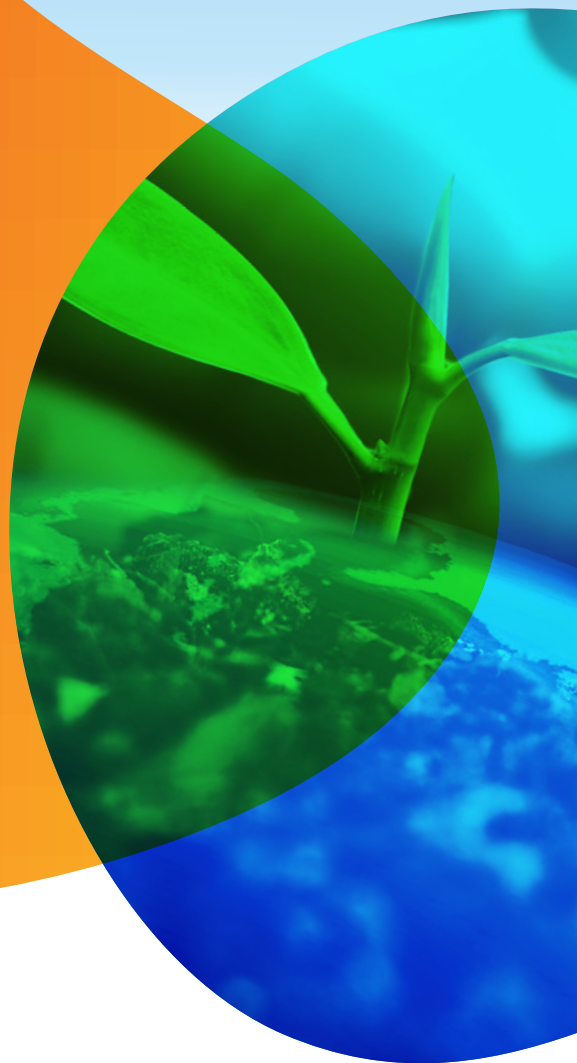


Responsabilidad Social Empresarial



2018/19

 **GLOBAL**
BANK

Primero la gente



A NUESTROS CLIENTES

MENSAJE DE GERENCIA

Apreciados amigos:

Global Bank con orgullo celebra sus 25 años de gran trayectoria en el país, impulsando el crecimiento económico, así como la creación de valor para nuestros más de 1,850 colaboradores, clientes, accionistas y toda la comunidad donde tenemos a bien operar.

Durante este año fiscal 2018-2019 demostramos que como institución sólida somos capaces de adaptarnos a los grandes cambios, lo que nos permite aprovechar las oportunidades del entorno de la mano de un grupo de profesionales altamente preparados, lo que nos hace mantener excelentes indicadores de gestión que nos posicionan como uno de los bancos líderes en el país.

En septiembre de 2018 arrancamos una etapa de fortalecimiento anunciando la firma de un acuerdo con Grupo Mundial Tenedora, S.A. para unificar nuestras operaciones con el Banco Panameño de la Vivienda (Banvivienda). Una vez formalizada esta integración por parte de la Superintendencia de Bancos de Panamá, iniciamos un camino de retos y hoy, casi un año después, exitosamente somos una sola entidad encaminada a ofrecer a nuestros más de 200 mil clientes una mayor variedad de servicios y productos financieros.

El trabajo realizado durante este año, arrojó innumerables logros en materia de desarrollo social, ratificando el interés de Global Bank por alcanzar un desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos. Es con esta ruta fijada que continuamos llevando adelante iniciativas enfocadas en la educación y la niñez panameña.

Una vez más, a través de este informe, reiteramos el compromiso adquirido desde el año 2016 de cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos, sumados a nuestros valores corporativos y la visión de ser una institución sólida, innovadora y de prestigio, que se maneja con los más altos estándares de calidad y ética profesional, marcan las pautas que guían nuestro proceder como organización.

Les presentamos nuestro informe de Responsabilidad Social 2018-2019, a través del cual, le brindamos a cada uno de nuestros grupos de interés, valiosa información sobre nuestros resultados relacionados a nuestra gestión responsable.

JORGE E. VALLARINO M.
Gerente General

REPORTE DEL AÑO FISCAL

del 1ro de julio 2018 al 30 de junio 2019



PROCESO DE FUSIÓN 4



GOBERNANZA 10



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN 16



PRÁCTICAS LABORALES 18



MEDIO AMBIENTE 26



ASUNTOS DE CONSUMIDORES 30



PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 35



Primero la gente



PROCESO DE FUSIÓN GLOBAL BANK - BANVIVIENDA

¿Qué beneficios trajo para el banco la compra de Banvivienda?

La integración de ambas organizaciones ha permitido la incorporación de mejores servicios y productos financieros para todos los segmentos de clientes, disfrutando de una nueva red de 37 sucursales y canales electrónicos que ofrecen una mayor capacidad de servicio a nuestros más de 200,000 clientes. De igual manera, esta compra aportó una cartera de préstamos por 1,380 millones de dólares y depósitos por 1,268 millones de dólares al 30 de junio de 2019, lo que permitió que Global Bank fortaleciera su posición en el mercado, consolidándose como uno de los principales bancos en la plaza en términos de activos, préstamos y depósitos.



Banvivienda

GLOBAL
BANK

¿Cómo cambia Global Bank ahora con la fusión?

Con esta fusión, Global Bank fortalece sus operaciones bancarias en Panamá, incrementando su participación de mercado, red de servicio y base de clientes. Además, se convierte en un banco más sólido y robusto, ofreciéndoles nuevas oportunidades de crecimiento a todos sus colaboradores y fortaleciendo sus capacidades de desarrollo. También logramos brindar una mejor atención a cada uno de nuestros clientes, bajo una cultura empresarial de servicio que busca la mejor experiencia con cada uno de los productos que ofrecemos.



**Un banco más
sólido y robusto**

PREMISAS

Las premisas que tomamos en consideración durante el proceso de planificación fueron:



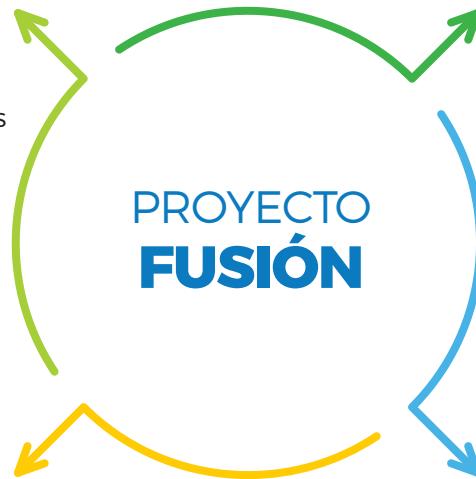
El Cliente

El manejo de los clientes y su relación fue el factor clave de éxito de esta integración. Para todas las decisiones tomadas, se analizó el impacto al cliente.



Sinergia

La captura de sinergias fue un elemento clave.



Consolidar

Para lograr la integración en el tiempo estipulado, fue de vital importancia integrar primero y listar las mejoras para la etapa de estabilización y fase 2 del proyecto.



Colaboradores

Retener el talento fue objetivo fundamental.



PROYECTO valor

El proyecto contó con las siguientes 3 etapas

Al 30 de junio de 2019



Bancos integrados.



En esta etapa se estableció la estrategia del proyecto y el plan maestro de integración realizando:

- 70 sesiones de trabajo
- 35 gerencias/áreas
- 105 personas movilizadas
- 184 premisas y acuerdos para la integración
- 400 documentos y consultas gestionadas
- 1,300 actividades ejecutadas

Esta etapa consistió en llevar a cabo las actividades definidas en el plan de trabajo, compuesto por seis frentes de trabajo para cubrir todos los procesos y dimensiones de la organización; así como la fusión de operaciones de Banvivienda y Global Bank.

En esta etapa estamos controlando los resultados, posterior a la fusión.

Su enfoque, equipo de trabajo y acciones se establecieron semanas previas a la migración.

Se constituyó la fase II del proyecto con diferentes iniciativas producto de la integración. Entre las iniciativas se encuentra ampliar la cartera de productos y servicios a nuestros clientes.



FRENTES DE INTEGRACIÓN

GLOBAL BANK - BANVIVIENDA

A continuación, detallamos las actividades revisadas por cada frente de trabajo:

Negocios

- Clientes
- Sucursales
- Productos
- Trámites

Tecnología

- Aplicaciones
- Infraestructura

Comunicaciones Internas y Externas

Operaciones

- Pasivos
- Cartera
- TDC
- Canales
- Servicios

RRHH

- Recursos Humanos

Migración

- Clientes
- Sucursales
- Productos
- Servicios

CÉLULAS DE MIGRACIÓN

Objetivos: Conformación de células multidisciplinares para revisar y explorar los datos que se recibieron con el fin de:

- Establecer el mapeo de los datos y reglas de transformación
- Aclarar dudas a los programadores para determinar posibles incidencias del desarrollo
- Revisar la data de origen, validar reglas de transformación y parámetros
- Analizar la data e identificar inconsistencias



CÉLULAS DE MIGRACIÓN



Integración BV-GB en General



PRINCIPALES RESULTADOS DÍA DE LA INTEGRACIÓN



Nueva red de sucursales

Mudanza de sucursal Global Bank Costa del Este

Nueva sucursal Chitré

Vinculaciones y bienvenida a nuevos colaboradores Banvivienda

Modelo transitorio de atención y lanzamiento comunicacional

Migración de cartera de clientes

Aplicaciones 100% estables y operando con normalidad

Habilitación de servicios y atención a nuestros clientes

RED DE SUCURSALES

El análisis estratégico de sucursales Banvivienda y Global Bank nos permite contar ahora con una amplia red de 37 sucursales y 8 Centros Express a nivel nacional, para llegarle a más clientes con nuestros productos y servicios financieros.



37
Sucursales

CENTROS EXPRESS

8
Centros Express



139
Cajeros Automáticos



GOBERNANZA

PERFIL DE GLOBAL BANK

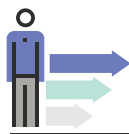
Misión

Ofrecer servicios financieros caracterizados por la alta calidad del servicio y por 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, garantizando la seguridad y confianza que los clientes han depositado en nuestra institución.

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.
- Obtener un adecuado retorno sobre el patrimonio de los accionistas.

PRODUCTOS Y SERVICIOS



- Gran capitalización
- Mediana capitalización
- PYME
- Agroindustria
- Factorización
- Transporte
- Leasing

- Corretaje de Valores
- Servicios Fiduciarios
- Fondo de Inversión

- Retail
- Premium
- Select

- Aseguradora Global
- PROGRESO



JUNTA DIRECTIVA

Jorge E. Vallarino S.	Director, Presidente Ejecutivo
Domingo Díaz A.	Director, Presidente
Benedicto Wong	Director, Vicepresidente
Jack Eskenazi	Director, Tesorero
Ishak Bhikú	Director, Subtesorero
Bolívar Vallarino S.	Director, Secretario
Larry E. Maduro	Director, Subsecretario
Alberto R. Dayan	Director, Vocal
Eddy René Pinilla	Director, Independiente
Alberto Alemán Zubieta	Director, Independiente
Otto O. Wolfschoon Jr.	Director, Vocal
Mónica de Chapman	Directora, Vocal
Jorge E. Vallarino M.	Director, Suplente
Felix B. Maduro	Director, Suplente
Juan J. Vansice A.	Director, Suplente
Domingo Díaz S.	Director, Suplente
Stephen Wong	Director, Suplente

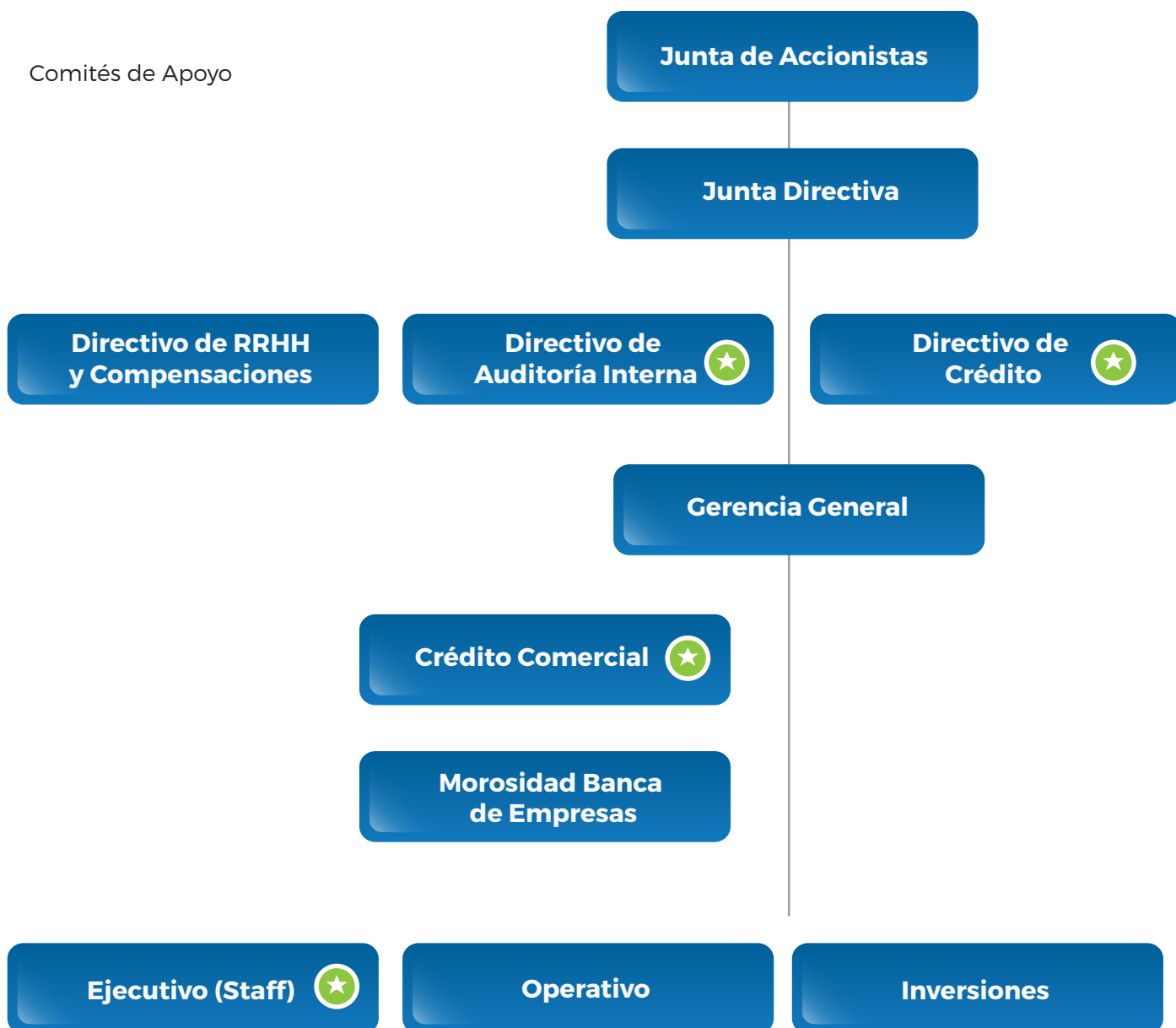


ALTA GERENCIA

Jorge Vallarino Strunz	Presidente Ejecutivo
Jorge E. Vallarino Miranda	Gerente General
Otto O. Wolfschoon, Jr.	Vicepresidente Ejecutivo y Sub Gerente General
Juan Barragán	Vicepresidente Senior de Banca de Personas
Hernán Hernández	Vicepresidente Senior de Riesgo
Mónica de Chapman	Vicepresidente Senior de Banca Privada e Inversión
Dagmar Flores	Vicepresidente Senior de Auditoría Interna
Lorena Guzmán	Vicepresidente Senior de Recursos Humanos
Andrés Correa	Vicepresidente Senior - Gerente General de Aseguradora Global
Juan Pastor	Vicepresidente Senior de Progreso - Gerente General de Progreso
Carlos Mouyynes	Vicepresidente de Finanzas, Tesorería y Banca de Inversión
Nathalie Angulo	Vicepresidente Senior de Operaciones y Tecnología

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Comités de Apoyo





★ Comités Mandatorios

Directivo de
Riesgo

Directivo de Prevención de
Blanqueo de Capitales ★

Directivo de
Gobierno Corp.

Acción Comercial
Banca de Personas ★

Factoring y Fianzas ★

Morosidad Banca
de Personas

Morosidad
Factoring y Fianzas

Activos y Pasivos
ALCO ★

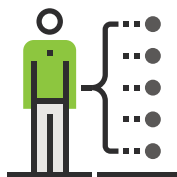
Procesos y Nuevos
Productos

Fideicomiso



Creación de Nuevos Comités

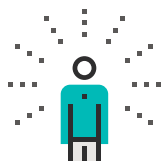
Se estudió la estructura de los comités de apoyo, lo que dio como resultado la creación de nuevos Comités Directivos - Gobierno Corporativo y Recursos Humanos y Compensación - de tal forma que la Junta Directiva pueda disponer de tiempo y medios necesarios para abordar con profundidad y eficacia determinados temas, promoviendo tomas de decisiones más acertadas.



Conformación de los comités

El banco cuenta con la participación de 25 mujeres en 15 de sus 19 comités.

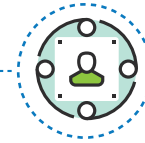
La diversidad de género dentro de la Junta Directiva del Banco y Subsidiarias, se dio durante el pasado período fiscal con la designación de la Directora Mónica García de Paredes de Chapman, mujer calificada, competente, de gran carrera profesional, que ha generado mucho valor en la gestión corporativa.



Estructura de los Comités

Dentro de la estructura de comités, cinco de ellos reportan directamente a la Junta Directiva: Directivo Gobierno Corporativo, Directivo de Auditoría, Directivo de Riesgo, Directivo de Crédito, Directivo de Recursos Humanos y Compensación y Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales.

Comités Directivos



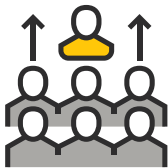
Se incorporaron a la Estructura de Gobierno Corporativo tres nuevos Comités para aumentar la eficacia y profundizar en determinadas áreas: Directivo de Recursos Humanos y Compensaciones, Directivo de Crédito y Directivo de Gobierno Corporativo.

Cuentan con la participación de Directores, designados por la Junta Directiva de acuerdo a sus aptitudes y conocimientos, quienes apoyan a la Junta Directiva en sus decisiones, mantienen constante comunicación con la Alta Gerencia, contribuyen en el análisis de negocios y sus resultados, estrategias, políticas, teniendo siempre en cuenta los intereses de los depositantes, accionistas y otras partes interesadas.



Entrenamientos y capacitación

Se perfeccionó la Política de Capacitación para miembros de la Junta Directiva y Comités de Apoyo, como oportunidad para que sus integrantes continúen su educación profesional y buscando facilitarles la comprensión de los temas que les son presentados y discutidos en cada reunión. Es por ello que, por lo menos una vez al año, son capacitados en riesgos, blanqueo de capitales, perspectivas económicas, transformación digital o lo que se estime conveniente, para mantener o reforzar sus conocimientos y habilidades.



Más plazas de trabajo, mejor oferta para los clientes

Al fusionar ambas empresas hemos construido un equipo más robusto, diverso e inclusivo con oportunidades de crecimiento, listos para ofrecer a nuestros clientes el servicio que caracteriza a Global Bank.



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

149 Proveedores

Del 1ero de Julio de 2018 al 30 de Junio de 2019

Clasificación de proveedores según rango de riesgo

Alto: 3 | Medio: 22 | Bajo: 124

Gestión de Proveedores

En el Banco realizamos una debida diligencia a nuestros proveedores basados en las siguientes categorías: riesgo operativo, riesgo reputacional, financieros, legales y tecnológicos.

Política “Conoce a tu Proveedor”

Nuestra Política conoce a tu proveedor, nos permite:

- El cumplimiento de las regulaciones Bancarias
- El control de gastos y generación de ahorros por negociación de licitaciones con los proveedores
- Minimizar fraude por parte de los proveedores
- El monitoreo de los contratos y sus vencimientos
- La evaluación del servicio que ofrecen los proveedores una vez al año
- Contar con contratos elaborados con forma y marco legal

Pasos a seguir para ser nuestro proveedor



Paso 1

Enviar propuesta de sus productos al correo: proveedores@globalbank.com.pa



Paso 2

Coordinar reunión con el área solicitante para presentar la propuesta.



Paso 3

Si su propuesta económica o cotización es seleccionada, entregar la documentación de acuerdo a la política **“Conoce a tu Proveedor”** para continuar con el proceso de contratación.

Mejoras Tecnológicas

Global Bank como parte de su hoja de ruta tiene por objetivo analizar siempre mejores prácticas y tendencias tecnológicas innovadoras, que nos permitan estar a la vanguardia. En ese orden, el Banco refuerza su relación con proveedores como socios importantes en el cumplimiento de nuestros objetivos. Recientemente se han tenido reuniones con nuestros Proveedores de plataformas tecnológicas, soporte a aplicaciones y se han efectuado acercamientos con proveedores de medios de pagos y Fintechs para explorar nuevas soluciones y formas en que nuestros clientes pueden optar por efectuar sus pagos tanto en moneda local como extranjera.



Durante el proceso de fusión el Banco contó con una empresa consultora acompañando el proceso y el mismo se manejó bajo altos estándares y metodologías de manejo de proyectos. El área de plataformas, por tener la concentración de los canales digitales a los que acceden los clientes, mantuvo un seguimiento cercano y se enfatizó, como parte de sus actividades, en documentar el proceso de migración de los clientes hacia las plataformas de Global Bank de una manera ordenada para los clientes.

El área de canales trabajó muy de la mano con el área de mercadeo en la preparación de comunicados tanto escritos como verbales que se implementaron en los diferentes puntos de atención a los clientes (por ejemplo: Página Web, Sucursales, Centro de Servicio al Cliente, correos).

Una vez se efectuó la migración, se reforzaron las áreas de servicio al cliente y canales con recursos temporales que permitieran afrontar el incremento de llamadas por motivo de la fusión.





PRÁCTICAS LABORALES

Formación y Desarrollo de los colaboradores

Global Bank, comprometido con la capacitación de nuestros colaboradores, desarrolló un plan continuo de capacitación basado en las necesidades del negocio y de nuestros clientes.



22,781
horas invertidas en formación.

Enfoque de nuestros programas durante el Período Fiscal 2018-2019



86%
de asistencia

1 Cultura Organizacional

Inducción Corporativa a través de nuestro programa Global Bank Café y sesiones informativas de integración.



94%
de asistencia

2 Liderazgo

Conferencias de coaching y mentoring para contribuir a la gestión que realizan nuestros líderes en la organización.



89%

de asistencia

3 Desarrollo Profesional

Salvar vidas con solo las manos y uso del DEA, Análisis de estados financieros, Programa para Facilitadores Efectivos, y además la participación en las Becas Green Banking Academy 2019, son algunos de los programadas relacionados a esta categoría.



89%

de asistencia

4 Marco Legal y Cumplimiento

Taller de "**Design Thinking**" para la Transformación e Innovación en Auditoría Interna, Brigadistas, Identificación de Billetes Falsos, Identificación de Documentos y Firmas Fraudulentas, Acuerdo 10-2015, Apertura de Cuentas Bancarias, Cajillas de Seguridad, Asalto a Bancos (Simulacro), Prevención de Blanqueo de Capitales.



87%

de asistencia

5 Negocio y Ventas

Análisis de Crédito Agropecuario, Calificación Interna de Riesgo, El Fideicomiso como herramienta de Administración y Garantía, Fideicomiso de Autos e Hipotecas, Fondo Global de Inversiones, Jornada de Actualización de Banca de Personas, Programa de Fortalecimiento Comercial, Progreso, Documentación Legal de Crédito.



82%

de asistencia

6 Tecnología

Capacitamos al personal en el uso de nuevas plataformas tecnológicas y en herramientas de Office, apuntando a su autogestión.

SALUD Y BIENESTAR

Programas de salud para colaboradores

Diseñado para apoyar comportamientos saludables y mejorar la salud de nuestros colaboradores, el mismo contempla la atención de 60 colaboradores con condiciones médicas específicas.



Citas con médico de medicina general

Velar por la salud de nuestros colaboradores es una prioridad, por ello, semanalmente contamos con la visita de un médico general en las diferentes instalaciones, en donde se atendieron a más de 800 colaboradores.

Ligas bancarias

El deporte y el esparcimiento son un factor importante para el clima y desarrollo del colaborador. En Global Bank participamos de diversas ligas bancarias tanto femeninas como masculinas.



CONECTANDO CON LA FAMILIA DE NUESTROS COLABORADORES

Celebración día del niño

1,319 Personas invitadas

Los colaboradores junto a sus familias, tuvieron la oportunidad de asistir a un matiné, en donde disfrutaron de una divertida película en compañía de sus familias.



Talleres para hijos de colaboradores

70 Niños participantes

Realizamos el taller para los hijos de nuestros colaboradores, este año con el nombre GLOBAL SUMMER: SOY FELIZ SIENDO YO.



Programa de subsidios alimenticios (VALE)

\$1,008,298 Inversión anual

1,147 Promedio de Colaboradores Beneficiados:

Por un año más continuamos con el Programa de Incentivos Alimenticios, el cual tiene como propósito apoyar al colaborador con un porcentaje de los gastos de alimentación.

Ingreso de nuevos colaboradores luego de la fusión

- Realizamos previo a la fusión, sesiones informativas sobre el proyecto, el perfil de cliente y productos Banvivienda, canales y servicio al cliente y operaciones.
- Posterior a la fusión, se realizó la Inducción a los nuevos colaboradores, logrando un porcentaje de participación de 96% (Periodo Fiscal 19-20).
- Para el equipo de sucursales que se suma al Banco, se diseñó un Plan de Entrenamiento que contempló materias de productos, servicios, sistemas y se obtuvo 96% de asistencia y un alcance de 3,068 horas hombre (Periodo Fiscal 19-20).



Prácticas profesionales

La práctica profesional es la primera experiencia de los futuros líderes, es su entrada al mundo laboral. Este proceso es esencial para que los estudiantes puedan desarrollar habilidades que les permitan aplicar sus conocimientos y aprender más sobre el área en la que han decidido desempeñarse.

Tipo de Práctica	Cantidad
• Escolares	35
• Universitarios	25
• Pasante	10
Total	70

Practicantes por Región	Cantidad
• Región Metro	59
• Región Central	5
• Región Occidental	6
Total	70



Total colaboradores: 1857

68% Mujeres
32% Hombres

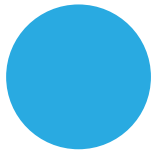
Igualdad de Género

Anualmente se realiza el análisis de la escala salarial por posición, función, competencia y responsabilidad dando igualdad de oportunidad de crecimiento a nuestros colaboradores.



Antigüedad

0 a 5 años	901	49%
6 a 10 años	529	28%
11 a 15 años	290	16%
16 a 20 años	76	4%
21 a 25 años	61	3%
Total	1,857	100%



Colaboradores por ubicación geográfica



Región Metro	1697	91.4%
Región Central	81	4.4%
Región Occidente	79	4.2%
TOTAL	1857	100%



Evaluaciones de Desempeño

La evaluación de desempeño busca medir el alcance de los objetivos y el crecimiento integral de nuestros colaboradores, con el propósito de apoyar su desarrollo profesional. De esta manera se fortalecen las competencias, destreza y habilidades para seguir aportando al crecimiento del negocio.





Simulacros



Nuestro departamento de Seguridad y Salud ocupacional en conjunto con El Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá (BCBRP) y otros estamentos de seguridad, efectúa anualmente los simulacros de incendio, en diversas sucursales y en cumplimiento de las regulaciones exigidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Estos simulacros, nos ayudan también a reforzar los conocimientos impartidos a nuestros brigadistas y a los colaboradores en general.

En este periodo fiscal, se realizaron un total de 21 simulacros a nivel nacional, en las diversas sucursales del banco.





Colaboradores Brigadistas

Cada año el banco capacita a la brigada de emergencia la cual está compuesta por 280 colaboradores a nivel nacional. Entrenados en primeros auxilios avanzado (control de hemorragias, fractura, vendaje), RCP, comando de incidente, uso de radio, combate de incendio, puesto de mando, y transporte.

Salvando vidas solo con las manos



En los edificios de Global Bank se cuenta con un gran número de colaboradores, clientes, proveedores y visitantes. Es por esto que para casos de emergencia contamos con botiquines de primeros auxilios avanzado el cual además incluye el DEA, ubicados en los edificios de Santa María, Calle 50, Torre Bethania y Centennial.



El DEA es un dispositivo que analiza y busca ritmos cardiacos desfibrilados, notifica al brigadista que lo está utilizando si es necesario una desfibrilación y de ser así aplica una descarga.

Contamos con 27 brigadistas entrenados para el uso de DEA.



MEDIO AMBIENTE

Sistema SARAS

El Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales, está constituido por una serie de políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para identificar, categorizar, evaluar y monitorear potenciales riesgos ambientales y sociales generados por las actividades o proyectos de los clientes, de forma que se minimicen las posibilidades de asumir costos financieros, legales y de reputación por la falta de prevención de estos riesgos al Banco; para velar por un futuro sostenible.



Finanzas Sostenibles

A partir de junio del 2013 somos signatarios del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, formando parte de la red de instituciones financieras más grande del mundo, que trabaja para poner la sostenibilidad en el centro de sus estrategias comerciales y contribuir a la rápida evolución de la agenda de las finanzas sostenibles mundiales y beneficiarse de la experiencia y participación de la ONU; que nos permite conocer las últimas tendencias en temas de sostenibilidad y cómo aplicar las mejores prácticas en finanzas sostenibles.

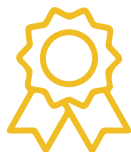
En julio de 2018, en el marco de la III Cumbre Financiera Internacional Panamá 2018, Global Bank se suscribe al Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá, impulsado por la Asociación Bancaria de Panamá a través de la Comisión de Sostenibilidad. Con la firma del protocolo, Global Bank Corp. reafirma su compromiso de analizar el impacto de los Riesgos Ambientales y Sociales en sus financiamientos, así como la creación y promoción de productos verdes que fomenten el uso sostenible de recursos y la reducción de impactos ecológicos.

Para el 2017 se financió la construcción de Torre Global Bank en Santa María Business District cumpliendo con los criterios ambientales y sociales, obteniendo la Certificación LEED GOLD del edificio con fondos de Global Climate Partnership Fund. Actualmente financiamos cuatro proyectos: Tres hidroeléctricas y un proyecto de BIOMASA.



Certificación Leed en Santa María

Global Bank Santa María fue concebido desde el diseño como un edificio de alto desempeño en operación y bajo impacto en el medio ambiente. Para cumplir este cometido, en el proceso de diseño, construcción y puesta en marcha del edificio, fueron implementadas diversas medidas promovidas por la Certificación LEED®. El cumplimiento de los requerimientos fue revisado y aprobado por una tercera parte distinta al equipo del proyecto y Global Bank.



El 13 de mayo de 2019, logramos obtener la certificación.

LEED® BD+C: Core & Shell.

Estas estrategias de sostenibilidad han impactado el edificio en diferentes categorías:



Sitio sostenible



Uso eficiente del agua



Eficiencia energética



Selección de materiales



Mejora en la calidad de los ambientes interiores

Adicionalmente, se han instalado paneles fotovoltaicos, permitiendo la generación de electricidad de una fuente de energía renovable. Lo cual reduce considerablemente las emisiones de carbono y aporta a la mitigación del cambio climático.



Diseño Interno - Casa Matriz

Nuestro imponente Atrio cuenta con una cubierta de vidrio, permitiendo la entrada de luz natural directa incluso a los espacios más profundos del edificio. Este no solo atrae la luz natural, sino que integra vegetación e imita a la misma en sus acabados de piso a modo que este inspire ser un urbanismo interno.

Adicionalmente, el atrio es un importante interconector de los diferentes niveles del edificio. El vacío permite que los diferentes departamentos puedan conectarse y reconocerse visualmente entre ellos, lo que impulsa solidaridad e integración. Definitivamente este espacio fue pensado como el mayor centro de colaboración, celebración e integración entre los colaboradores.





Paneles solares en sucursales:

Julio 2018 – Junio 2019

	GENERACION REAL ANUAL kWh	CANTIDAD DE PANELES	POTENCIA INSTALADA kWp	VALOR EQUIVALENTE EN ARBOLES	PREVENCIÓN Co2/LIBRAS
BRISAS DEL GOLF	33,379 kWh	108	27.5	766	65,905
CENTENNIAL	34,823 kWh	103	26.8	592	50,720
LAS TABLAS	31,929 kWh	108	27.5	743	63,910
SANTA MARÍA	108,959 kWh	302	96.6	1,304	112,141
PASEO ARRAIJÁN	77,102 kWh	198	63.4	1,366	117,360
DAVID GLOBAL PLAZA SEPT. 2018 - JUNIO 2019	177,831 kWh	456	156	3,199	270,800
TOTALES	464,023 kWh	1,275	397,8	7,970	680,836

Proyectados para futuro inmediato 2019:
SUCURSAL PENONOMÉ Y VERSALLES



Sistema de gestión de residuos

Las empresas con las cuales tenemos alianzas de reciclaje son:

Red Ecológica: Proveedor al que enviamos papel bond, periódicos, cartones, plásticos PET 1 y 2 y latas de aluminio.

FAS Panamá Fundación: Donamos materiales para reciclaje PET 1 y 2, latas de aluminio, chatarra tecnológica.



ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Comunicación - Fusión Banvivienda y Global Bank

Como parte de nuestro compromiso de brindarle a nuestros clientes el mejor servicio, en el mes de noviembre de 2018, realizamos una encuesta de percepción con la empresa Phocus Branding and Innovation, para conocer las expectativas de los clientes de Banvivienda y que esperaban del proceso de fusión de ambas entidades. Los resultados nos dieron la guía para desarrollar las estrategias de comunicación para los clientes en los diversos medios. Toda la información relevante durante el proceso de fusión, fue difundida a través de estos medios.



Mejoras a la Banca en Línea

Cabe destacar que uno de los principales canales de acceso digital de nuestros clientes es la Banca en Línea, misma que se mantiene en mejora continua para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por ende a lo largo del año 2018 y lo que va del 2019 se han implementado mejoras en funcionalidades como:

- Adición de nuevos facturadores para pagos de comercios.
- Acceso más rápido a la Banca Móvil.
- Capacidad de aperturar una Cuenta en Línea.
- Solicitud de apertura y cancelación de cuentas de planilla, entre otros.



Con el objetivo de seguir a la vanguardia con nuestros Canales Digitales, reforzamos nuestro compromiso de seguir innovando y en mejora continua.

Resumen Canales de Atención Contact Center Al 30 de junio de 2019

LÍNEA 800 - 0006

Llamadas
Atendidas
141,467



TELÉFONO DE ATENCIÓN
EN SUCURSALES

Llamadas Atendidas
25,581



GESTIÓN IVR

Llamadas
Recibidas IVR
1,033,698



ATENCIÓN DE
OTROS
CANALES
Sitio Público
7,767

LLAMADAS ATENDIDAS DE SUCURSALES
POR SEVICIO AL CLIENTE (OPCIÓN 2)
Total de Llamadas
18,546



Buzón Servicio
al Cliente
12,112

835
Casos atendidos
Redes Sociales



Asesoría Financiera

Desde hace algunos años, en Global Bank implementamos el Programa de Asesoría Financiera, el cual tiene como objetivo crear conciencia entre la población panameña acerca de la importancia del buen manejo de las finanzas personales y el ahorro.

Esto lo hemos logrado a través de capacitaciones financieras, las cuales son impartidas de forma gratuita por nuestro equipo de asesores, facilitando el acceso a la información bancaria y contribuyendo a formar ciudadanos capaces de mantener excelentes hábitos financieros, para que puedan planificarse a largo plazo y así mejorar su calidad de vida. Con esta iniciativa beneficiamos a estudiantes, personal docente y administrativo de colegios y universidades al igual que a empresas públicas y privadas.



Para el Banco es importante llevar este mensaje a la población en general y para esto contamos con un espacio radial en Omega Stereo en el Programa Pauta en Radio, en donde semanalmente contamos con la presencia de un asesor del Banco, el cual desarrolla temas de interés financiero. Este tipo de iniciativas nos permite interactuar con el radio escucha, ya que recibimos llamadas en vivo en donde podemos dar respuestas a sus inquietudes.

Alianza con la Asociación Bancaria de Panamá

Apoyamos el proyecto que trabajamos en conjunto desde hace ya algunos años, llamado "Contribuyendo a formar hombres y mujeres de éxito", el cual tiene como objetivo orientar a los estudiantes pre graduandos y graduandos de colegios públicos a nivel nacional, para prepararlos en la toma de decisiones financieras y el manejo adecuado de sus finanzas personales de manera ordenado y responsable.





Redes Sociales



Para Global Bank es importante mantenerse a la vanguardia, por esta razón continuamos reforzando nuestras redes sociales, con el objetivo de atender a nuestros clientes de forma inmediata.

Este canal de comunicación nos permite ofrecer información de nuestros productos y promociones a nuestros clientes en tiempo real.

Cumplimiento de las regulaciones en Proyectos Ambientales



Para que los clientes cumplan con estas regulaciones, solicitamos los Estudios de Impacto Ambiental para las actividades que se encuentran en la lista taxativa del Decreto Ejecutivo No. 59, por el cual se reglamenta el Capítulo II del Título IV de la Ley 41 del 1 de julio de 1998. Si la actividad a financiar está dentro de esta lista, el caso pasa por una evaluación completa de análisis de riesgos ambientales y sociales.

Adicional, se realizan ajustes mediante enmiendas a la Política del Sistema de Gestión en cuanto a criterios y/o condiciones de revisiones de los casos que apliquen para la debida evaluación; siempre y cuando no afecte el flujo de aprobación de las facilidades y no desmejore el análisis de riesgos ambientales y sociales.



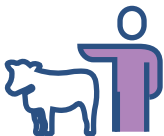
CAPACITACIÓN A CLIENTES

Clientes Banca Corporativa y Banca de Empresas



Con la intención de estrechar relaciones e incrementar vínculos con nuestros clientes de las diferentes áreas de negocio, realizamos la conferencia "Tu Mindset lo es Todo", dictado por el Sr. Joey Levy, en esta conferencia se trataron temas como: el control de tu estado mental y emocional el cual es la habilidad más importante, que se puede desarrollar para alcanzar tus metas.

Conversatorios con clientes Agropecuarios



Para incrementar vínculos con el sector agropecuario de las provincias de Panamá Oeste y Colón, ofrecimos un almuerzo para dar a conocer nuestras soluciones y orientación financiera a más de 100 productores. El evento contó con la presencia del Director de ANAGAN, el cual brindó una conferencia sobre la actualidad del sector agropecuario en el país.

Banca Privada

En la Banca Privada de Global Bank, ofrecemos a nuestros clientes foros y diversas conferencias orientadas a temas económicos y de inversión, los cuales tienen como objetivo ofrecerles asesoría y enfocarlos a buscar soluciones financieras integrales para apoyarles con el crecimiento de su patrimonio.





PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

A través del voluntariado corporativo, promovemos la solidaridad y el trabajo en equipo de nuestros colaboradores, participando de diversas actividades de voluntariado en conjunto con las fundaciones que apoyamos.

En este periodo fiscal realizamos diversas actividades como limpieza de playas, visita y convivio en hogares de adultos mayores, visitas a hospitales, mejoras de pintura y limpieza en Aldeas SOS, talleres de lectura y donación de libros, entre otros.

Voluntariado Corporativo



Caminata Relevo por la Vida

Como parte de nuestro compromiso con Fanlyc, nuevamente nos dijimos presente en la caminata Relevo por la Vida, donde cientos de colaboradores se dieron cita para caminar por nuestros ahijados: Christian Loo y Abigail Benis. Logramos hacer un total de 4,445 vueltas quedando así en el segundo lugar la caminata. Este año participamos en David y Santiago.



Caminata Susie Thayer

Con gran éxito y compromiso nuestros colaboradores y sus familiares participaron de la XIX versión de la Caminata Susie Thayer, el domingo 26 de agosto de 2018, para solidarizarnos con quienes sufren de esta enfermedad que afecta día a día a miles de panameños. Nuestra participación fue simultánea en las provincias de Panamá, David y Santiago.



Limpieza de Playas

Comprometidos con promover unos de los pilares de Responsabilidad Social Empresarial, Medio Ambiente, un año más se sumaron más de 200 voluntarios, entre colaboradores y sus familias a una gran limpieza de playa en Panamá, Gorgona, Chame y San Carlos. Con este tipo de actividades reforzamos los valores y concientizamos a la sociedad del uso responsable de nuestro entorno.



Aldeas SOS

Un día emotivo compartieron nuestros voluntarios con el apoyo del Club Activo 20-30, en las Aldeas SOS, en donde realizamos trabajos de pintura y limpieza para las familias que aquí residen.



Cocydon

Durante el año, un grupo de voluntarios se sumaron a la iniciativa de la Fundación Coccydon, en el cual tiene como objetivo contribuir y brindar ayuda a las personas que se encuentran en situación de necesidad en las calles y en otros lugares. Nuestros voluntarios compartieron, cocinaron, entregaron comidas en áreas vulnerables y brindaron apoyo de limpieza de jardines.





Visita al Hospital Oncológico

Este año nos sumamos junto a un grupo de colaboradores y voluntarios del Club Activo 20-30 en donde realizamos una visita al Hospital Oncológico brindándole a familiares y pacientes refrigerios durante las primeras horas de la mañana.



Donación de Libros Enseña por Panamá

Este año realizamos la donación de libros y libreros a la fundación Enseña por Panamá. Los libros fueron entregados al Centro Educativo, Las Guabas en Penonomé en donde un grupo de colaboradores del área central participaron junto a los niños de un taller de lectura y disfrutaron junto a ellos de un día lleno de actividades.

Hogar Bolívar

Nuestros voluntarios se unieron en gesto de solidaridad al Hogar Bolívar, en donde compartieron por varias horas con los adultos mayores. En el lugar se realizaron diversas actividades entre ellas juegos, cantos y se brindaron refrigerios. Todo esto con la finalidad de brindarles un poco de felicidad y compañía a estos abuelitos.



Fundaciones



Global Bank dirige gran parte de sus donaciones a programas enfocados en la niñez panameña, como parte de su política de Responsabilidad Social Empresarial.

A través de nuestros aportes brindamos una mejor calidad de vida y esperanza con obras concretas como lo son : construcción de tanques de agua para comunidades, comedores infantiles, donaciones escolares, entrega de juguetes en navidad, entre otros.

Comedor-Casa esperanza, Comedor Chorrillo-Pro Niñez y Luz de la Aurora

En los comedores de Casa Esperanza, Pro Niñez y Luz de la Aurora beneficiamos a una gran cantidad de niños y adultos de áreas vulnerables que presentan problemas de peso. A los mismos se les da una dieta especial y orientación personal a los padres/madres o tutores sobre como mantener una alimentación balanceada. Con esta iniciativa hemos beneficiado en un 89% a estas comunidades.

Fundación Psoriasis

Un año más dijimos presente en la gran caminata anual de la Fundación Psoriasis de Panamá, la cual busca informar y crear conciencia de la enfermedad. Además, nuestros colaboradores se vistieron de rojo donando cada uno \$1.00 a la Fundación.

Fundación para la promoción de la Excelencia Educativa

Por tercer año consecutivo participamos como patrocinadores del Programa de Excelencia Educativa, en donde se busca valorar el esfuerzo y el conocimiento de nuestra juventud educativa y docente, tratando así de mejorar cada día más la calidad de nuestra educación.



Una Computadora por Niño(Pro Niñez)

Global Bank apadrina un año más a la Escuela Los Guarumos en Veraguas, en el Programa una computadora por niño organizado por la Asociación Pro Niñez Panameña, este año brindamos actualización de sistemas y mantenimientos de los equipos, beneficiando así a más de 100 estudiantes, 6 docentes y padres de familia. El objetivo de este programa es mejorar la calidad educativa a través del acceso a la tecnología y capacidad docente.





Enseña por Panamá

Continuamos un año más contribuyendo al programa Enseña por Panamá, el cual logró capacitar a más de 35 jóvenes con la visión de hacer cambios en nuestra sociedad. Estos talentosos jóvenes trabajan para motivar y educar a más de 1300 niños vulnerables de nuestro país.



Fundación Pro Niños del Darién



Desde hace 17 años somos patrocinadores del proyecto de Cosecha de Agua, en donde beneficiamos a 10 colegios y comunidades de la Provincia de Darién con este consumo de agua garantizando la salubridad e higiene, evitando así enfermedades de miles de niños darienitas y su familias.

Continuamos un año más con la Campaña Centavo a Centavo la cual busca afiliar a clientes y colaboradores a donar los centavos disponibles a fin de mes en sus cuentas de ahorro, buscando así ayudar en la reforestación de la provincia de Darién.

A través de nuestro aporte también contribuimos con la construcción y abastecimiento de comedores infantiles, donación de útiles escolares, fiesta de navidad, entre otras actividades.





    GlobalBankPA