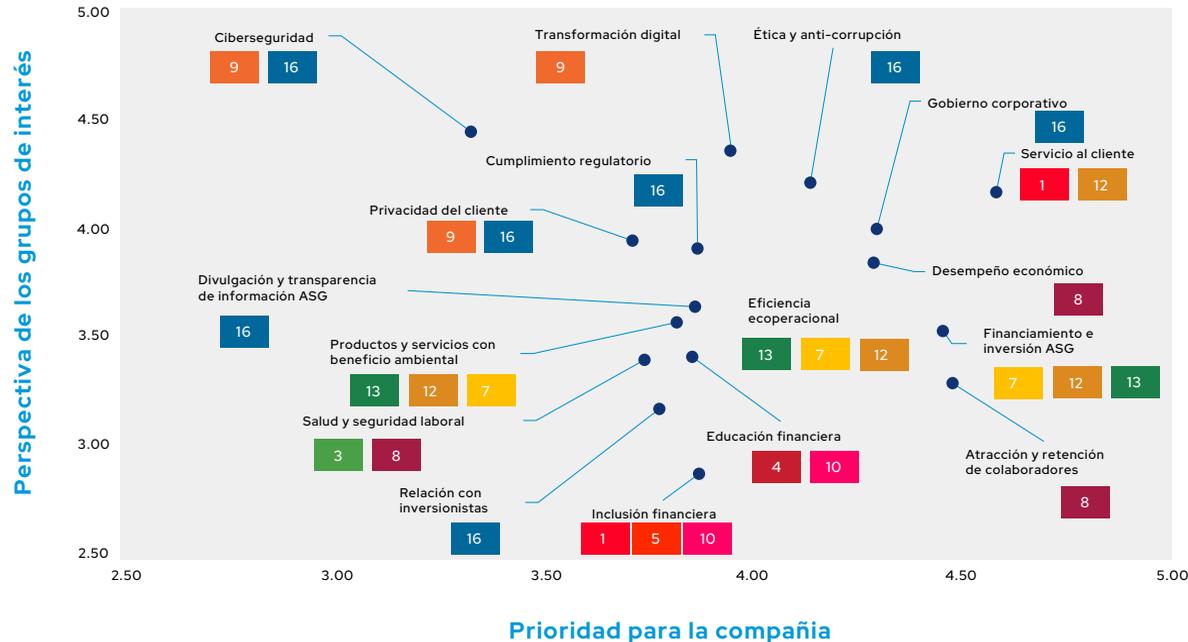
El concepto de impacto significativo se utiliza para asegurar que los bancos se enfoquen donde sus acciones/negocios (pueden) ser más importantes para las personas, la economía y el medioambiente y para proporcionar un umbral razonable y práctico sobre qué temas deben ser considerados / incluidos.

5. CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En Global Bank estamos comprometidos a contribuir con la resolución de los principales retos que enfrentamos como sociedad. Con base en el enfoque de sostenibilidad y creación de valor compartido de nuestro modelo de negocio aportamos a la consecución de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por las Naciones Unidas (ONU) en 2015.

Priorizamos los ODS donde más podemos aportar por nuestro tipo de negocio, operación y los públicos que atendemos, los cuales obtuvimos de la correlación de dichos objetivos con los asuntos relevantes de nuestro análisis de materialidad.

Materialidad de Impacto - Correlación con ODS



Relación con los ODS





Detallamos a continuación nuestra contribución, que se reporta asimismo a lo largo del informe.

TABLA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	Página
1 Fin de la pobreza	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión financiera Servicio al cliente 	Contamos con distintos productos y servicios financieros para cada segmento, atendemos las necesidades de nuestros clientes y las mayores dificultades en el acceso, destacando el impacto en PYMES y en el conjunto del sector agrícola.	<ul style="list-style-type: none"> Otorgamos US\$113,411,362 en crédito a mujeres superando a meta establecida (126%). US\$ 34,857,620 de monto aprobado para el sector agrícola. US\$ 1,419,237,036 de saldo a cierre en productos con impacto en otros colectivos. 	11, 59
3 Salud y bienestar	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad laboral 	<p>Procuramos mantener y preservar la salud y calidad de vida de nuestros colaboradores, a través del entrenamiento a nuestros colaboradores en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), fomentando la prevención.</p> <p>Mantenemos nuestras medidas de salud y seguridad. Brindamos apoyo psicológico, insumos de bioseguridad, pruebas PCR, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cero (0) enfermedades laborales ni fatalidades reportadas. Sensibilización y formación de colaboradores en temas de salud y seguridad: <ul style="list-style-type: none"> -Manejo defensivo -Manejo del dolor en pacientes con enfermedades músculo esqueléticas -Protección contra caídas para personal de mantenimiento y contratistas -Inducción de SISO a los nuevos ingresos -Bloqueo y etiquetado dirigido al personal de mantenimiento, custodios y contratistas Puntos de anclajes para protección contra caídas 	85
4 Educación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Educación financiera 	<p>Desarrollamos webinars para formación en diferentes aspectos de finanzas, que se complementan con material en línea: https://www.globalbank.com.pa/es/asesoria-financiera.</p> <p>Formamos asimismo a nuestros colaboradores, impulsando sus conocimientos y habilidades.</p> <p>Colaboramos con diferentes medios, e involucramos a nuestros aliados de negocio (promotores).</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2,283 participantes en webinars de finanzas. 4,288 participantes en las formaciones de educación financiera para colaboradores 	21, 59, 85,99
5 Igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión financiera 	Desarrollamos productos que ayuden a disminuir las brechas de género, por medio de préstamos especializados para mujeres. (complementario del ODS 1)	<ul style="list-style-type: none"> 51% del total de la cartera de Banca Personas lo conforman mujeres. 48% del saldo total de la cartera de préstamos de Banca de Personas es representado por mujeres. 	21, 59, 85

TABLA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	Página
7 Energía asequible y no contaminante	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia eco-operacional 	<p>Mantenemos el uso de energías renovables en nuestras oficinas y sucursales.</p> <p>Entregamos financiamiento a proyectos para la generación de energías renovables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1,607 paneles solares instalados que generan anualmente 530,783 kWh y nos han permitido ahorrar un 16% en recursos. • 25% de reducción de consumo de energía de combustibles fósiles. • Incrementamos a 9 el número de centros con paneles solares. • USD\$9,101,616.52 otorgados para financiar 7 proyectos de energías renovables, el 91% de la meta establecida. 	21,59,93
8 Trabajo decente y crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad laboral • Atracción y retención de colaboradores 	<p>Impulsamos la estabilidad del empleo y el acceso a diferentes beneficios que contribuyen a su bienestar, prevaleciendo siempre la igualdad de oportunidades.</p> <p>Brindamos formación técnica, que nos permite disponer del mejor talento y colaboradores competitivos, permitiendo así su desarrollo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1,695 colaboradores. • 100% de los colaboradores con contrato permanente. • 68% de la planilla son mujeres. • 33.37 horas de capacitación por colaborador. • \$64.82 en gasto promedio en formación y desarrollo por empleado. • Beneficio educacional a 44 colaboradores para continuidad de estudios. • Porcentaje de satisfacción del 85% en la encuesta de clima laboral. 	85,103
9 Industria, innovación e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Ciberseguridad • Privacidad del cliente • Transformación digital 	<p>Contamos con 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>	<ul style="list-style-type: none"> • 168 horas de capacitación en temas relacionados (30 colaboradores). • Políticas, normas y estándares de Seguridad de Información y Marco del Gobierno de Seguridad de Información. • Ausencia de incidentes de ciberseguridad con robo de datos. 	27,81



TABLA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	Página
10 Reducción de las desigualdades	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión financiera • Educación financiera 	Damos accesibilidad al financiamiento a grupos más vulnerables, como las mujeres emprendedoras y el empresariado de PYME. (COMPLEMENTARIO DEL ODS 1 Y 5)	(ver ODS 1 y 5)	59, 99
12 Producción y consumo responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios con beneficio ambiental • Financiamiento e inversión ASG • Servicio al cliente 	Contamos con una evaluación de 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 335 clientes evaluados por el SARAS • USD\$ 401,132,777 de los créditos revisados por SARAS. 	11, 21, 27, 59, 81, 93
13 Acción por el clima	<ul style="list-style-type: none"> • Productos y servicios con beneficio ambiental • Eficiencia eco-operacional 	<p>Contamos con distintas iniciativas relacionadas a la protección del ambiente y el desarrollo de productos y servicios con beneficio ambiental.</p> <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, al ser parte del Protocolo de Finanzas Sostenibles en Panamá, brindamos capacitación a nuestros colaboradores en temáticas relacionadas al análisis de riesgos ambientales y sociales, indicadores ambientales, finanzas verdes, entre otros, en el ámbito de la banca sostenible. (Complementario del ODS 7)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a colaboradores en SARAS: • Curso Virtual de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS) dictado por la UNEP-FI. • Capacitación interna del Proceso del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). (ver ODS 7) • Resultados de la huella de carbono 2021-2022. 	21, 27, 59, 93

TABLA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

ODS	Tema material	Contribución	Indicadores	Página
16 Paz, justicia e instituciones sólidas	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y anticorrupción • Cumplimiento regulatorio • Gobierno Corporativo • Ciberseguridad • Privacidad del cliente • Divulgación y transparencia de información ASG • Relación con inversionistas 	<p>Contamos con un Código de Ética y Conducta, que sumado al resto de políticas que amplían las temáticas, sirven de autorregulación para nuestros colaboradores, por lo que requerimos de su cumplimiento.</p> <p>Entregamos asimismo formación, a manera de prevenir posibles riesgos y fortalecer la cultura organizacional de ética.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 5,935 horas de capacitación en ética y anticorrupción. - 5,038 colaboradores capacitados específicamente en anticorrupción. 	11, 21, 41, 55, 81
17 Alianzas para lograr los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Ética y anticorrupción • Financiamiento e inversión ASG • Ciberseguridad • Eficiencia eco-operacional • Educación financiera • Inclusión financiera 	<p>Hemos establecido alianzas con asociaciones y cámaras y del sector financiero, así como con organizaciones de la sociedad civil e iniciativas en temas afines al negocio y a la contribución al desarrollo sostenible.</p> <p>Otras alianzas que hemos establecido son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ecobusiness Fund: para llevar a cabo múltiples asistencias técnicas y capacitaciones a clientes y colaboradores. -ENSA: para ofrecer créditos para paneles solares a sus clientes. -IFC (Corporación Financiera Internacional): asistencia técnica con el programa Única, un plan de acción para identificar productos y servicios que benefician a la mujer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con más de 15 asociaciones, cámaras e iniciativas representativas del sector y el desarrollo sostenible. 	119



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

ANEXO II:

Autoevaluación de los Principios de
Banca Responsable (PBR)



GLOBAL
BANK

ANEXO II. AUTOEVALUACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PBR)

Como parte de nuestro compromiso con la generación de valor desde el negocio para los diferentes grupos de interés, en Global Bank suscribimos en 2019 los Principios de Banca Responsable, que coordina UNEP FI.

Desde entonces, informamos del avance en la implementación de los PBR a través de nuestros informes de sostenibilidad, así como completando el cuestionario de autoevaluación que solicita la iniciativa (el cual se integra en el informe).

Destacamos que por primera vez este año sometimos a verificación externa la información brindada para el Principio 2 y la sección 1 del Principio 5. Aparece referenciado en la carta emitida por el equipo verificador.





PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO



Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio

Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios. Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (en %) en términos de geografía, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Respuesta

Global Bank es una institución de banca múltiple que opera en Panamá, la mayor parte de la actividad bancaria se concentra en el país, complementado por la banca internacional. A través de nuestras diferentes subsidiarias, proveemos un amplio conjunto de productos y servicios financieros, caracterizados siempre por una estrecha relación con el cliente. Los productos y servicios financieros se organizan en las áreas de negocio de Banca de Personas, Banca Privada y Patrimonial, y Banca de Empresas.

- Para la Banca de Personas nuestra oferta de valor incluye préstamos personales, hipotecarios, autos y tarjetas de crédito.
- 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. Los principales sectores que atendemos son: comercial, construcción, agropecuario, industrial, energía y transporte.
- En la Banca Privada y Patrimonial, disponemos de diferentes estrategias y soluciones relacionadas con el manejo de activos, preservando el patrimonio de los clientes.
- Además, nuestros clientes de cualquier banca, pueden contar con productos de depósito como cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cash management y depósitos a plazo fijo.

Enlaces y referencias

IS21/22: Perfil y Estrategia (Pág. 11)

IS21/22: Desempeño Económico (Pág. 103)

PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO

En los productos de captación, se alcanzaron 173,771 cuentas de ahorros y corrientes, de las cuáles el 81% corresponde a Banca de Personas. Por saldo, a la Banca de Empresas corresponde el 42% y a Banca de Personas el 34% (seguidas de la Banca Privada).

Con relación a los préstamos y créditos, en cantidad el 91% corresponde a Banca de Personas. Por saldo de cartera, el 51% corresponde a Banca de Empresas y el 49% a Banca de Personas.

Respecto a nuestra cartera de crédito, actividades vinculadas con el sector inmobiliario y la construcción se encuentran por encima del 4% del saldo total; seguido de actividades primarias como la ganadería, y de servicios como la operación hotelera.

En el caso de Global Valores, las inversiones se colocan principalmente en el sector financiero, de bienes raíces y en esquemas del gobierno (71.7% del total).

Los datos se presentan detallados en el capítulo de Desempeño económico.

El grupo financiero integra la operación bancaria, con las siguientes subsidiarias:

- **Global Bank Overseas:** Banca extranjera.
- **Global Valores:** Puesto de bolsa; 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, ofrecidos a los clientes de Global Bank.
- **Progreso AFPC:** Soluciones de previsión (fondos de pensiones y cesantía)

Enlaces y referencias

IS21/22: Perfil y Estrategia (Pág. 11)

IS21/22: Desempeño Económico (Pág. 103)



PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO

Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

- Sí
 No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
 Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
 Pacto Mundial de las Naciones Unidas
 Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
 Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles:

Respuesta: Aplicamos las recomendaciones de The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), sobre análisis de riesgos y consideración de escenarios (además de las directrices para el informe público). También los contenidos climáticos de los Estándares GRI y SASB (estos últimos de las industrias aplicables a Global Bank).

- Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgo social, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles aplica.

Respuesta: Estamos trabajando en la articulación de la identificación de los riesgos en derechos humanos y los planes de trabajo específicos; no obstante, ya damos respuesta en aspectos relacionados con diversidad, cadena de suministro y otras temáticas relacionadas, a través del uso de los Estándares GRI y SASB (estos últimos, de las industrias aplicables a Global Bank).

- Ninguna de las anteriores

PRINCIPIO 1: ALINEAMIENTO

Respuesta

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad, construida a partir de:

- 1) una visión de negocio que contribuya al desarrollo sostenible;
- 2) análisis de brecha y diagnóstico de prácticas del banco frente a los Principios de Banca Responsable;
- 3) los compromisos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) que fuimos adquiriendo a nivel nacional e internacional;
- 4) resultados del análisis de impacto del portafolio del banco realizados en 2020 y actualizados en 2021;
- 5) los temas materiales resultado del ejercicio realizado en 2021.
- 6) ejercicio de actualización de modelo de sostenibilidad en 2022;
- 7) la atención del conjunto de relaciones que mantenemos con nuestros grupos de interés, incluyendo nuestros roles de empleador, proveedor de productos y servicios financieros, etc.

Integramos como parte de esta Estrategia las acciones en banca responsable: con productos y servicios orientados a inclusión financiera y resguardo del medio ambiente, educación financiera y cultura del seguro.

Los diferentes pilares estratégicos y líneas de acción de la Estrategia de Sostenibilidad están conectados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente con aquellos en los que podemos aportar más valor, determinados a partir de los temas materiales.

La Estrategia, compuesta por diferentes iniciativas, cuenta con un scorecard de indicadores principales, para los que se establecieron objetivos, y contra los que vamos monitoreando nuestro avance.

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.

Estamos además avanzando en el cálculo de las emisiones de nuestro portafolio de crédito bajo el estándar del PCAF, que nos permitirá tomar decisiones sobre fondeo. Hemos considerado tanto la Banca de Personas (crédito vehículos particulares, crédito hipotecario Residencial y otros consumo), como la Banca de Empresas (crédito para los sectores de construcción, agropecuario, comercial, transporte, energía e industrial).

Enlaces y referencias

IS21/22: Estrategia ASG (pág. 21)

IS21/22: Banca responsable (pág. 59)

IS21/22: Anexo Contribución a los ODS (pág. 128)



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS



Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto (paso clave 1)

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos.

Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir ¹ los siguientes requisitos/especificaciones (a-d²):

¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

Alcance:

¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué

Respuesta

En el análisis de impacto, se incluyeron las operaciones del banco a nivel país (Panamá), quedando fuera las subsidiarias financieras (Global Valores, etc.). Se irá extendiendo el alcance en siguientes ejercicios. No se incluye la Banca Internacional que representa un 5% de la cartera de crédito.

Para Banca de Personas, se consideró tanto los créditos como los depósitos.

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo: Identificación y dimensionamiento de los impactos. (Pág. 123)

b) Composición de la cartera:

¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico

i) por sectores e industrias para las carteras de banca empresarial, corporativa y de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o

ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades o negocios principales del banco en términos de industrias o sectores.

¹ Eso significa que cuando el análisis de impacto inicial se haya realizado en un período anterior, la información debe actualizarse en consecuencia, el alcance debe ampliarse y la calidad del análisis de impacto debe mejorar con el tiempo.

² Se puede encontrar más orientación en la [Guía interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos](#).

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Respuesta

En el análisis de riesgos se incluyeron los créditos de todos los sectores e industrias que financiamos en el caso de la Banca de Empresas. Para Banca de Personas se incluyeron todos los créditos y depósitos.

En cuanto al alcance geográfico, se ha integrado la cartera de crédito de Panamá, que supone el 95% del crédito (el resto corresponde a operaciones internacionales). Para Banca de Personas comprende el 100% de los créditos y para Banca de Empresas el 90% de los créditos.

Para Banca de Personas el 40% de los clientes poseen créditos personales, el 16% posee préstamos para viviendas y el 12%, de autos, como productos más significativos.

La composición de la cartera de crédito (Banca de Empresas por sector de actividad económica) se presenta en el Anexo Identificación y dimensionamiento de los impactos.

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo:
Identificación y
dimensionamiento
de los impactos.

(Pág. 123)



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

c) Contexto:

¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes?³ Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.
Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

Respuesta

Los retos para el desarrollo sostenible en Panamá fueron integrados a partir de la propia relación de temas críticos y nivel de criticidad que ya tiene la herramienta Portfolio Impact Analysis Tool V.2 de UNEP -FI.

Para avanzar en una mejor comprensión y acción sobre las prioridades y necesidades del país, analizamos una serie de documentos nacionales y regionales, entre ellos se encuentran:

- Sexto Informe De Evaluación (AR6) (IPCC, 2021)
- Segundo Informe Bienal de Actualización (IBA2) de Panamá (Ministerio de Ambiente de Panamá, 2021).
- Contribución Determinada Nacional (CDNI) de Panamá, primera actualización (Ministerio de Ambiente de Panamá, 2020)
- Plan energético Nacional 2015 – 2050.
- Agenda Nacional de transición energética 2020–2030.
- Índice de Vulnerabilidad al Cambio Climático de la República de Panamá.
- Plan Nacional de Género y Cambio Climático.
- Plan Nacional de Acción Climática 2022.
- Estrategia Nacional de Ambiente (ENA) 2021-2031.
- Escenarios de cambio climáticos de Panamá. Visión 2030, 2050 y 2070.
- Caja de Herramientas para la Aplicación de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres en el Sector Privado. ONU Mujeres. 2019.
- Índice de Inclusión Financiera de Credicorp. Brechas de género: un enfoque interseccional. Ipsos. 2021
- Estudio de mercado – Conociendo a la Mujer Panameña. Global Bank-Ipsos. 2021
- Iniciativa de Paridad de Género de Panamá
- Global Gender Gap Report 2022. World Economic Forum (WEF).
- La Dimensión de Género en la Transformación Digital Empresarial de América Latina y El Caribe. BID. 2022.

Una vez determinados los temas de impacto económicos, social y ambiental de nuestro portafolio, y analizada la criticidad de dichos temas en el país; con el balance de ambos aspectos, determinamos las principales 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. Destacamos que realizamos una actualización del contexto nacional y regional en 2022.

En el capítulo de Banca Responsable se encuentra el detalle del análisis de contexto del país y la región. Algunos datos relevantes del país, para las áreas de impacto priorizadas, los listamos a continuación:

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo: Identificación y dimensionamiento de los impactos.
(Pág. 123)

IS21/22: Banca responsable
(Pág. 59)

³ Las prioridades mundiales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Área de Impacto – Clima: Reducción del impacto potencial negativo en clima - Panamá:

- Genera el 0,05% de emisiones globales de gases de efecto invernadero (GEI) (CAIT Climate Data Explorer, 2019).
- Es carbono negativo debido a que nuestros bosques (actividades silvícolas y al cambio de uso de la tierra - UTCUTS) absorben más carbono (CO2) que el total de emisiones GEI que generamos como país.
- 0.81 índice de Vulnerabilidad Climática; oscila entre 0 y 1, siendo 1 el más vulnerable (Índice ND-GAIN, 2020)
- 0.61 índice de Desarrollo Humano; oscila entre 0 y 1, siendo 1 un elevadísimo nivel de desarrollo (PNUD, 2021)

Área de Impacto – Economías inclusivas y saludables: Fortalecimiento del impacto potencial positivo en Economías inclusivas y saludables (en especial igualdad de género) - Panamá:

- 49.8% de la población son mujeres.
- 132 años para alcanzar paridad de género.
- Score del WEF de brecha de paridad de género: 0.743 (donde paridad = 1 y no paridad = 0)

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2) ?⁴ Por favor, divulgar.

Respuesta

En la Banca de Empresas, quedaron como áreas de los principales impactos potenciales:

- **Positivos:** Empleo, Alimento, Alojamiento y Movilidad.
- **Negativos:** Clima, Eficiencia y seguridad de los recursos, Suelos, Residuos, Biodiversidad y ecosistemas.

En la Banca de Personas, quedaron como áreas de los principales impactos potenciales:

- **Positivos:** Empleo, Economías inclusivas y saludables, Vivienda, Movilidad.
- **Negativos:** Clima, Eficiencia y seguridad de los recursos, Economías inclusivas y saludables (también impacto negativo).

A partir de esas áreas principales, el análisis de las necesidades y prioridades del país y el nivel de riesgo aceptable para el Negocio, se priorizan las siguientes áreas de impacto significativo:

1. Clima: Reducción del impacto potencial negativo en clima.
2. Economías inclusivas y saludables: Fortalecimiento del impacto potencial positivo en economías inclusivas y saludables, con especial enfoque en igualdad de género.

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo:
Identificación
y dimensionamiento
de los impactos.
(Pág. 123)

IS21/22: Banca
responsable
(Pág. 59)

⁴ Para priorizar las áreas de mayor impacto significativo, una superposición cualitativa al análisis cuantitativo como se describe en a), b) y c) será importante, por ejemplo, a través de la participación de las partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

d) Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas):

Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incl. indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

Respuesta

Para las áreas de impacto principales, al momento de establecer los objetivos, se consideró donde era posible el mayor resultado.

Para ello se analizaron las composiciones de las carteras de crédito empresarial y personas.

Quedaron establecidos los objetivos con esas dos áreas de impacto principales, además abarcando Banca de Empresas (objetivo relacionado al Clima) y Banca de Personas (objetivo relacionado a inclusión – igualdad de género).

El resultado completo del análisis de impacto se encuentra en el **Anexo Identificación y dimensionamiento de los impactos**.

En el capítulo de **Banca Responsable** podrá visualizar el cuadro completo de los nuevos objetivos planteados, con el resultado de los cinco pasos seguidos:

Paso 1: Contexto del país / regional

Paso 2: Línea base de la cartera del banco y prioridades

Paso 3: Objetivos SMART

Paso 4: Determinar medidas y acciones

Paso 5: Definir KPIs

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo: Identificación y dimensionamiento de los impactos. (Pág. 123)

IS21/22: Banca responsable. (Pág. 59)

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?⁵

Alcance:	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Composición de la cartera:	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Contexto:	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Medición del rendimiento:	Sí <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de los recursos y economía circular, biodiversidad, salud financiera e inclusión (igualdad de género), derechos humanos, empleo decente, agua, contaminación, otros: especifique.

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses antes de la publicación Hasta 12 meses antes de la publicación Hasta 18 meses antes de la publicación Más de 18 meses antes de la publicación*

*Se actualizaron los valores de los datos de la cartera al cierre de Junio-2022, no se encontró variación significativa en los porcentajes, por lo que consideramos que el análisis de impacto realizado al 30-Jun-21 está vigente.

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.: (opcional)

Respuesta: Estamos desarrollando un plan de actualización de datos para mejorar la disponibilidad y calidad de estos, especialmente datos de ingresos de clientes y de tecnología financiadas.

⁵ Puede responder "Sí" a una pregunta si ha completado uno de los pasos descritos, por ejemplo, se ha llevado a cabo el análisis de impacto inicial, se ha realizado un piloto.



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

2.2 Establecimiento de objetivos (paso clave 2)

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos⁶ deben ser eEspecíficos, Medibles (cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y limitados en el Tiempo (SMART). Indique los siguientes elementos del establecimiento de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

a) Alineación:

¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco⁷ ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados 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. Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

Respuesta

Inicialmente se plantearon objetivos vinculados a colocación de créditos relacionados con (i) mitigación del cambio climático e (ii) inclusión financiera (con enfoque de igualdad de género). En 2021-2022 se ampliaron estos objetivos incluyendo algunas metas intermedias de reducción de emisiones de la cartera de crédito y de aumentar en la participación porcentual del género femenino en ciertos productos de Banca de Personas. Para cambio climático se actualizó el contexto país y para igualdad de género se realizó un análisis de contexto país y regional.

Inclusión e igualdad de género:

Entre otras estadísticas, en Panamá faltan 132 años para alcanzar paridad de género, 71% de empresas panameñas no cuentan con mujeres en altos puestos ejecutivos, sólo 2/10 empresarios son mujeres, 13% en promedio los hombres ganan más que las mujeres, la iniciativa de paridad de género de Panamá incluye 4 objetivos y 15 medidas. El promedio regional de mujeres con nivel logrado de inclusión financiera es de 11% (vs 22 % de los hombres) y los grupos más vulnerables son: las mujeres mayores de 43 años (7%), las mujeres de niveles socioeconómicos bajos (6%), las mujeres del ámbito rural (5%) y las amas de casa (3%).

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo: Identificación y dimensionamiento de los impactos. (Pág. 123)

IS21/22: Banca responsable (Pág. 59)

⁶ Los objetivos operativos (relacionados, por ejemplo, con el consumo de agua en los edificios de oficinas, la igualdad de género en el consejo de administración del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes de negocios) no están dentro del alcance del PBR.

⁷ Su banco debe considerar los principales desafíos y prioridades en términos de desarrollo sostenible en sus principales países de operación con el fin de establecer objetivos. Estos se pueden encontrar en planes y estrategias nacionales de desarrollo, objetivos internacionales como los ODS o el Acuerdo Climático de París y marcos regionales. Alinear significa que debe haber un vínculo claro entre los objetivos del banco y estos marcos y prioridades, mostrando así cómo el objetivo apoya e impulsa las contribuciones a los objetivos nacionales y globales.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Respuesta

Cambio climático:

Según el Segundo Informe de Actualización Bienal de Panamá ante la CMNUNN (2021), se concluye que los bosques panameños capturan más carbono que el total de las emisiones de gases causantes de la crisis climática generados en el país, y que Panamá es un país carbono negativo o sumidero de carbono porque sus bosques absorben más gases nocivos de dióxido de carbono, que los gases emitidos a la atmósfera por todas las actividades humanas que se realizan en el país.

El sector Energía supone el 50.6 % de las emisiones, debido al aumento en el consumo de combustible líquido en el transporte terrestre, ligado al crecimiento del parque vehicular en el país.

El Plan Nacional de transición energética busca reducir las emisiones de GEI de Panamá en un 11.5% en 2030 y al menos 24% para 2050, con respecto al escenario tendencial.

- **Movilidad eléctrica:** Reducción de emisiones de Co2e de aproximadamente 15-25% de las emisiones del sector Energía.
- **Eficiencia energética:** aires acondicionados, refrigeradores y congeladores domésticos. Ahorro en consumo eléctrico. Al 2030, 1.6MtCo2e reducidas.
- **Mercado termosolar:** Calentadores solares de agua. Al 2030, 274,904 m2 colectores instalados (reducción de 130,568 tCo2e). Al 2050, 1,016,100 m2 colectores instalados (2,229,697 tCo2e reducidos).

La alineación de los objetivos con el contexto antes mencionado se detalla en el capítulo de Banca Responsable y en la sección 2.2 c) de este informe de autoevaluación.

El sector Uso de la Tierra, Cambio de Uso de la Tierra y Silvicultura (UTCUTS) representa el 19.6 % de las emisiones. Y el sector Agricultura, Ganadería, Acuicultura el 15.6 % de las emisiones.

Para el 2030, Panamá se compromete a (i) Implementar Acciones de Mitigación Apropriadas a nivel Nacional (NAMAS) de los sectores arroz y ganadero, (ii) restaurar 130M has de tierras degradadas bajo las modalidades de agroforestería y sistemas silvopastoriles, y (iii) en Ganadería se estima como meta una absorción anual de 0.78Mg CO₂e (incremento en cobertura arbórea).

En cuanto a infraestructura sostenible, todas las edificaciones deben cumplir con un % mínimo de ahorro de energía del 15% con respecto a una línea base estimada, durante los primeros 2 años, y 20% posteriormente. No aplica para edificios industriales como fábricas, plantas de generación, plantas de bombeo y similares. Aplica para viviendas, oficinas, centros educativos, centros comerciales, hoteles, hospitales y otros. El sector construcción fue el 3er generador de empleos del país en 2020, y representa el 15% del PIB.

La alineación de los objetivos con el contexto antes mencionado se detalla en el capítulo de Banca Responsable y en la sección 2.2 c) de este informe de autoevaluación.

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo:
Identificación y
dimensionamiento
de los impactos. (Pág. 123)

IS21/22:
Banca responsable
(Pág. 59)



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

b) Línea base:

¿Ha determinado una línea base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la línea base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y/o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático	A.1.1	Estrategia Climática: En curso. En el capítulo de Gestión de Riesgo se encuentra una sección de análisis de riesgo y oportunidades al cambio climático según el TCFD, con una columna de acciones.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático	A.1.2	<p>Objetivo de Alineación de París: En curso. Establecimos inicialmente objetivo general de reducción de emisiones absolutas de 34% al 2031 en los sectores priorizados de Banca de Empresas (construcción, agropecuario, energía, transporte, industria, bienes raíces, comercial); según la herramienta de SBTi para todos los sectores (Target Setting Method: Absolute Contraction Approach) y ajustando a emisiones cero al 2050 (índice lineal anual es de 3.4%). Para cualquier sector el resultado sería igual, debido a que no contamos con información específica y calidad de data, por lo que se establece una meta general mientras seguimos trabajando en calidad de data para establecer objetivos por sector.</p>
	A.1.3	<p>Política y proceso para las relaciones con los clientes: No. Estamos trabajando en el desarrollo del plan de transición, que incluye apoyar a los clientes en la medición y reducción de sus emisiones de GEI.</p>
	A.1.4	<p>Análisis de portafolio: Sí. En el capítulo de Banca Responsable podrá encontrar los resultados. Se realiza sobre el 89.75% de la cartera total de crédito (se incluye tipo de crédito: préstamo y arrendamiento financiero, se excluyen tipo de crédito: sobregiro en cuenta corriente, tarjeta de crédito, descuento de facturas).</p>
	A.1.5	<p>Oportunidades comerciales y productos financieros: En curso. Estamos en la segunda etapa del proyecto de creación de productos financieros verdes y el sistema de etiquetado.</p>
	A.2.1	<p>Proceso de compromiso con el cliente: En curso. Estamos desarrollando el plan de transición.</p>



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático	A.2.2	Emisiones financiadas absolutas / Alcance 3 – categoría 15: Emisiones totales de GEI o CO ₂ e = 705,310.64 tCO ₂ e
	A.2.3	Intensidad de emisión específica del sector: en general de la cartera de préstamo es 0.00012632 tCO ₂ e / \$ Préstamo. El detalle por sector se encuentra en el capítulo de Banca Responsable.
	A.2.4	Proporción de emisiones financiadas cubiertas por un objetivo de descarbonización: Aún no se ha realizado este análisis, por determinar.
	A.3.1	Volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono: USD\$204,919,204 (saldo al cierre de proyectos de energía renovable y agropecuario sostenible – no deforestación). Crédito colocado en 2021-2022 para proyectos de energía renovables: USD\$9,101,616.52.
	A.3.2	Volumen financiero prestado/invertido en sectores y actividades intensivos en carbono y financiamiento de transición. Ver capítulo de Banca Responsable.
	A.4.1	Reducción de emisiones de GEI: No aplica aún. Apenas establecimos meta de reducción general.
	A.4.2	Alineación del portafolio: No aplica aún.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Salud financiera e inclusión	C.1.1	# de productos y servicios en cartera con enfoque de inclusión financiera: Hipotecario preferencial, Jubilados, Créditos a mujeres (Programa Única – Ver capítulo de Banca Responsable)
	C.1.2	% de empleados relevantes apoyados con capacitación efectiva en inclusión financiera, crédito responsable y/o salud financiera: Ver cuadro Programa de educación financiera por grupo de interés 2021-2022 en el capítulo de Banca Responsable.
	C.1.3	# de alianzas activas para lograr objetivos de inclusión y salud financiera: Contamos con alianzas con medio de comunicación (radio, tv, prensa). En próximas ediciones de nuestro informe de sostenibilidad se detallaría la cantidad exacta.
	C.2.1	# de personas apoyadas con iniciativas dedicadas y efectivas de educación financiera y/o digital: Ver cuadro Programa de educación financiera por grupo de interés 2021-2022 en el capítulo de Banca Responsable.
	C.2.2	% de clientes con acceso efectivo a un producto bancario básico: Ver capítulo Desempeño Económico. En próximo informe de sostenibilidad se detallaría más este indicador.
	SFI-1	Banca personas - % clientes con depósitos (mujeres): 48%
	SFI-2	Banca personas - % clientes con crédito (mujeres): 51%
	SFI-3	Crédito hipotecario entregado (mujeres): USD\$88,860,937
SFI-4	Banca Empresa - % clientes mujeres: 21%	
SFI-5	Crédito pyme entregado (mujeres): USD\$24,550,428	

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, por favor indíquelos.

Respuesta: para inclusión-igualdad de género se incluyen indicadores con los códigos SFI-1 hasta FSI-5.



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Respuesta

Se consideró como línea base el año fiscal 2020-21, para los primeros objetivos que fueron fijados luego de la suscripción de los Principios de Banca Responsable y la realización del mapeo de las áreas de impacto potencial.

Para los nuevos objetivos planteados se considera el valor 2021-2022 como línea base.

Para los indicadores señalados arriba en el inciso b), se presenta el valor 2021-22 (año fiscal).

Enlaces y referencias

IS21/22:
Banca responsable (Pág. 59)
IS21/22:
Desempeño económico
(Pág. 103)

c) **Objetivos SMART** (incluidos los indicadores de rendimiento (KPIs⁸): Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

Respuesta

En base a las áreas de impacto priorizadas a partir del análisis de impacto y del contexto país, se establecieron los siguientes dos (2) objetivos de banca responsable, y las metas intermedias correspondientes al año fiscal objeto del presente reporte (2021-2022):

Objetivo 1 - Clima Contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través del financiamiento de actividades y proyectos que contribuyan a la transición a una economía baja en carbono.

Meta Intermedia 2021-2022: Colocar USD\$10 millones en energía renovable. Se consiguió 90%, incluyendo créditos a corto plazo.

Objetivo 2 - Inclusión / Equidad Género

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.

Meta Intermedia (entre marzo 2020 y junio 2022): Colocar USD\$90 millones en financiamiento a mujeres.

Se alcanzaron USD\$ 113.4 millones, incluyendo tanto crédito residencial hipotecario como crédito comercial a PYMES de mujeres.

Actualización

Se monitoreó el grado de avance y, habiendo fortalecido el análisis de contexto y de línea base de nuestra institución, con relación a los impactos potenciales abordados, hemos fijado las siguientes metas intermedias:

Enlaces y referencias

IS21/22:
Banca responsable
(Pág. 59)

⁸ Los indicadores clave de rendimiento son indicadores elegidos por el banco con el fin de monitorear el progreso hacia los objetivos.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Objetivo 1- Clima

Objetivos SMART	Medidas y acciones	KPIs
<p>Meta intermedia 1*:</p> <p>Reducción del 34% de emisiones absolutas de sectores financiados de Banca de Empresas en forma general al 2031. Iniciando con sectores evaluados de Banca de Empresas (47.4% de la cartera total de crédito) y priorizando subsectores, tomando como línea base los datos al cierre fiscal 2021-2022. En los siguientes años estaremos afinando los cálculos y metas e incluyendo otros sectores.</p> <p>Meta intermedia 2:</p> <p>Colocación de productos con enfoque ambiental:</p> <ul style="list-style-type: none"> • \$30 millones hasta 2025 para créditos al sector agropecuarios para prácticas/ tecnologías/ métodos sostenibles, evitando deforestación. • \$40 millones en energía renovable al 2030. (Esto reformula la meta anterior de \$10 millones al 30-jun-22). 	<p>Medidas:</p> <p>Creación de productos verdes:</p> <ul style="list-style-type: none"> i Línea agropecuario sostenible; que incluya: biodigestores, sistemas silvopastoriles, riesgo por goteo, pastos mejorados cercas vivas, etc.; ii energía solar distribuida; iii autos híbridos y eléctricos; iv eficiencia energética; v construcción sostenible. <p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de los datos y bases de datos internas. • Recolección de información relevante de nuestros clientes. • Estamos trabajando en el Plan de transición de reducción de emisiones con clientes. • Creación y promoción de productos verdes (desarrollo de sistema de etiquetado). • Aumentar cartera de productos verde o con enfoque ambiental (eliminación o reducción de emisiones de GEI). • Realizar alianzas estratégicas públicas y privadas, en especial enfocado a sector agropecuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en calidad de data. • Cantidad de clientes beneficiados. • Cantidad de productos financieros verdes creados. • Cantidad de clientes que trabajen reducción de emisiones. • Rentabilidad de negocios verdes. • Cantidad de proyectos con enfoque ambiental financiados. • Montos otorgados en actividades con enfoque ambiental. • Emisiones financiadas absolutas (tCo2e). • Intensidad de emisión específica del sector (tCO2e/\$). • Porcentaje de reducción de emisiones financiadas absolutas. • Porcentaje de reducción de la intensidad de emisión por sector.

*Esta meta está alineada al escenario de 1.5°C según el método Absolute Contraction Approach de la herramienta de la Iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTI, por sus siglas en ingles), a una tasa de reducción lineal anual de 3.4%.



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Objetivo 2 - Inclusión / Equidad Género

Objetivos SMART	Medidas y acciones	KPIs
<p>Meta Intermedia: Desarrollar productos y servicios que promuevan una mejor calidad de vida en sectores vulnerables, especialmente en temas de educación de calidad e igualdad de género.</p> <p>Para cumplir con este objetivo hemos establecido acciones específicas que se detallan a continuación.</p> <p>A diciembre de 2025, aumentar la participación porcentual (%) de clientes mujeres, en los siguientes productos y segmentos (según edad e ingreso):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de Crédito: de 35.9% a 37.9% (Todos los rangos de edades; ingreso >\$2,500) • Tarjeta de Crédito: de 56.8% a 57.8% (Ingresos >\$800 y >800.01 a <\$2,499.99) • Préstamo de auto: de 37.9% a 39.9% (Edades entre 22 a 61 años; ingreso >\$2,500) • Global Tap Ahorros: de 39.7% a 41.7% (Edad >18 años; ingreso en general) • Global Tap Préstamos: de 42% a 44% (Edad entre 20 a 52 años; ingreso mínimo de \$650) 	<p>Medidas: Lanzar en los próximos 12 meses (año 2023), el Programa Única dirigido a clientes mujeres, el cual va a dar inicio con productos de Tarjeta de Crédito y Préstamo de Autos. Se trabajará en un mejor perfilamiento en los productos de Global Tap Ahorros y Global Tap Préstamos en los próximos 3 años, realizando esfuerzos dirigidos al segmento mujer. Estos productos se complementarán con seguros y tarifas especiales, descuentos y ofertas, así como valores agregados en asistencias dirigidas a este segmento.</p> <p>Acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer nuevos parámetros y políticas más flexibles para el género mujer. • Trabajar en los desarrollos necesarios para los productos de Tarjetas de Crédito y Préstamos de Autos. • Negociar con proveedores y socios estratégicos para otorgar promociones, ofertas. • Desarrollar charlas sobre productos y servicios no financieros, para educar al segmento con información relevante y que promueva una mejor administración de sus finanzas personales y apoye el emprendimiento para mayor independencia de la mujer y generación de nuevos y más ingresos. 	<ul style="list-style-type: none"> • # de Cuentas bancarias – desagregado por género, edad e ingresos • \$ / # / % de cuentas de depósitos (cuenta de ahorro, cuenta corriente, depósitos a plazo fijo) – desagregado por género, edad e ingresos • \$ / # / % de Créditos (otorgado) – desagregado por género, edad e ingresos • \$ / # / % de Préstamos (personales, hipotecarios residenciales, auto y otros) – desagregado por género, edad e ingresos • \$ / # / % de Tarjeta de crédito – desagregado por género, edad e ingresos • % de mujeres con tarjeta de crédito – desagregado por edad e ingresos • aumento en % de participación de mujeres en tarjetas – desagregado por edad e ingresos • % de mujeres con préstamos de auto – desagregado por edad e ingresos • aumento en % de participación de mujeres en préstamos de auto – desagregado por edad e ingresos • % de mujeres con Global Tap Ahorros – desagregado por edad e ingresos • aumento en % de participación de mujeres en Global Tap Ahorros – desagregado por edad e ingresos • % de mujeres con Global Tap Préstamos – desagregado por edad e ingresos • aumento en % de participación de mujeres en Global Tap Préstamos – desagregado por edad e ingresos • % de clientes con acceso efectivo a un producto bancario básico – desagregado por género, edad e ingresos • # de alianzas activas para alcanzar los objetivos de salud financiera e inclusión • # de nuevos clientes por mes – desagregado por género, edad e ingresos • # de productos y servicios en el portafolio con un enfoque en la inclusión financiera • # de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera y/o digital (dedicadas y efectivas) – desagregado por género, edad e ingresos • % de clientes con 2 o más productos financieros activos, de diferentes categorías, con el banco – desagregado por género, edad e ingresos.

Ver el cuadro completo de los nuevos objetivos planteados en el Capítulo de Banca Responsable.

Esta meta de igualdad de género, responde al interés del Banco de brindar un mayor acceso a oportunidades financieras a las mujeres, aumentar su participación y reforzar el compromiso con el cliente – inicialmente enfocado en Banca Personas, con expectativas de expansión a Banca Comercial (PYMES), a medida que mejoremos la calidad de la información.

Además, se alinea con los intereses del país descritas tanto en la Iniciativa de Paridad de Género como el Plan de Género y Cambio Climático, que buscan generar oportunidades para promover un mayor acceso de las mujeres a recursos técnicos y financieros como incentivos, facilidades de crédito, entre otros sistemas de economía solidaria en iniciativas de producción sostenible.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

d) Plan de acción:

¿qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Respuesta

Los objetivos y las metas, son resultado de un análisis exhaustivo de nuestra cartera y la participación de las diferentes áreas de negocio.

En la sección anterior se describió el plan de acción general y KPIs. Seguimos trabajando en los planes más detallados que serán publicados en nuestro próximo informe de avance. Para la consecución de los objetivos, contamos con la participación de las diferentes áreas del banco. Por ejemplo, los equipos comerciales participan en la colocación de los créditos, los equipos de analítica de datos en el monitoreo la colocación por las variables establecidas para los clientes: proyectos de energías renovables, créditos hipotecarios solicitados por mujeres, créditos pyme en que las empresas son lideradas y/o propiedad de mujeres.

Asimismo, estamos trabando en entender los datos actuales, la necesidad de nueva información, para crear indicadores de los impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto. Para incluir dentro del plan de acción y de transición, las acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Resumen de la autoevaluación

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PBR ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca responsable

(Pág. 59)

	... Primera área de mayor impacto: ... (Clima)	... Segunda área de mayor impacto: ... (Inclusión-Igualdad de género)	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto) ... su(s) tercera(s) área(s) de impacto: ... (por favor nombre)
Alineación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Línea base	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Objetivos SMART	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Plan de acción	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No



PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

2.3 Implementación y monitoreo de objetivos (Paso clave 2)

Para cada objetivo por separado:

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPIs para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2º informe y los siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

Respuesta

En el presente informe damos cuenta del avance en cada objetivo respecto de las metas anteriores y las nuevas planteadas, ver incisos b) y c) del punto 2.2.

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca responsable

(Pág. 59)

PRINCIPIO 3: CLIENTES Y USUARIOS



Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Compromiso con el cliente

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes y usuarios⁹ para fomentar prácticas sostenibles?

Sí En curso No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Sí En curso No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles¹⁰). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).

Respuesta

Impulsamos en los clientes el apego a las mejores prácticas ambientales y sociales, especialmente a través del crédito.

1. Aplicación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).
2. Desarrollo de créditos específicamente vinculados a propósitos sociales y/o ambientales. Los clientes que son objeto de los mismos ya están comprometidos con su utilización para los fines declarados en las condiciones del producto.
3. Debida diligencia respecto a la gobernanza y ética de los clientes, a través de la aplicación de la Política Conozca a su cliente.
4. Acompañamiento y sensibilización a nuestros clientes en la aplicación de prácticas sostenibles.
5. Desarrollo de plan de transición para alcanzar las metas de descarbonización de la cartera de crédito.

Estos compromisos forman parte de la Política General de Sostenibilidad; de esta manera, buscamos reforzar la contribución a los ODS, al Acuerdo de París, y la NDC del país; también desde las actividades de nuestros clientes.

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca responsable
(Pág. 59)

Política General de
Sostenibilidad

Política Ambiental y Social.

⁹ Un proceso de compromiso con el cliente es un proceso de apoyo a los clientes hacia la transición de sus modelos de negocio en línea con los objetivos de sostenibilidad acompañándolos estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con los clientes.

¹⁰ Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y sostenible.



PRINCIPIO 3: CLIENTES Y USUARIOS

3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo ha trabajado en estos en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y/o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

Respuesta

El desarrollo de los productos señalados con propósito ambiental y social constituyen una oportunidad de negocio.

En el capítulo de Banca Responsable se encuentran los productos existentes:

- Crédito para energías renovables
- Crédito hipotecario a mujeres
- Crédito comercial PYME lideradas/propiedad de mujeres

Estamos en la segunda fase del proyecto de creación de productos verdes y un sistema de etiquetado para: energía solar distribuida, vehículos sostenibles, agropecuario sostenible.

Se complementan con otros productos de crédito también en implementación, aunque no hayan sido incluidos como objetivos de los Principios de Banca Responsable:

- Crédito para ganadería sostenible:
Con el apoyo del eco.business Fund, ejecutamos desde 2017 un fondo que posibilita la entrega de crédito junto asesoría profesional, incluyendo buenas prácticas ambientales.
- Préstamos a jubilados - Destinado a jubilados y pensionados de la Caja de Seguro Social, montos entre \$2,000 y \$80,000, ingreso desde \$175 mensuales.
- Hipotecas preferenciales – préstamos hipotecarios para viviendas de diferente naturaleza, incluyendo las objeto de acción del Fondo Solidario de Vivienda.

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca responsable

(Pág. 59)

PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS



Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Identificación y consulta de las partes interesadas

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas¹¹) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

Sí En curso No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

Respuesta

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 financiero. La especialización de nuestros equipos de colaboradores permite una relación directa y eficiente, basada en la transparencia y en la creación de valor para ambas partes.

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. Adicionalmente, para entender nuestros impactos en la relación con otros grupos de interés, realizamos nuestro primer **análisis de materialidad**. De esta manera, identificamos los temas críticos en nuestros roles como empleador, cliente, etc.

Enlaces y referencias

IS21/22: Anexo:
Relacionamiento
con grupos de interés
(Pág. 116)

IS21/22: Anexo: Estudio
de materialidad
(Pág. 120)

¹¹ Como reguladores, inversionistas, gobiernos, proveedores, clientes y usuarios, academia, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de población indígena y organizaciones sin fines de lucro.



PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA



Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

a) 5.1 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore los PBR?

Sí En curso No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre

- qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que están sujetos los PBR),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PBR (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad

a) Respuesta

La Comisión de Sostenibilidad es el órgano a cargo del monitoreo de la Estrategia de Sostenibilidad, que incluye las iniciativas de banca responsable y las acciones para el avance en los objetivos marcados (créditos para energías renovables y créditos inclusivos para mujeres).

Sus responsabilidades se encuentran a disposición pública en el reglamento. Cabe destacar:

- 1) Proponer a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva las estrategias de sostenibilidad que incluya el financiamiento de negocios responsables. Dar seguimiento a estas estrategias y comunicar los resultados.
- 2) Revisar periódicamente (anualmente) la estrategia y la política de sostenibilidad y proponer su modificación y actualización al Comité Directivo de Gobierno Corporativo y a la Junta Directiva.

De los dos objetivos anteriores ya se infiere cómo es el involucramiento de la Junta Directiva y del Comité Directivo de Gobierno Corporativo. La Comisión reporta a la Gerencia General y al Comité Directivo de Gobierno Corporativo, y este a su vez a la Junta Directiva.

La composición requerida para la Comisión se encuentra asimismo detallada en el reglamento, e incluye: áreas de Sostenibilidad, Administración de Crédito, Riesgo, Mercadeo, Recursos Humanos, Administración, áreas de Negocio, Finanzas, Tesorería, Legal, Operaciones, Tecnología, Auditoría, Aseguradora Global, Progreso.

La Comisión de Sostenibilidad sesiona de manera ordinaria cada seis meses, pudiendo tener además sesiones de naturaleza extraordinaria.

Para el año 2022-2023 se estarán incluyendo objetivos de desempeños vinculados a la Estrategia de sostenibilidad para los equipos con responsabilidades en esta.

Enlaces y referencias

IS21/22: Estrategia ASG
(Pág. 21)

Reglamento de la
Comisión de sostenibilidad

PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA

5.2 Promover una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

Respuesta

Nuestros colaboradores han formado parte activa de la definición de la Estrategia de Sostenibilidad, incluyendo hitos clave como el estudio de materialidad; también los equipos de negocio fueron claves en la determinación de las áreas de impacto potencial.

Ya como parte de nuestra actividad regular, brindamos a los colaboradores formación en sostenibilidad, con un programa más general y otro específico para las áreas con una participación más especializada en la estrategia: riesgos y equipos comerciales.

Entre las iniciativas regulares, se envía a todo el personal un boletín mensual en temas de sostenibilidad y los avances del banco en estos temas. Igualmente, cada trimestre se envía una formación en estos temas, en formato digital a todo el personal.

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca responsable
(Pág. 59)

5.3 Políticas y procesos de diligencia debida

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera?¹² Sírvase describir.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

¹² Ejemplos aplicables de tipos de políticas son: políticas de exclusión para ciertos sectores o actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de debida diligencia social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denunciantes, etc., o las directrices nacionales aplicables relacionadas con los riesgos sociales.



PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA

Respuesta

Disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que nos permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades que financiamos.

Este sistema es consistente con las ocho Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) y está alineado a los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Se cuenta con una lista de actividades excluidas, que el banco no financia; y con una lista de actividades condicionadas a un porcentaje de la cartera de crédito, para su financiamiento.

El SARAS aplica para créditos de Banca de Empresas. Los créditos son categorizados en C (Bajo), B (Medio) o A (Alto) por medio de herramientas creadas para esto donde se toma en cuenta el riesgo de la actividad a financiar y los riesgos asociados al territorio tales como: riesgos de amenazas naturales, recursos naturales, reasentamiento involuntario, patrimonio cultural, pueblos indígenas y bosques o áreas de alto valor de conservación (incluidos en una mejora reciente). Requieren de una evaluación por parte del Analista Ambiental aquellos créditos cuyas actividades, obras o proyectos a financiar se encuentren en lista Taxativa (que requieran un estudio de impacto ambiental según la legislación panameña) o son categorizados en riesgos B (Medios) o A (Altos); es decir, con impactos socioambientales negativos indirectos, acumulativos y/o sinérgicos de significación cuantitativa y/o cualitativa y que además pueden ser diversos, irreversibles y sin precedentes. Si las actividades son categorizados C (Bajos) solo requieren la verificación de las licencias o permisos que le apliquen a la actividad a financiar, pero si sus garantías inmuebles tienen valor =>\$1 millón estas deben ser evaluadas por el Analista Ambiental.

El detalle de las etapas del SARAS se encuentra en el capítulo de Banca Responsable.

Se cuenta con los siguientes documentos: (i) Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales, donde se establecen las directrices, así como la estructura de gobernanza y responsabilidades, y (ii) Procedimiento del SARAS, donde se detalla paso a paso el proceso, sus actores, los principios y controles.

Asimismo, aplicamos la debida diligencia respecto a la gobernanza y ética en los clientes, a través de la Política Conozca a su Cliente y los procedimientos de Prevención y Blanqueo de Capitales.

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca Responsable (Pág. 59)

IS21/22: Ética y cumplimiento (Pág. 55)

Política de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.

PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA

Resumen de la autoevaluación

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PBR (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

Sí No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí En curso No



PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Aseguramiento

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PBR ha sido verificada por un asegurador independiente?

Sí Parcialmente No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de aseguramiento.

Respuesta

Conforme a los compromisos adquiridos con la adhesión de los Principios de Banca Responsable, hemos procedido diligentemente en el cumplimiento de la hoja de ruta que UNEP-FI establece y los pasos claves del proceso.

Adicionamos en este tercer informe de avance, la verificación externa requerida para la información detallada en el Principio 2 y parte del Principio 5. El ejercicio se integra con la verificación de una selección de indicadores claves del desempeño de la Estrategia, correspondientes a los estándares internacionales de reporte que utilizamos: Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Enlaces y referencias

IS21/22: Carta de verificación externa (Pág. 191)

PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

6.2 Presentación de informes sobre otros marcos

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- | | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> GRI | <input type="checkbox"/> Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación) |
| <input checked="" type="checkbox"/> SASB | <input checked="" type="checkbox"/> TCFD |
| <input type="checkbox"/> CDP | <input type="checkbox"/> Otra cosa _____:.... |

Respuesta

En nuestro informe de sostenibilidad, utilizamos los indicadores de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB); de esta manera atendemos la materialidad de impacto (con los estándares GRI relacionados) y la materialidad financiera (con los parámetros de los tópicos establecidos por SASB para las industrias del sector financiero en que operamos – ej. banca comercial).

Por primera vez integramos además la respuesta a las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Esto es posible luego de seguir calculando de manera anual nuestras emisiones de Gases de Efecto invernadero (GEI), pero sobre todo a partir del análisis de los riesgos y oportunidades de cambio climático de la actividad directa del Grupo y de nuestra cartera de crédito.

Adicionalmente, utilizamos las métricas del capitalismo de stakeholders del International Business Council (IBC) del World Economic Forum (WEF). Estas buscan comunicar cómo trabaja la compañía en la creación de valor a largo plazo, tomando en cuenta las necesidades de los diferentes grupos de interés, con las personas y el planeta en el centro de las estrategias. Utilizamos las métricas core y expanded que están relacionadas con la doble materialidad antes señalada.

Asimismo, comprometidos con la transparencia hacia el mercado, que incluye a las calificadoras de riesgos; avanzamos en la consideración de los requerimientos del S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) en el presente informe.

Lo anterior descrito, forma parte de nuestra primera aproximación a la de integración de estándares de reportes.

Enlaces y referencias

IS21/22: Introducción al informe.
(Pág. 3)



PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

6.3 Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo período de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto¹³, el establecimiento de objetivos¹⁴ y la estructura de gobernanza para implementar los PBR)? Sírvase describir brevemente.

Respuesta

- ✓ Actualización del alcance y detalle de las metas establecidas para los dos objetivos relacionados a las áreas de impacto de clima e inclusión-igualdad de género, incluyendo el plan de acción y de transición.
- ✓ Análisis de los riesgos de cambio climático del portafolio incluyendo geografías y ampliando el alcance de cartera.
- ✓ Mejorar la disponibilidad y calidad de los datos para el:
 - cálculo de las emisiones de GEI del portafolio, para poder establecer objetivos por sector de reducción de emisiones basados en ciencia (a través de la iniciativa SBTi),
 - análisis de la salud e inclusión financiera, y establecer indicadores de impacto,
 - análisis de impacto del portafolio para ampliar el alcance.
- ✓ Involucramiento activo de las subsidiarias, lo que potenciará la agenda de banca responsable especialmente en las actividades de inversión y aseguramiento (en este caso en la aseguradora como inversionista institucional).
- ✓ Refuerzo permanente de la cultura de sostenibilidad y banca responsable en los colaboradores.
- ✓ Continuar con el acompañamiento y sensibilización a nuestros clientes, en la aplicación de prácticas sostenibles.

Enlaces y referencias

IS21/22: Banca responsable
(Pág. 59)

¹³ Por ejemplo, delinear planes para aumentar el alcance al incluir áreas que aún no se han cubierto, o pasos planificados en términos de composición de cartera, contexto y medición del desempeño.

¹⁴ Por ejemplo, esbozar planes para la medición de referencia, desarrollar objetivos para (más) áreas de impacto, establecer objetivos provisionales, desarrollar planes de acción, etc.

PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

6.4 Desafíos

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PBR.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Respuesta

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión de los PBR en la gobernanza | <input type="checkbox"/> Compromiso con el cliente |
| <input type="checkbox"/> Ganar o mantener el impulso en el banco | <input type="checkbox"/> Participación de las partes interesadas |
| <input type="checkbox"/> Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio | <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de datos |
| <input type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto | <input type="checkbox"/> Calidad de los datos |
| <input type="checkbox"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos | <input type="checkbox"/> Acceso a los recursos |
| <input type="checkbox"/> Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s) | <input type="checkbox"/> Informes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Establecimiento de objetivos | <input checked="" type="checkbox"/> Aseguramiento |
| <input type="checkbox"/> Otra cosa _____:... | <input type="checkbox"/> Priorizar acciones internamente |

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:

Respuesta

- Establecimiento de objetivos:** involucramiento de diferentes áreas del banco manteniendo el interés y compromiso, establecer planes de acción con clientes. Los objetivos de descarbonización representan un reto en el país, considerando que se necesita sensibilizar a los clientes y apoyarlos con la medición de emisiones de GEI y desarrollo de un plan de reducción de estas.
- Disponibilidad y calidad de datos:** para mejorar los objetivos e indicadores, así como los análisis requeridos, se necesita capturar información de clientes, al igual que mejorar y actualizar la data existente en nuestras bases de datos. Esto requiere de un plan de acción que incluye adecuar campos en nuestras bases de datos, obtener datos con nuestros clientes, establecer procedimientos de captura y actualización de información, y gestionar / evaluar los datos.
- Aseguramiento:** Por primera vez realizamos verificación del informe de sostenibilidad que requiere la participación de diferentes áreas del banco, contar con evidencias documentadas y diferentes entrevistas; lo que nos lleva a mejorar y automatizar esa disponibilidad de información y documentación que agilice este tipo de verificaciones y procesos de reportes.



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD 2021 | 22

ANEXO III:

Marco de Reportes



GLOBAL
BANK

ANEXO III. MARCO DE REPORTES

1. Índice de Contenidos GRI

Global Bank ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022.

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página/s
GRI 1: Fundamentos 2021 Se aplica de manera transversal a lo largo del informe.				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		12
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		4
	GRI 2-3	Período de reporte, frecuencia y punto de contacto		5
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		4
	GRI 2-5	Verificación externa		4
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		12, 40
	GRI 2-7	Empleados		86
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	No aplica, Global Bank se desempeña con colaboradores propios.	NA
	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		42
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		43
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		42
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		29
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		30
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		4
	Gobernanza	GRI 2-15	Conflictos de interés	
GRI 2-16		Comunicación de preocupaciones críticas	Restricciones de confidencialidad.	NA
GRI 2-17		Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		43
GRI 2-18		Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		43
GRI 2-19		Políticas de remuneración		43
GRI 2-20		Proceso para determinar la remuneración		43
GRI 2-21		Ratio de compensación total anual	Restricciones de confidencialidad.	NA
GRI 2-22		Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		8
GRI 2-23		Compromiso de política		56
GRI 2-24		Incorporación de compromisos de política		57 - 58
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		57-58
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		57-58
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		57-58
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		22, 119
	Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	
GRI 2-30		Acuerdos de negociación colectiva		N/A
GRI 3: Temas materiales 2021	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		120
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		121
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del informe, ver siguiente tabla.	



Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página/s
Desempeño económico	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		112-114
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		34-39
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		92
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		N/A
	GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		20
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	No disponible, la compañía se encuentra trabajando para su incorporación en el siguiente informe.	20
	GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales		40
	Suplemento sectorial de Servicios Financieros	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad		15-17
Ética y anticorrupción	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		56-58
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		57
Cumplimiento regulatorio		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		58
	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		58
Eficiencia eco-operacional	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		94
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	No aplica. Global Bank provee productos y servicios financieros que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso/operación.	N/A
		302-3	Intensidad energética		94
		302-4	Reducción del consumo energético		94
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		N/A
	GRI 305: EMISIONES 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		94
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		94
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		94
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		94
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	No aplica. La actividad de Global Bank genera esencialmente emisiones de GEI y no de otro tipo.	94
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		N/A	
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		N/A	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página/s
Atracción y retención de colaboradores	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 401: EMPLEO 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		86
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		92
		401-3	Permiso parental		NO DISPONIBLE
Salud y seguridad laboral	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		91-92
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		91-92
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		91-92
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		91-92
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		91-92
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		91-92
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		91-92
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		91-92
		403-9	Lesiones por accidente laboral		91-92
Capacitación y desarrollo de colaboradores	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		89
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		89-90
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		90
Diversidad y equidad de oportunidades	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		86-88
	GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		91
Relación con autoridades	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		91
Servicio al cliente	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		NO DISPONIBLE
	GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		82
	GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		83
	GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		82
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		83-84	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		83-84	



Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página/s
Privacidad del cliente	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		84
SUPLEMENTO SECTOR FINANCIERO					
Financiamiento e inversión ASG	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
		FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio		72-73
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio		72-73	
	FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones		73-76	
	SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos Medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio		72
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales		NO DISPONIBLE
		FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos		73
		FS10	Porcentaje y número de empresas que se encuentran en el portafolio de la institución con las que la organización ha interactuado en asuntos ambientales o sociales.		74
FS11	Porcentaje de activos sujetos a criterios ambientales o sociales.		78		
Productos y servicios con beneficio ambiental	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 Suplemento sectorial de Servicios Financieros	3-3	Gestión de temas materiales		
		FS8	Valor monetario de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio dividida por propósito.		76
Inclusión financiera	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 Suplemento sectorial de Servicios Financieros	3-3	Gestión de temas materiales		
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		75
		FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente		15-17
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas		75
Prácticas de venta	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 Etiquetado de productos y servicios	3-3	Gestión de temas materiales		
		FS15	Políticas para el correcto diseño y oferta de productos financieros y servicios		18
Educación financiera	GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021 Etiquetado de productos y servicios	3-3	Gestión de temas materiales		
		FS16	Programas de educación financiera		80

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Parámetro de actividad				
Métrica de actividad	FN-CF-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales (b) pequeñas empresas		105
Métrica de actividad	FN-CF-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos		105
Parámetro de contabilidad				
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	Número de filtraciones de datos		84
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos		84
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	Número de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		75
	FN-CB-240a.2	Número de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Información no disponible	NA
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Información no disponible	NA
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos		80
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector		77, 106
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito		72-73
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		58
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		56-58
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	Información no disponible	NA
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo		NA



Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Parámetro de actividad				
Métrica de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago		106
Métrica de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago"		106
Parámetro de contabilidad				
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Información no disponible	NA
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente		56, 84
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	Número de filtraciones de datos		84
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con ausencia de tarjeta	Información no disponible	NA
		Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	Información no disponible	NA
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos		106
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos	Información no disponible	NA
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660	Información no disponible	NA
	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	Información no disponible	NA
	FN-CF-270a.4	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	Información no disponible	58 58 58 58
	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos		58

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Parámetro de actividad				
Métrica de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos		111
Parámetro de contabilidad				
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	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		58
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	Información no disponible	NA
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Información no disponible	NA
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos		82
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo		111
	FN-IN-410a.2	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	Información no disponible	NA
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	Aún nos encontramos en desarrollo e productos específico para éste tipo de proyectos	NA
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables		NA
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	Información no disponible	NA
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	Información no disponible	NA
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	Información no disponible	NA
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	Información no disponible	NA
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	Información no disponible	NA
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	Información no disponible	NA



Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Parámetro de actividad				
Métrica de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total de activos registrados y (2) total de activos gestionados no registrados (AUM)	Información no disponible	NA
Métrica de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión		107-108
Parámetro de contabilidad				
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Información no disponible	NA
	FN-AC-270a.2	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		58
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios	Información no disponible	82
Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-AC-330a.1	1.1 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección ejecutiva		86-87
		1.2 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección no ejecutiva		87-88
		1.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en los profesionales		87
		1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en todos los demás empleados		87
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en el asesoramiento la gestión de inversiones	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos en gestión, por clase de activos, que emplean (1) integración de temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), (2) inversión temática en sostenibilidad, y (3) screening	Información no disponible	NA
	FN-AC-410a.2	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	NA
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de votación por poder y de intervención en las empresas participadas	Información no disponible	NA
Ética empresarial	FN-AC-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		58
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		57

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Parámetro de actividad				
Métrica de actividad	FN-IB-000.A	(1) Número y (2) valor de (a) las transacciones de suscripción, (b) asesoramiento y (c) bursatilización		108
Métrica de actividad	FN-IB-000.B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector		108
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		108
Parámetro de contabilidad				
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		86-87
		1.2 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección no ejecutiva		87-88
		*1.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en los profesionales		87
		1.4 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en todos los demás empleados		87
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1	Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización 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.	NA
	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.	NA
	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	Actualmente aún no contamos con productos específicos con enfoque ambiental; sin embargo, nos encontramos trabajando en el desarrollo de estos.	NA



Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
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 financiera	Información no disponible	58
	FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		57
Integridad profesional	FN-IB-510b.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Información no disponible	NA
	FN-IB-510b.2	Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	Información no disponible	NA
	FN-IB-510b.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluido el deber de diligencia	Información no disponible	NA
	FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluido el deber de diligencia		56-57
Gestión del riesgo sistémico	FN-IB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	Información no disponible	NA
	FN-IB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de esfuerzo obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, a largo plazo estrategia corporativa y otros negocios actividades	Información no disponible	NA
Integridad profesional	FN-IB-510b.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	Información no disponible	NA
	FN-IB-510b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación	Información no disponible	NA
	FN-IB-510b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel 3	Información no disponible	NA

Tópico SASB	Código	Descripción del tópico	Omisiones y/o modificaciones	Página
Parámetro de actividad				
Métrica de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		107
Métrica de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: a) residencial y (b) comercial	Información no disponible	NA
Parámetro de contabilidad				
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) hipotecas de tipo variable (HTV) híbridas o de opción, (b) con recargo por cancelación anticipada, (c) de tipo más elevado, (d) total, con puntajes FICO (por las siglas de Fair Isaac Corporation) superiores o inferiores a 660	Información no disponible	NA
	FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) las modificaciones de las hipotecas residenciales, (b) las ejecuciones hipotecarias y (c) las ventas a corto o la entrega de escrituras en lugar de una ejecución hipotecaria, según los puntajes FICO superiores o inferiores a 660	Información no disponible	NA
	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	Información no disponible	58
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos	Información no disponible	NA
Préstamo discriminatorio	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) promedio ponderado de la ratio préstamo-valor (RPV) de las hipotecas otorgadas a (a) prestatarios pertenecientes a las minorías y (b) todos los demás prestatarios, con arreglo a los puntajes FICO superiores o inferiores a 660	Información no disponible	NA
	FN-MF-270b.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	Información no disponible	NA
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y los procedimientos para asegurar la apertura de hipotecas sin discriminación		NA
Riesgo ambiental de la propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años	Información no disponible	NA
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida por impago (LGD) atribuibles al impago de préstamos hipotecarios y a la morosidad provocada por catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica	Información no disponible	NA
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la apertura y suscripción de hipotecas		NA



3. Tabla de Recomendaciones TCFD

Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
GOBERNANZA			
a) Descripción de la supervisión de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima.	GEN-GOV.a	34	<p>Se ha establecido una Comisión de Sostenibilidad, que entre sus objetivos está asegurar el cumplimiento de la Política General de Sostenibilidad, desarrollar y monitorear la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y supervisar la implementación de los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI. Como parte de la agenda de la comisión está supervisar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.</p> <p>La comisión está integrada por un miembro de la Junta Directiva, un miembro de la Alta Gerencia, un miembro del área de Sostenibilidad, un miembro de Administración de Crédito (de la sección de Riesgo Ambiental y Social), uno o dos miembros de cada una de las siguientes áreas como grupo de trabajo: Riesgo, Mercadeo, Recursos Humanos, Administración, áreas de Negocio y uno o dos miembros de cada una de las siguientes áreas como grupo de apoyo: Finanzas, Tesorería, Legal, Operaciones, Tecnología, Auditoría, Aseguradora Global, Progreso. Semestralmente se informa al Comité Directivo de Gobierno Corporativo, y anualmente a la Junta Directiva. Los temas adicionales que requieran aprobación de estas instancias se presentan a requerimiento. Al Comité Directivo de Riesgo se le informa periódicamente los temas pertinentes relacionados con esta instancia.</p>
b) Descripción de la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	GEN-GOV.b	34	<p>El análisis de riesgos climáticos fue realizado con la participación de miembros de la Comisión de Sostenibilidad. Los resultados iniciales fueron informados a las instancias correspondientes. Los resultados completos, serán posteriormente presentados en el Comité Directivo de Riesgo y la Junta Directiva.</p>
Estrategia			
a) Descripción de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.	GEN-STRAT.a	35	<p>Los riesgos y oportunidades relacionados con el clima se describen en el Capítulo 3 – Gestión de Riesgos, y se enlistan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos de transición: políticos y jurídicos, tecnológicos, mercadeo y reputación. • Riesgos físicos: agudos y crónicos. • Oportunidades: eficiencia de los recursos, fuentes de energía y productos y servicios.
b) Descripción del impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	GEN-STRAT.b	36-39	<p>El impacto financiero de los riesgos y oportunidades se describen en el Capítulo 3 – Gestión de Riesgos, junto con los sectores de la cartera impactados y el horizonte temporal de corto, mediano y largo plazo.</p>

Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Estrategia			
c) Descripción de la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.	GEN-STRAT.c	No disponible	No hemos realizado aún un análisis de escenarios. Lo estaremos desarrollando como parte de los pasos a seguir a partir del análisis de riesgos y oportunidades efectuado.
Gestión de riesgo			
a) Descripción de los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	GEN-RISK.a	30-33	Los riesgos climáticos fueron identificados en un proceso exhaustivo, con la participación de diferentes áreas del banco. La identificación y evaluación de los riesgos consideró: (i) Índice dVulnerabilidad al Cambio Climático de la República de Panamá, (ii) Estudio de escenarios de Cambio Climático de La República de Panamá - Visión 2030- 2050-2070, (iii) nuestra operación y (iv) las actividades desarrolladas por nuestros clientes, en particular se analizó qué sectores receptores de crédito tenían mayor vulnerabilidad y su naturaleza. Los esfuerzos forman parte de las iniciativas establecidas en la estrategia de sostenibilidad. Como próximos pasos, los resultados se incorporarán en el mapa integral de riesgos del Grupo, al igual que las iniciativas de prevención y mitigación que se vayan a plantear.
b) Descripción de los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	GEN-RISK.b	72-73	Las iniciativas que llevamos a cabo para gestionar los riesgos relacionados con el clima se describen en el capítulo correspondiente. Los más importantes se detallan a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Controles establecidos en el SARAS. • Creación de productos verdes para financiar tecnologías bajas en emisiones o métodos sostenibles. • Establecer metas de colocación de productos verdes. • Plan de transición de reducción de emisiones financiadas. • Apoyo a clientes en la transición a una economía baja en carbono con productos verdes, sensibilización, medición de emisiones y plan de reducción de estas. • Plan de carbono neutralidad al 2050, con meta intermedia al 2030, en nuestras operaciones directas (alcance 1 y 2).



Reporte recomendado	Código	Página/s	Información complementaria
Gestión de riesgo			
c) Descripción de cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.	GEN-RISK.c	30-33	Los resultados del análisis de riesgos de cambio climático están siendo revisados por nuestro equipo de Riesgos para ser integrados en los mapas de riesgos del Grupo. Estos resultados se actualizarán con regularidad por el área de sostenibilidad junto con los especialistas de las diferentes unidades de negocio y para ser presentados a los Comités Directivos pertinentes.
Métricas y objetivos			
a) Divulgación de las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.	GEN- METRIC.a	94, 96	Los principales indicadores se presentan a lo largo del informe, e incluyen el análisis de riesgos ambientales y sociales de la cartera de Banca de Empresas, productos financieros con enfoque social y enfoque ambiental, y el cálculo de las emisiones de la cartera de préstamos. Asimismo, reportamos las métricas de nuestro consumo de energía y emisiones de GEI Alcance 1, 2 y 3.
b) Divulgación del Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados.	GEN- METRIC.a	77-79, 94-97	Calculamos nuestras emisiones de GEI Alcance 1, 2 y 3 así como el de nuestra cartera de préstamos (alcance 3, categoría 15), cuyo alcance incluye Banca de Personas (préstamos para vehículos particulares, crédito hipotecario residencial y consumo personal) y Banca de Empresas (préstamos para los sectores de construcción, agropecuario, comercial, transporte, energía e industrial).
c) Descripción de los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.	METRIC.c	46, 60-66, 96	Este año publicamos nuestro plan de acción en el marco de nuestra iniciativa de carbono neutralidad al 2050, con meta intermedia al 2030, en nuestras operaciones directas (alcance 1 y 2). Como parte de este plan, llevamos a cabo el monitoreo de indicadores clave relacionados con el cambio climático.

Nota: los códigos han sido desarrollados para el presente ejercicio de reporte.

4. Contenidos Capitalismo de Stakeholders – WEF

PILAR: PRINCIPIOS DE GOBERNANZA

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Propósito de gobernanza	Establecer un propósito	Central	El propósito establecido por la compañía, como expresión de los medios que utiliza la empresa para proponer soluciones a problemas económicos, ambientales y sociales. El propósito corporativo debe crear valor para todas las partes interesadas, incluidos los accionistas.	4, 12	
	Gestión dirigida por el propósito	Expandida	Cómo el propósito de la compañía está incluido en sus estrategias, políticas y objetivos.	18	
Calidad del gobierno corporativo	Composición del Gobierno Corporativo	Central	Composición de la alta dirección y sus comités, incluyendo las responsabilidades.	42, 47	
		Expandida	Progreso contra metas.	NA	No disponible.
		Expandida	Remuneración (directores y alta gerencia)	NA	No disponible.
Compromiso de los grupos de interés	Temas materiales que impactan a los grupos de interés	Central	Lista de temas que son materiales para los grupos de interés y para la empresa, cómo estos temas fueron identificados y cómo los grupos de interés están comprometidos con ellos.	116-118, 120-121	
Comportamiento ético	Anticorrupción	Central	1) Porcentaje total de los miembros de la Alta Dirección, empleados y socios comerciales que han recibido capacitación en las políticas y procedimientos de anticorrupción de la organización, desglosado por región.	57	
	Anticorrupción	Central	1.a) Número total y naturaleza de los indiciados en temas de corrupción confirmados durante el presente año, pero relacionados con años anteriores.	58	
	Anticorrupción	Central	1.b) Número total y naturaleza de indiciados de corrupción confirmados durante el presente año, en relación a este año.	58	
	Anticorrupción	Central	2. Discusión de iniciativas y el compromiso de los grupos de interés para mejorar el ambiente de las operaciones y su cultura, para combatir la corrupción.	117-118	



PILAR: PRINCIPIOS DE GOBERNANZA

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Comportamiento ético	Mecanismos de información y asesoramiento éticos	Central	Una descripción interna y externa de mecanismos para: 1. Búsqueda de asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, e integridad organizacional. 2. Reporte de preocupaciones sobre comportamiento anti-ético o ilegal, y falta de integridad organizacional	57	
		Expandida	Alineamiento de la estrategia y políticas con posturas de lobby	NA	
		Expandida	Pérdidas monetarias por prácticas no éticas.	58	
	Pérdidas monetarias por comportamiento anti-ético	Expandida	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos ilegales asociados con el fraude, tráfico de influencias, comportamiento en contra de la competitividad, manipulación de los mercados, malas prácticas o violaciones de otras leyes y regulaciones relacionadas.	58, 83-84	
Supervisión de riesgos y oportunidades	Integrar riesgos y oportunidades en los procesos de la empresa	Central	Información sobre factores de riesgo y oportunidades que la empresa identifica claramente en los principales riesgos y oportunidades materiales que enfrenta específicamente (a diferencia de los riesgos genéricos del sector), el apetito de la empresa con respecto a estos riesgos, cómo se han movido estos riesgos, oportunidades a lo largo del tiempo y la respuesta a esos cambios. Estas oportunidades y riesgos deben integrar cuestiones económicas, ambientales y sociales materiales, incluido el cambio climático y la administración de datos.	28-33	
		Expandida	Temas económicos, medioambientales y sociales en el marco de asignación de capital (cómo considera el máximo órgano de gobierno las cuestiones económicas ambiental y social al supervisar las principales decisiones de asignación de capital, como los gastos adquisiciones y desinversiones).	NA	No disponible.

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Cambio climático	Emisión de Gases de Infecto Invernadero (GEI)	Central	Para todos los gases de efecto invernadero relevantes (por ejemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases F, etc.): 1) informar en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) / Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) Alcance 1 y Alcance. 2) Estimar y reportar las emisiones aguas arriba y aguas abajo (Protocolo de GEI Alcance 3) cuando corresponda.	77-79/ 96-97	Cálculo de las emisiones de la cartera de crédito/ Cálculo de la huella de carbono corporativa.
	Implementación del TCFD	Central	Implementar por completo las recomendaciones del <i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)</i>	34-39	Análisis cualitativo de riesgos y oportunidades.
	Objetivos de emisiones alineados con el Acuerdo de París	Expandida	Definir e informar de los avances respecto a los objetivos de emisiones de GEI basados en la ciencia y con plazos definidos, en consonancia con los objetivos del Acuerdo de París.	79	Se establece primera meta de descarbonización de cartera con metodología de SBTi.
Pérdida de la naturaleza	Uso del suelo y sensibilidad ecológica	Central	Reportar el número y el área (en hectáreas) de los sitios que posee, arrendados o administrados en o junto a áreas protegidas y/o áreas clave de biodiversidad (KBA).	NA	Por el tipo de actividad, no resulta un tema material para Global Bank.
		Expandida	Informe de operaciones (si corresponde) y cadena de suministro completa (si es material): <ul style="list-style-type: none"> - Superficie de tierra utilizada para la producción de productos básicos vegetales, animales o minerales (por ejemplo, la superficie de tierra utilizada para actividades forestales, agrícolas o mineras). - Variación interanual de la superficie de tierra utilizada para la producción de productos básicos vegetales, animales o minerales. - Porcentaje del área de tierra en el punto 1 anterior o del total de insumos vegetales, animales y minerales por masa o costo, cubiertos por un estándar de certificación de sostenibilidad o un programa de gestión sostenible formalizado. Divulgar los estándares de certificación o la descripción de los programas de gestión sostenible junto con el porcentaje del área total de la tierra, la masa o el costo cubierto por cada estándar/programa de certificación. 	NA	Por el tipo de actividad, no resulta un tema material para Global Bank.



PILAR: PLANETA

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Disponibilidad de agua dulce/potable	Consumo y extracción de agua en zonas con estrés hídrico	Central	Reportar para operaciones donde sea material: megalitros de agua extraídos, megalitros de agua consumidos y el porcentaje de cada uno en regiones con estrés hídrico de referencia alto o extremadamente alto, según la herramienta de riesgo hídrico del WRI Aqueduct Water Risk Atlas Tool. Estimar y reportar la misma información para toda la cadena de valor (aguas arriba y abajo) cuando corresponda.	NA	Por el tipo de actividad, no resulta un tema material para Global Bank.
		Expandida	Informar de cualquier material a lo largo de la cadena de valor: el impacto valuado del consumo y la extracción de agua dulce.	NA	Por el tipo de actividad, no resulta un tema material para Global Bank.

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Igualdad y Dignidad	Diversidad e Inclusión (%)	Central	Porcentaje de empleados por categoría de empleo, por grupo de edad, género y otros indicadores de diversidad (Ej. Etnia)	86-89	El 98,5% de los colaboradores son panameños. 15% de los colaboradores tienen discapacidad. 37% de colaboradores que son mujeres ocupan posiciones STEM (Se consideran posiciones tales como: analistas, programadores, base de datos e ingenieros de proyectos).
	Igualdad Salarial (%)	Central	Relación/ratio entre el salario base y la remuneración de cada categoría de empleado, por lugares de operación significativos para áreas prioritarias de igualdad: mujeres a hombres, grupos étnicos principales mayoritarios y minoritarios, y otras áreas de igualdad relevantes.	91	Disponible el ratio salarial mujer-hombre por categoría profesional. Las diferencias representan a su vez la proporción de género dentro de los diferentes perfiles en cada categoría y toma en cuenta otros aspectos, como la antigüedad.
	Nivel Salarial (%)	Expandida	1. Relación entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local. 2. Relación entre la retribución total anual del CEO y la mediana de la remuneración total anual de todos sus empleados, excepto el CEO.	1. 91 2. NA	El 2. no está disponible.
	Incidentes de discriminación y acoso (#) y el número total de pérdidas monetarias/económicas	Expandida	1. Número de incidentes de acoso y discriminación, estatus de los incidentes y las acciones tomadas. 2. Monto total de pérdidas económicas como resultado de procesos legales asociados con: a) violaciones a las leyes b) Discriminación de los empleados	91	
	Libertad de asociación y negociación colectiva en riesgo (%)	Expandida	1. Porcentaje de trabajadores activos bajo acuerdos de negociación colectiva. 2. Una explicación de la evaluación realizada a los proveedores por lo que el derecho a la libertad de asociación y colectivos la negociación está en riesgo, incluidas las medidas adoptadas por la organización para hacer frente a estos riesgos	1. NA 2. NA	
	Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzado u obligatorio	Central	Explicación de las operaciones y proveedores que se considera que tienen riesgo significativo de trabajo infantil, forzado u obligatorio.	NA	En próximos periodos fiscales, trabajaremos para integrar a este proceso, la evaluación del desempeño social y ambiental de los proveedores.
	Revisión de los derechos humanos, impacto de las injusticias y esclavitud moderna (#,%)	Expandida	1. Número total y porcentaje de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto en los derechos humanos, por país. 2. Número y tipo de quejas reportadas asociadas con impactos relacionados con un tema destacado de derechos humanos en el período de informe y una explicación sobre el tipo de impactos. 3. Número y porcentaje de operaciones y proveedores que se considera que tiene un riesgo significativo de incidentes con niños laboral, trabajo forzoso u obligatorio.	NA	Por el tipo de actividad, no resulta un tema material para Global Bank.



PILAR: PERSONAS

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Salud y Bienestar	Salud y Seguridad (%)	Central	El número y la tasa de muertes como resultado de accidentes relacionados con el trabajo, lesiones de graves consecuencias relacionadas con el trabajo (excluyendo muertes); lesiones registrables relacionadas con el trabajo; principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo; y el número de horas trabajadas. Una explicación de cómo la organización facilita el acceso a los servicios médicos y de salud no ocupacionales, y el alcance del acceso proporcionado a los empleados y trabajadores.	92	
	Impactos monetizados de los incidentes laborales en la organización (#, \$)	Expandida	Multiplicando el número y el tipo de incidentes laborales por los costes directos para los empleados, los empleadores por incidente (incluyendo acciones y/o multas de los reguladores, daños a la propiedad costes sanitarios, costes de indemnización a los empleados)	NA	Por el tipo de actividad, no resulta un tema material para Global Bank.
	Bienestar del empleado (%)	Expandida	1. El número de muertes como resultado de problemas de salud relacionados con el trabajo, lesiones registrables por mala salud relacionadas con el trabajo y los principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo para todos los empleados y trabajadores. 2. a) Porcentaje de empleados que participan en programas de "mejores prácticas" de salud y bienestar, y b) Tasa de ausentismo (AR) de todos los empleados.	91-92	
Habilidades para el Futuro	Capacitación (#,\$)	Central	1. Promedio de horas de capacitación por persona que los empleados de la organización han realizado durante el período del informe, por género y categoría de empleado (número total de horas de capacitación brindadas a los empleados, dividido por el número de empleados).	89	
			2. Gasto medio en formación y desarrollo por empleado a tiempo completo (coste total de la formación impartida a los empleados dividido por el número de empleados).	89	
	Número de puestos cualificados sin cubrir (#,%)	Expandida	1. Número de puestos cualificados no cubiertos (#). 2. Porcentaje de puestos cualificados no cubiertos para los que la empresa contratará a candidatos no cualificados y los formará (%)	NA	No disponible.
	Impactos monetizados de la formación -Aumento de la capacidad de ingresos como resultado de la intervención de formación (%,\$)	Expandida	1. Inversión en formación como porcentaje (%) de la nómina. 2. Eficacia de la formación y el desarrollo a través de aumento de los ingresos, aumento de la productividad, compromiso de los empleados y/o tasas de contratación interna.	NA	No disponible.

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Generación de empleo y riqueza	Número absoluto y ratio de generación de empleo	Central	<ol style="list-style-type: none"> Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período de informe, por grupo de edad, género, y otros indicadores de diversidad y región. Número total y tasa de rotación de empleados durante el período de informe, por grupo de edad, género, y otros indicadores de diversidad y región 	88	
	Contribución Económica	Central	1. Valor económico directo generado y distribuido, sobre la base devengada, cubriendo los componentes básicos para las operaciones globales de la organización.	1. 104	
			2. Asistencia financiera recibida por parte del gobierno: valor total monetario de la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno durante el período del informe	2. NA	
	Contribución por Inversión Financiera	Central	<ol style="list-style-type: none"> Total de gastos de capital menos la depreciación, respaldado por una narrativa para describir la estrategia de inversión de la empresa. Recompra de acciones más el pago de dividendos, respaldado por un narrativo para describir la estrategia de la empresa para los retornos de capital a los accionistas. 	104-111	
Inversiones en infraestructura y servicios de apoyo	Expandida	<p>Información cualitativa para describir los siguientes componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Alcance del desarrollo de inversión en infraestructura significativa y servicios de apoyo. Impactos actuales o esperados en las comunidades y economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos donde sea relevante. Si estas inversiones y servicios son comerciales, reportar los compromisos en especie o pro bono. 	113-114		



PILAR: PROSPERIDAD

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/s	Respuesta complementaria
Innovación de mejores productos y servicios	Total de gastos en I+D (\$)	Central	Gastos totales relacionados con investigación y desarrollo.	40	En el año fiscal 2021-2022 Global Bank invirtió \$1,059,796 en tecnología y \$8,155,136 en innovación.
	Valor Social Generado (%)	Expandida	Porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para entregar beneficios sociales específicos o para abordar retos de la sostenibilidad.	114	Inversión en comunidades
	Índice de vitalidad	Expandida	Porcentaje de ingresos brutos de las líneas de productos añadidas en los últimos tres (o cinco) años calculado como las ventas de productos que se han lanzado en los últimos tres (o cinco) años dividido por el total de las ventas, apoyado por una narración que describa cómo la empresa innova para hacer frente a los retos específicos de la sostenibilidad.	NA	No disponible.
Comunidad y Vitalidad Social	Total de impuestos pagados (\$)	Central	El impuesto total global a cargo de la empresa, incluidos los impuestos sobre la renta corporativos, los impuestos sobre la propiedad, el IVA no acreditable y otros impuestos sobre las ventas, los impuestos sobre la nómina pagados por el empleador y otros impuestos que constituyen costos para la empresa, por categoría de impuestos.	113	
	Inversión social	Expandida	La inversión social total que suma los recursos de una empresa utilizados para la "S" en los esfuerzos de ASG definidos por la Guía de valoración de CECP.	NA	No disponible.
	Impuestos adicionales aportados.	Expandida	El total del impuesto global adicional recaudado por la empresa en por cuenta de otros contribuyentes, incluido el IVA y los impuestos relacionados con los empleados impuestos relacionados con los empleados que son remitidos por la empresa en nombre de los clientes o empleados, por categoría de impuestos	113	Monto del ITBMS retenido y pagado a la DGI durante el año fiscal 2021-2022= B/. 3,005,208.56 Impuesto sobre la renta descontado a los colaboradores de Julio 2021- Junio 2022 = \$4,406,264.81.
	Impuesto total pagado por país para ubicaciones significativas	Expandida	Impuesto total pagado y, si se declara, impuesto adicional remitido, por país para ubicaciones significativas	NA	Global Bank sólo tiene operaciones significativas en Panamá.

5. Correlación entre los Principios de Banca Responsable (PBR) y los Estándares GRI y SASB

Principio de Banca Responsable	Indicador GRI /SASB relacionado con el PBR
2.1 Análisis de impacto	GRI G4 FS3 GRI G4 FS11 FN-CB-410a.2
2.2 Establecimiento de objetivos	GRI G4 FS3 GRI G4 FS11 FN-CB-410a.2
2.3 Implementación y monitoreo de los objetivos	GRI G4 FS3 GRI G4 FS11 FN-CB-410a.2
5.1 Estructura de Gobernanza para la implementación de los Principios	Contenido 2-12 Contenido 2-14



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE INFORME DE SOSTENIBILIDAD

A la Administración de
Global Bank Corporation

Identificación de la información objeto del encargo

Hemos sido contratados por **Global Bank Corporation** (el "Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre cierta información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad 2022 (el "Informe 2022") de Global Bank Corporation y Subsidiarias (el "Grupo") por el período desde el 1 de julio 2021 terminado el 30 de junio de 2022.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación a la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A y no se extiende a la información con respecto a períodos anteriores ni a ninguna otra información no incluida en el Informe 2022 o vinculada desde la Información de sostenibilidad o desde el Informe, incluidas las imágenes, los archivos de audio o los videos integrados.

Criterios utilizados para la preparación de la información objeto del encargo ("Criterio")

Los criterios utilizados por el Banco para preparar la información contenida en el Informe 2022, objeto del encargo de aseguramiento limitado, fueron establecidos considerando los términos y condiciones expuestos en los Estándares *Global Reporting Initiative* ("GRI"), los cuales se detallan en el Anexo A adjunto.

Responsabilidad del Grupo en relación con la información objeto del encargo

El Grupo es responsable de:

- El contenido del Informe 2022, lo que implica determinar el alcance y los indicadores de desempeño no financieros a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- La selección y definición de los criterios aplicables para la elaboración del Informe 2022. Los criterios adoptados por el Grupo de conformidad con los definidos en los Estándares GRI "de conformidad" esencial a un aseguramiento limitado;
- El mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;
- El diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información de sustentabilidad que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.;
- La preparación y presentación del Informe 2022.



Deloitte.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

El Informe 2022 del Grupo está sujeto a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la elaboración del Informe 2022, el Grupo efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el *International Ethics Standard Board for Accountants* (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el *International Standard on Quality Management 1* (ISQM 1) y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Responsabilidad de los profesionales independientes en relación con el encargo

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información no financiera objeto del encargo incluida en el Anexo A por el año terminado el 30 de junio de 2022 de conformidad con los Criterios antes mencionados con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento 3000, trabajos de aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica ("ISAE 3000") emitido por el *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada está libre de errores materiales.

Un compromiso de aseguramiento limitado realizado de acuerdo con ISAE 3000 implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso del Grupo de las metodologías de conformidad con GRI, como base para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad, evaluando los riesgos de error material de la información ya sea debido a fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la información seleccionada de sostenibilidad. Un compromiso de aseguramiento limitado tiene un alcance sustancialmente menor que un compromiso de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno, y los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Deloitte.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas a la dirección y al personal del Grupo responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la Entidad en materia de sostenibilidad.
- A través de indagaciones, obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información del Grupo relevantes; sin embargo, no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Evaluado si los métodos del Grupo para determinar estimaciones son apropiados y se han aplicado consistentemente en la preparación de la información seleccionada.
- Entendimiento de las herramientas usadas para generar, agregar y reportar la información no financiera mediante indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.
- Pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de información de sostenibilidad identificada por el Grupo, para determinar los estándares e indicadores objeto de aseguramiento limitado y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de:
 - Observación
 - Confirmación
 - Re-cálculos

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son menores en extensión que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de aseguramiento razonable sobre si la información seleccionada del Grupo se ha preparado, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los lineamientos de GRI.

En el Anexo A se detallan los estándares e indicadores de desempeño en sostenibilidad incluidos en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó únicamente con respecto a los estándares e indicadores de desempeño de sostenibilidad incluidos en el Anexo A, para el periodo desde el 1 de julio 2021 terminado el 30 de junio de 2022; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento incluido en el Informe de Sostenibilidad por el periodo descrito y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Conclusión Aseguramiento Limitado

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que los estándares e indicadores de desempeño en sostenibilidad por el periodo desde el 1 de julio 2021 terminado el 30 de junio de 2022, no han cumplido en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Deloitte .

Restricción del uso del informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por sí solo. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y a la información de sostenibilidad identificada y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluidas en el Informe de Sostenibilidad 2022 de Global Bank Corporation y Subsidiarias por el periodo desde el 1 de julio 2021 terminado el 30 de junio de 2022, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

Deloitte, Inc.

2 de junio de 2023
Panamá, República de Panamá



Deloitte.

ANEXO A

Listado de indicadores asegurados:

Indicador	Descripción
GRI 2-9 (2021)	Estructura de gobernanza y composición
GRI 2-10 (2021)	Designación y selección del máximo órgano de gobierno
GRI 2-11 (2021)	Presidente del máximo órgano de gobierno
GRI 2-12 (2021)	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
GRI 2-14 (2021)	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.
GRI 2-26 (2021)	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
GRI 2-27 (2021)	Cumplimiento de la legislación y las normativas
GRI 205-1 (2016)	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
GRI 205-2 (2016)	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
GRI 205-3 (2016)	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
GRI 302-1 (2016)	Consumo energético dentro de la organización
GRI 302-3 (2016)	Intensidad energética
GRI 302-4 (2016)	Reducción del consumo energético
GRI 305-1 (2016)	Emisiones directas de GEI (alcance 1)
GRI 305-2 (2016)	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)
GRI 305-3 (2016)	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)
GRI 305-4 (2016)	Intensidad de las emisiones de GEI
GRI 305-5 (2016)	Reducción de las emisiones de GEI
GRI 401-1 (2016)	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal
GRI 401-2 (2016)	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
GRI 418-1 (2016)	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente
GRI G4 FS1	Políticas con componentes específicos sociales y medioambientales aplicados a las líneas de negocio
GRI G4 FS2	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.
GRI G4 FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.
GRI G4 FS4	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.
GRI G4 FS5	Interacciones con clientes, inversores y socios con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales.
GRI G4 FS6	Porcentaje de la cartera por cada línea de negocio desglosado por regiones, tamaño (grande, PYME y microempresa) y sector.

Deloitte.

GRI G4 FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.
GRI G4 FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.
GRI G4 FS10	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de entidad Grupo con las que se ha intervenido en cuestiones ambientales o sociales.
GRI G4 FS11	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.
GRI G4 FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
GRI G4 FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
GRI G4 FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.
GRI G4 FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.
FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente
FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados
FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos
FN-CB-240a.4*	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos
FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito
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
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades

*El indicador se revisó de forma cualitativa, se validaron los cursos y el número de participantes quedó fuera del alcance de la revisión.

Este Anexo es parte integrante de nuestro Informe con fecha 2 de junio de 2023.

Deloitte.

Informe de Aseguramiento Limitado del profesional independiente sobre las revelaciones de los Principios de Banca Responsable de Global Bank Corporation

Información objeto del encargo de aseguramiento

Hemos sido contratados por Global Bank Corporation ("Global Bank" o "Entidad") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre información seleccionada relacionada con las revelaciones de los Principios de Banca Responsable (la "Información Seleccionada" o "PBR") incluida en la Plantilla de Informes y Autoevaluación de los PBR de la ONU incluida como Anexo II en el Informe de Sostenibilidad 2021-2022.

No hemos realizado ningún trabajo y no expresamos ninguna conclusión sobre ninguna otra información que pueda estar incluida en la plantilla de Informes y Autoevaluación sobre los PBR de las Naciones Unidas o que aparezca en cualquier otro lugar del sitio web de Global Bank para el periodo actual o para periodos anteriores, a menos que se indique lo contrario.

Nuestro trabajo de aseguramiento limitado se ha realizado únicamente con respecto a la información seleccionada en relación con los Principios de Banca Responsable incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a la información de periodos anteriores ni a otra información incluida en la plantilla de Informes y Autoevaluación de los PBR o en el Informe de sostenibilidad 2021-2022, incluida otra información relacionada con dicho informe que pueda contener imágenes, audio o videos.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario incluyendo profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Criterios utilizados para la preparación de la información objeto del encargo de aseguramiento ("Criterio")

La Información Seleccionada se basa en la Plantilla de Informes y Autoevaluación publicada por UNEP FI y preparada utilizando las Bases de Reporte que se detallan en el Anexo B.

Responsabilidad de Global Bank con relación a la Información Seleccionada

La Entidad es responsable de:

- Seleccionar y establecer los Criterios y Bases de Reporte.
- Preparar, medir, presentar y comunicar la Información Seleccionada de conformidad con los Criterios y Bases de Reporte Aplicables.
- Publicar los Criterios Aplicables y la Bases de Reporte antes o al mismo tiempo que la Información Seleccionada .

Deloitte, Inc.

Contadores Públicos Autorizados
RUC 16292-152-155203 D.V. 65
Torre Banco Panamá, piso 12
Avenida Boulevard y la Rotonda
Costa del Este, Panamá
Apartado 0816-01558
Panamá, Rep. de Panamá

Teléfono: (507) 303-4100

Deloitte.

- Diseñar, aplicar y mantener procesos y controles internos sobre la información pertinente para la preparación de la información de sostenibilidad seleccionada, a fin de garantizar que esté libre de incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error.
- Proporcionamos acceso suficiente y poner a nuestra disposición todos los registros, correspondencia, información y explicaciones necesarios para que podamos llevar a buen término nuestro encargo independiente de aseguramiento limitado.
- Confirmarnos, mediante manifestaciones por escrito, que nos han facilitado toda la información relevante para nuestro aseguramiento limitado de la que tienen conocimiento, y que la medición o evaluación de la materia subyacente con respecto a los Criterios Aplicables y las Bases para la Elaboración de Informes, incluidas todas las cuestiones relevantes, se reflejan en la Información Seleccionada.

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

En todos los encargos de aseguramiento existen limitaciones inherentes. Los criterios, la base de reporte, la naturaleza de la información seleccionada y la ausencia de normas externas consistentes permiten adoptar metodologías de medición diferentes, aunque aceptables, que pueden dar lugar a variaciones entre entidades. Las metodologías de medición adoptadas también pueden afectar a la comparabilidad de la Información Seleccionada comunicada por distintas organizaciones y de un año a otro dentro de una misma organización, a medida que se desarrollan las metodologías.

Además, la información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada, la Entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

La información de los principios PBR se ha elaborado para satisfacer las necesidades comunes de una amplia gama de usuarios y, por lo tanto, es posible que no incluya todos los aspectos del sistema de gestión de impactos de Global Bank que cada usuario individual pueda considerar importantes.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y éticos del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el International *Ethics Standard Board for Accountants* (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el *International Standard on Quality Management 1* (ISQM 1) y mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la Información Seleccionada por el año terminado el 30 de junio de 2022, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con el Estándar Internacional para Encargos de Aseguramiento 3000, encargos de aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica ("ISAE 3000") emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada está libre de errores materiales.



Deloitte.

El alcance de nuestro trabajo sobre los principios de PBR se limitó a evaluar si las revelaciones de Global Bank reflejan fielmente las medidas y actividades que éste ha emprendido. Nuestro trabajo no incluye una evaluación de si las revelaciones de Global Bank se ajustan a los compromisos del PBR en términos de una evaluación cualitativa o si los avances revelados por Global Bank son suficientes.

Los principios PBR y los Criterios se han desarrollado para ayudar a Global Bank a preparar la revelación exigida por los Principios para una Banca Responsable. En consecuencia, las revelaciones de los PBR de Global Bank pueden no ser adecuadas para otro propósito.

Somos responsables de:

- Planificar y ejecutar procedimientos para obtener pruebas suficientes y adecuadas con el fin de expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la Información Seleccionada.
- Comunicar a quien corresponda los asuntos que puedan ser relevantes para la Información Seleccionada, incluidos el incumplimiento de leyes y reglamentos, el fraude o la sospecha de fraude y la parcialidad en la preparación de la Información Seleccionada.
- Comunicar a los directivos de Global Bank nuestra conclusión de aseguramiento limitado sobre la Información Seleccionada de forma independiente.

Un informe de aseguramiento limitado tiene un alcance sustancialmente menor que un informe de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno, como con los procedimientos aplicados en respuesta a los riesgos evaluados. Los procedimientos realizados en un encargo de aseguramiento limitado varían en cuanto a su naturaleza y oportunidad, y tienen un alcance menor que en el caso de un aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que la seguridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de aseguramiento razonable.

Resumen del trabajo realizado para la base de nuestra conclusión del Aseguramiento Limitado

Al llevar a cabo nuestro aseguramiento limitado sobre la descripción de las actividades realizadas en relación con la Información Seleccionada, hemos realizado los siguientes procedimientos para obtener pruebas suficientes y adecuadas que nos permitan expresar nuestra conclusión independiente de aseguramiento limitado sobre la Información Seleccionada:

- Hemos planificado nuestros procedimientos teniendo en cuenta la Guía para proveedores de servicios de aseguramiento - Aseguramiento limitado de informes publicada por UNEP FI, y el grado de implementación de los Principios de Banca Responsable por parte de Global Bank.
- Realizamos entrevistas con los responsables de la información aplicable y las partes interesadas internas para comprender los procesos y las actividades de control para medir, reportar y presentar la información en la plantilla de Informes y Autoevaluación de Global Bank, de conformidad con los criterios aplicables.
- Hemos realizado indagaciones con los responsables de los procesos y las partes interesadas internas, y hemos obtenido evidencia para evaluar si los datos incluidos en la Información Seleccionada de la Plantilla de Informes y Autoevaluación de Global Bank refleja el grado de aplicación de los Principios revelados.

Deloitte.

- Con respecto al Principio 2.1 (Análisis de impacto), con base en las indagaciones realizadas y de la información obtenida y revisada, comprobamos que las áreas de negocio y el alcance estén claramente descritos. Hemos reconciliado la composición de la cartera con la información de gestión y comprobado que se han analizado los retos y las prioridades, incluida la justificación de las áreas de negocio en las que no se ha realizado el análisis. También hemos comprobado que Global Bank ha revelado el método para determinar sus áreas de impacto y ha seleccionado cómo se determinó las dos áreas de impacto más significativas. Para las áreas de impacto en las que se ha medido el rendimiento, hemos conciliado con la información publicada a la que se hace referencia en la respuesta y con la información de apoyo de la dirección. Por último, obtuvimos evidencia soporte, incluida las actas de las reuniones que se siguió para el proceso de gobernanza establecido.
- Con respecto al Principio 2.2 (Establecimiento de objetivos), basándonos en las indagaciones realizadas y en la información obtenida y revisada, hemos comprobado que Global Bank establece objetivos para sus dos áreas de impacto significativas y que los objetivos están vinculados a dicha área o áreas de impacto. Hemos comprobado que Global Bank ha identificado marcos con los que alinearse y ha explicado cómo contribuye esa alineación con los objetivos y metas pertinentes de la entidad.
- Con respecto al Principio 2.3 (Aplicación y seguimiento de los objetivos), basándonos en las indagaciones realizadas a los responsables de los procesos y a las partes interesadas internas, hemos obtenido y revisado la evidencia soporte para evaluar si la información incluida en las respuestas seleccionadas de la plantilla de Informes y Autoevaluación de Global Bank refleja la evaluación de la fase de aplicación del Principio realizada por Global Bank.
- Con respecto al Principio 5.1 (Estructura de Gobernanza para la aplicación de los Principios), basándonos en las indagaciones realizadas y en la información obtenida y revisada, hemos comprobado la consistencia de la evidencia soporte, incluidos los organigramas y las actas de las reuniones, con la información sobre la estructura de gobierno de Global Bank para la aplicación de los Principios. Hemos comprobado que existe una supervisión de la aplicación y el seguimiento de los Principios de Banca Responsable definidas por Global Bank. Además, comprobamos que la Junta Directiva obtenía anualmente información sobre el grado de aplicación de los Principios de Banca Responsable.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Conclusión Aseguramiento Limitado

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, nada nos ha llamado la atención que nos lleve a pensar que la información seleccionada incluida en el Anexo A, por el periodo terminado al 30 de junio de 2022, no ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de Criterios de este informe.

Restricción del uso del informe

El presente informe de aseguramiento va dirigido exclusivamente a los directores de Global Bank Corporation, de conformidad con la norma ISAE 3000 (revisada) y con las condiciones de contratación acordadas por ambos. Nuestro trabajo se ha llevado a cabo con el fin de declarar a los directores de Global Bank Corporation las cuestiones que hemos acordado declararles en el presente informe, y no con ninguna otra finalidad.

Deloitte.

Sin asumir ni aceptar responsabilidad alguna con respecto a este informe ante ninguna otra parte que no sea Global Bank Corporation y sus directores, reconocemos que los directores de Global Bank pueden optar por poner este informe a disposición de la Secretaría de UNEP FI y a disposición del público para otras personas que deseen tener acceso al mismo, lo cual no afecta ni afectará ni ampliará para ningún fin ni sobre ninguna base nuestras responsabilidades. En la medida en que la ley lo permita, no aceptamos ni asumimos responsabilidad alguna ante nadie que no sea Global Bank Corporation y sus directores, por nuestro trabajo, por este informe o por las conclusiones que hemos formulado.

Los Criterios Aplicables y las Bases de Reporte se diseñaron a los efectos de que Global Bank Corporation preparara y publicara su Plantilla de Informes y Autoevaluación en base a los Principios para una Banca Responsable ("PBR") de UNEP FI, por lo que la Información Seleccionada puede no ser adecuada para otro fin.

Deloitte

Deloitte Inc.
Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Luis Antonio Castro

Luis Antonio Castro
Panamá, the Republic of Panamá
Octubre 30, 2023

Anexo A

La información seleccionada incluye las declaraciones reveladas relacionadas exclusivamente con los siguientes principios:

Principios de Banca Responsable
2.1 Análisis de impacto
2.2 Establecimiento de objetivos
2.3 Aplicación y monitoreo de los objetivos
5.3 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

Anexo B

Bases de Reporte

La siguiente tabla muestra los Criterios y Bases de reporte aplicados a la Información Seleccionada y enumera los procedimientos que hemos llevado a cabo para obtener pruebas suficientes y adecuadas que nos permitan expresar nuestra conclusión independiente de aseguramiento limitado sobre la Información Seleccionada.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos
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.
2.1 Análisis de impacto (Etapa clave 1) Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su(s) cartera(s) para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para la fijación de objetivos. El análisis de impacto se actualizará periódicamente y cumplirá los siguientes requisitos/elementos (a-d) (Alcance, Composición de la cartera, Contexto, Medición de resultados)
Criterios aplicables y base de reporte
El proceso y las acciones llevadas a cabo para preparar la información reportada ha sido el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Escoger una metodología a utilizar para realizar el análisis de impacto: Se escogió la herramienta Impact Tool de Unep FI y se han utilizado las guías publicadas por UNEP FI. • Establecer el alcance y solicitar la data requerida a las áreas respectivas para realizar el análisis. • Realizar un análisis de contexto y necesidades del país y la región. • Realizar un análisis de impactos positivos y negativos. • Priorizar los temas de impacto en los que se enfocaría las acciones y metas con la participación de los vicepresidentes de cada unidad de negocio. • Identificar y determinar las metas de portafolio e indicadores con las diferentes áreas del banco. • Participar en los workshops de UNEP FI para establecer metas e indicadores, utilizando la teoría del cambio. • Presentar los resultados a los aprobadores correspondientes. En forma complementaria se describen las siguientes bases de preparación de la información reportada:
A fin de realizar el análisis de impactos positivos y negativos del portafolio de crédito se ha utilizado la "Herramienta de Análisis de Impactos del Portafolio" de UNEP FI.



El primer análisis se realizó en 2020 con la versión 1 de la herramienta y posteriormente se confirmaron los resultados repitiendo el ejercicio con datos al cierre de junio-2021 con la versión 2 de la herramienta.

Con datos al cierre de junio-2022, se ha corroborado que los porcentajes sectoriales de la composición de la cartera de crédito se mantenía, por lo que se ha considerado que los resultados seguían siendo vigentes.

A continuación, se detallan las características del análisis:

(a) Alcance: Análisis realizado a nivel local, es decir sólo en Panamá, que representa el 95% del crédito de la cartera de crédito total. No se incluyen los créditos de la cartera internacional por representar un bajo porcentaje del crédito total. Se incluyeron las actividades del banco en cuanto a productos de crédito y depósitos. En este ejercicio quedaron fuera las subsidiarias financieras (valores, etc.)

(b) Composición de la cartera: Para Banca de Personas el 100% de los créditos es a nivel local (Panamá) y para Banca de Empresas el 90% de los créditos. Cabe destacar que en la herramienta "Impact Tool Versión 2", solo estaba habilitado para incluir un total de 30 actividades, y esto representó el 97% de la cartera de Banca de Empresas.

Adicionalmente se han considerado las principales líneas de negocio: (i) Banca de Personas (Consumo) (representa el 49% de los créditos y 57% de los ingresos brutos; además se consideró el negocio de captación) y (ii) Banca de Empresas (Comercial / Corporativa) (corresponde al 51% de los créditos y 43% de los ingresos brutos).

(c) Escala de exposición: Para determinar los impactos potenciales en la Banca de Empresas se han considerado los sectores de las actividades económicas a los cuales se les otorga financiamiento; para la Banca de Personas se han utilizado las categorías socioeconómicas de los clientes.

(d) Contexto y relevancia: Los retos para el desarrollo sostenible en Panamá fueron integrados a partir de la propia relación de temas críticos y nivel de criticidad que ya tiene la herramienta "Impact Tool Versión 2" de UNEP -FI.

A fin de avanzar en una mejor comprensión y acción sobre las prioridades y necesidades del país, se han considerado una serie de documentos nacionales y regionales.

Una vez determinados los temas de impacto económicos, social y ambiental de nuestro portafolio, y analizadas las necesidades en el país; con el balance de ambos aspectos, se determinaron las principales 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.

Recursos utilizados:

- UNEP FI Guidance Document: Impact Analysis
- Impact analysis and target setting process Interactive Guidance V 1.1

2.2 Establecimiento de objetivos (Paso clave 2)

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes del impacto más significativo que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Por favor, describa los siguientes elementos del establecimiento de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado: Alineación, Base de referencia, Objetivos SMART, Plan de acción.

Criterios aplicables y base de reporte

En base a las áreas de impacto priorizadas a partir del análisis de impacto y del contexto país, se establecieron los dos (2) objetivos de banca responsable, y las metas intermedias correspondientes al año fiscal objeto del presente reporte (2021-2022). El proceso y las acciones llevadas a cabo para establecer a metas reportadas ha sido el siguiente:

- Revisar contexto del país /regional: Para avanzar en una mejor comprensión y acción sobre las prioridades y necesidades del país, analizamos una serie de documentos nacionales y regionales, entre ellos se encuentran (destacamos que realizamos una actualización del contexto nacional y regional en 2022):
 - Sexto Informe de Evaluación (AR6) (IPCC, 2021)
 - Segundo Informe Bienal de Actualización (IBA2) de Panamá (Ministerio de Ambiente de Panamá, 2021).
 - Contribución Determinada Nacional (CDN1) de Panamá, primera actualización (Ministerio de Ambiente de Panamá, 2020)
 - Plan energético Nacional 2015 – 2050.
 - Agenda Nacional de transición energética 2020-2030.
 - Índice de Vulnerabilidad al Cambio Climático de la República de Panamá.
 - Plan Nacional de Género y Cambio Climático.
 - Plan Nacional de Acción Climática 2022.
 - Estrategia Nacional de Ambiente (ENA) 2021-2031.
 - Escenarios de cambio climáticos de Panamá. Visión 2030, 2050 y 2070.
 - Caja de Herramientas para la Aplicación de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres en el Sector Privado. ONU Mujeres. 2019.
 - Índice de Inclusión Financiera de Credicorp. Brechas de género: un enfoque interseccional. Ipsos. 2021
 - Estudio de mercado – Conociendo a la Mujer Panameña. Global Bank-Ipsos. 2021
 - Iniciativa de Paridad de Género de Panamá
 - Global Gender Gap Report 2022. World Economic Forum (WEF).
 - La Dimensión de Género en la Transformación Digital Empresarial de América Latina y El Caribe. BID. 2022.

En el capítulo de Banca Responsable se encuentra el detalle del análisis de contexto del país y la región.

- Línea base de la cartera del banco y prioridades. Los primeros indicadores se obtuvieron del negocio bancario tanto para los datos de inclusión financiera como de clima. Se utilizó la Metodología de PCAF para la cuantificación de las emisiones financiadas de la cartera de crédito, más datos obtenidos del negocio bancario.

- Definir objetivos SMART. Se utilizó la herramienta de SBTi, para obtener objetivos alineados al Acuerdo climático de París y al contexto del país. Los objetivos y las metas son resultado de un análisis exhaustivo de nuestra cartera y la participación de las diferentes áreas de negocio. Para las metas intermedias de inclusión financiera-género se realizó un análisis de diferentes productos de Banca de Personas desagregando la información por género, edad y nivel de ingreso.
- Determinar medidas y acciones. Se trabajó con las diferentes áreas de negocio, se revisaron las guías y ejemplos de UNEP FI y en base a análisis realizados y la realidad del mercado panameño, se establecieron las medidas y acciones para alcanzar las metas y objetivos.
- Definir KPIs. Para escoger los KPIs se utilizaron los ejemplos en las guías de UNEP FI, la teoría del cambio, y la lista de indicadores brindada en el formulario de autoevaluación de implementación de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI. Se realizó un análisis de los datos disponibles en nuestro core bancario, identificando que indicadores podrían obtenerse y cuáles habría que construir para posteriormente medirlos y reportarlos.
- Se presentaron los resultados a los aprobadores correspondientes.
- Cabe resaltar que, inicialmente se plantearon objetivos vinculados a colocación de créditos relacionados con (i) mitigación del cambio climático e (ii) inclusión financiera (con enfoque de igualdad de género). En 2021-2022 se ampliaron estos objetivos incluyendo algunas metas intermedias de reducción de emisiones de la cartera de crédito y de aumentar en la participación porcentual del género femenino en ciertos productos de Banca de Personas. Para cambio climático se actualizó el contexto país y para igualdad de género se realizó un análisis de contexto país y regional.

Recursos utilizados de UNEP FI

- Guía de bancos - Establecimiento de objetivos climáticos para bancos
- Guía de bancos - Fundamentos del establecimiento de objetivos de mitigación climática
- Programa regional de apoyo a los objetivos climáticos LAC:
 - Taller 1: Fundamentos del establecimiento de objetivos basados en la ciencia
 - Taller 2: Fundamentos del establecimiento de objetivos basados en la ciencia
- Guía para bancos - Establecimiento de objetivos para la Igualdad de Género
- Guía para bancos - Establecimiento de objetivos para la Inclusión y Salud Financiera
- Theory of Change for Financial Health and Inclusion
- Selección de Indicadores Salud e Inclusión Financiera
- Workshop- Definición de metas de inclusión y salud financiera
- Case Studies on Impact Analysis and Target Setting

Además, se han utilizado las guías o manuales de las iniciativas PCAF y SBTi:

- FINANCIAL SECTOR SCIENCE-BASED TARGETS GUIDANCE
- The GLOBAL GHG ACCOUNTING & REPORTING FOR THE FINANCIAL INDUSTRY Standard

2.3 Aplicación y monitoreo de los objetivos (Etapa clave 2)

Para cada objetivo por separado:

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para alcanzar el objetivo fijado. Informe sobre los progresos realizados por su banco desde el último informe para alcanzar cada uno de los objetivos fijados y el impacto que ha tenido su progreso, utilizando los indicadores y KPI para supervisar los progresos que ha definido en el apartado 2.2.

Criterios aplicables y base de reporte

El proceso y las acciones llevadas a cabo para la implementación monitoreo de las metas reportadas, ha sido el siguiente:

Implementación de las metas:

- Las áreas de negocio involucrados tienen objetivos específicos para su cumplimiento:
 - Banca de Empresas/Corporativo: colocación de productos verdes
 - Banca de personas: inclusión financiera desde la perspectiva de género. Programa Única.
- El área de sostenibilidad, junto con otras áreas de banco, participan en el desarrollo de plan de transición para metas de clima y en la construcción de indicadores de educación financiera e inclusión y salud financiera.

Monitoreo:

- El área de sostenibilidad da seguimiento al cumplimiento mediante el monitoreo de indicadores establecidos en el principio 2.2. Se solicitan datos constantes a áreas como Negocios, Inteligencia de Negocio, Riesgo, Administración de Crédito (Gestión de riesgos ambientales y sociales y Datos de cartera verde).
- Los indicadores se crearon según disponibilidad de datos, utilizando guías de UNEP FI listadas en sección anterior y según la teoría del cambio.

Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.

5.1 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

Describe las estructuras de gobierno políticas y procedimientos que su banco ha implantado/tiene previsto establecer para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la aplicación eficaz de los Principios.

Criterios aplicables y base de reporte

El proceso y las acciones llevadas a cabo para preparar la información reportada, relacionada a la estructura de gobernanza ha sido el siguiente:

- Identificar la estructura de gobierno, Comités Directivos y Juntas Directiva, a cargo de gestionar los impactos positivos y negativos identificados y dar seguimiento a los temas relacionados con sostenibilidad que incluye la implementación de los Principios de Banca Responsable.
- Se establecieron los roles y responsabilidades de las diferentes estructuras de gobierno corporativo definidas.
- Describir el proceso y la frecuencia de monitoreo sobre Principios de Banca Responsable.
- Identificar y desarrollar las políticas y procedimientos pertinentes para la preparación de la información reportada. La información se encuentra disponible en el sitio web de la entidad.
- La estructura de gobierno definida, las políticas, principios y procedimientos desarrollados fueron aprobados por la Junta Directiva del banco.



GRI 2-3

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

     [GlobalBankPA](#)

globalbank.com.pa