



Resultados del análisis de Doble Materialidad



Julio, 2024



Índice

01 Introducción

02 Metodología

03 Proceso de doble materialidad

04 Matriz de doble materialidad

05 Uso de matriz con fines estratégicos

06 Anexos

¿Qué es?

- El análisis de materialidad es un proceso que **permite identificar los temas más relevantes para la empresa en materia de sostenibilidad y priorizarlos**, además de conocer aquellos que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan en el modelo de negocio y a la inversa.
- A través de este proceso se identificó y priorizó aquellos **impactos, riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG)** cuya gestión es crítica para la continuidad del negocio y, a partir de los cuales, se fortalecerán y desarrollarán iniciativas y planes de acción para mitigar cualquier impacto negativo y/o fomentar cualquier impacto positivo generado a través de sus operaciones.



¿Para qué sirve?

- Los temas materiales sirven de base para la gestión y comunicación de la sostenibilidad, es decir, fijar una estrategia y las prioridades de negocio, así como para el informe de sostenibilidad o integrado para los diferentes grupos de interés.

© Vemaps.com



De impactos

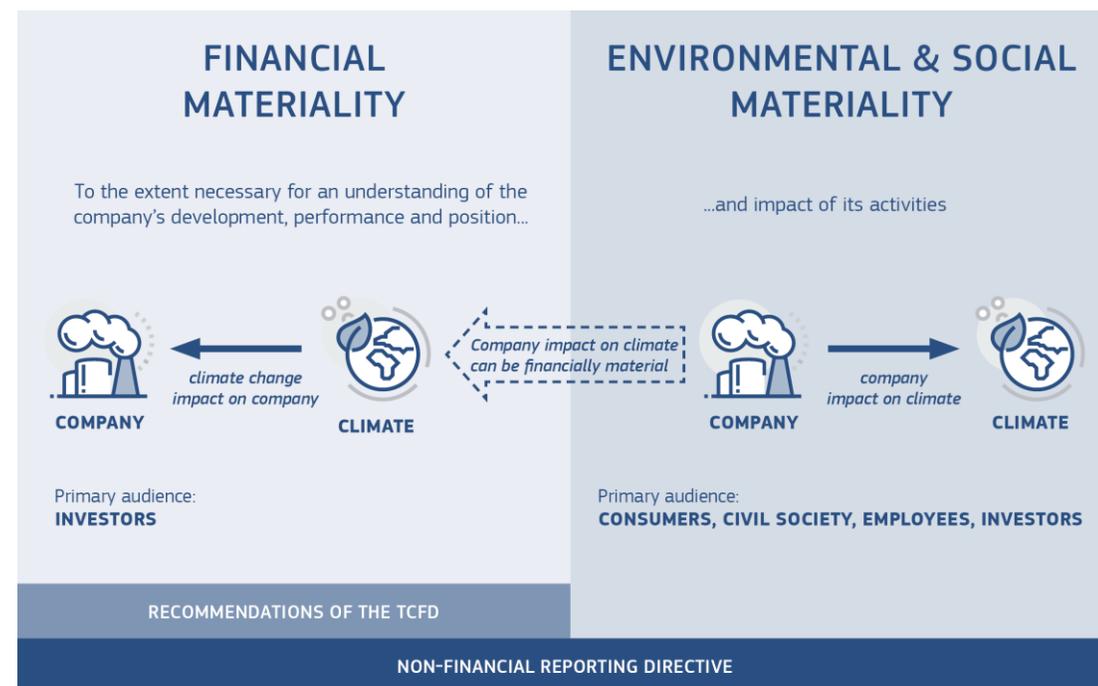
Para el Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad refleja los impactos más significativos de la compañía hacia el exterior: en la economía, el medio ambiente y las personas; estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas para la compañía (en la operación, reputación y financieramente).

Es una materialidad que responde al amplio conjunto de **grupos de interés**.

Financiera

Para el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), la materialidad refleja los factores ESG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de las empresas. Por tanto, se refiere a aquellos temas ESG del entorno y su relación con la empresa que la afectan financieramente.

Es una materialidad que responde a las inquietudes de los **inversionistas**.



* Financial materiality is used here in the broad sense of affecting the value of the company, not just in the sense of affecting financial measures recognised in the financial statements.



Índice

01	Introducción
02	Metodología
03	Proceso de doble materialidad
04	Matriz de doble materialidad
05	Uso de matriz con fines estratégicos
06	Anexos

Se buscó generar un análisis de doble materialidad con base en un esquema metodológico fundamentado en:

Global Reporting Initiative (GRI), en su última actualización del GRI 3, que conectan impactos con temas materiales.



Principios establecidos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB), que conecta riesgos y oportunidades con temas materiales.



Además, se tuvieron en cuenta los lineamientos de la Doble Materialidad propuestos en las NIIF S1 por la CSRD, para evaluar los riesgos, oportunidades e impactos.



Proceso de doble materialidad



Paso 1

Consolidación de temas potenciales

Crear una lista de asuntos potenciales basada en múltiples fuentes, tanto internas (Consultas y documentos internos), como externas (documentos sectoriales, regulatorias, estándares y otros)

Paso 2

Caracterización: definición de impactos, riesgos y oportunidades

Profundizar en los temas, identificando los impactos, riesgos y oportunidades, que faciliten la priorización.

Paso 3

Valoración interna

Determinar la magnitud, gravedad y la probabilidad de ocurrencia, de impactos riesgos y oportunidades a partir de la experiencia de las áreas relacionadas con cada tema potencial.

Con base en valoraciones y consultas, identificar los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes.

Paso 4

Consultas con grupos de interés

Involucrar activamente a los grupos de interés y conocer sus percepciones de acuerdo con los temas potenciales.

Paso 5

Matriz de doble materialidad

Identificar los temas doblemente materiales, materiales de impacto y materiales financieros para la compañía.

Uso de la matriz de doble materialidad con fines estratégicos



Índice

01	Introducción
02	Metodología
03	Proceso de doble materialidad
04	Matriz de doble materialidad
05	Uso de matriz con fines estratégicos
06	Anexos

Consolidación de temas potenciales

Fuentes de información

Tipo	Fuentes
Documentación externa (fuentes en sostenibilidad)	<ul style="list-style-type: none"> • MSCI industry materiality map • SASB materiality finder • TCFD Supplemental Guidance for the Financial Sector • S&P Materiality map for banks
Benchmark	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Bancolombia • Davivienda • Banco de América Central BAC • Multibank -Panamá • Caja de ahorros • Global bank • Credicorp

Tipo	Fuentes
Documentación Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de atención y servicio a clientes • Plan de continuidad del negocios • Manual de recursos humanos • Política de recursos humanos • Manual de seguridad de la información • Manual de gobierno corporativo • presentación construyendo finanzas saludables • Informe de GEI St George bank • Plan estratégico St George bank • Inversiones sostenibles • Reporte great place to work • Memoria anual 2022 - St George bank • Alianza compensa tu huella • Informe de principios de banca responsable St George bank • Política de sostenibilidad St George bank • Política de derechos humanos St George bank



Consolidación de temas potenciales

Listado de temas potenciales

Para la construcción del “listado de temas potenciales” se realizó un análisis de escritorio que tomó en cuenta distintos tipos de fuentes:

- Fuentes internas (consultas, encuestas, políticas y otros documentos)
- Fuentes externas (documentos sectoriales, regulatorias, estándares y otros).
- Análisis Benchmark

Como resultado, se obtuvo un listado de **22 temas** potenciales.

Temas potencialmente materiales

- Atención al cliente
- Ética empresarial y anticorrupción
- Gobierno Corporativo
- Gestión del riesgo sistemático
- Transformación digital e innovación
- Ciberseguridad y fraude
- Privacidad de la información
- Gestión del talento humano
- Igualdad
- Salud y seguridad de los trabajadores
- Desempeño económico
- Prácticas sostenibles en la cadena de valor
- Derechos humanos
- Educación financiera
- Inclusión financiera
- SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio
- Financiamiento para el desarrollo sostenible
- Relacionamiento y desarrollo comunitaria
- Cambio climático
- Biodiversidad
- Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia
- Apoyo y desarrollo PYME



Caracterización

Proceso de definición de impactos

Materialidad de impacto

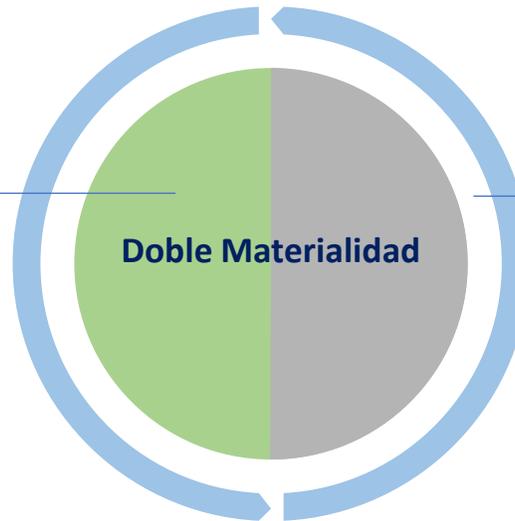
Se definieron:

- Impactos positivos
- Impactos negativos

Materialidad financiera

Se definieron:

- Riesgos
- Oportunidades



Caracterización del equipo consultor y definición de áreas responsables

- Con base en el análisis documental, se construyó una primera lista de impactos.
- Definición de áreas y personas responsables que participarían en la caracterización y valoración.

Validación y construcción del listado con áreas responsables

- Validación de la primera lista y suma de elementos (impactos) por parte del banco.

Definición de impactos, riesgos y oportunidades

- Revisión final de impactos por parte del equipo consultor.



Caracterización

Definición de impactos, riesgos y oportunidades

Materialidad de impacto

Impactos **negativos**

38

Impactos **positivos**

82

Los impactos, tanto positivos como negativos, son identificados a partir de **posibilidad de la gestión de los temas desde una perspectiva ASG**, es decir, **que sucedería si a través de sus actividades, el tema fuera atendido de forma sostenible** por la organización.

Materialidad financiera

Riesgos

93

72 riesgos de la matriz de riesgos del banco

Oportunidades

51

Los riesgos y oportunidades son identificados a partir de **posibilidad de la gestión de los temas desde una perspectiva ASG**, es decir, **que sucedería si a través de sus actividades, el tema fuera atendido de forma sostenible** por la organización.



Valoración

Metodología para la valoración de riesgos y oportunidades

Riesgos:

<p>1. Perdida financiera</p>	<p>Se refiere a como el riesgo afecta a la organización a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La pérdida en la capacidad de liquidez (convertir activos en efectivo). • La pérdida de la capacidad para cumplir con pagos en efectivo. • La pérdida de valor del capital (perdida) • La pérdida de capacidad de alcanzar el rendimiento esperado.
<p>2. Probabilidad</p>	<p>Se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de que el riesgo suceda.

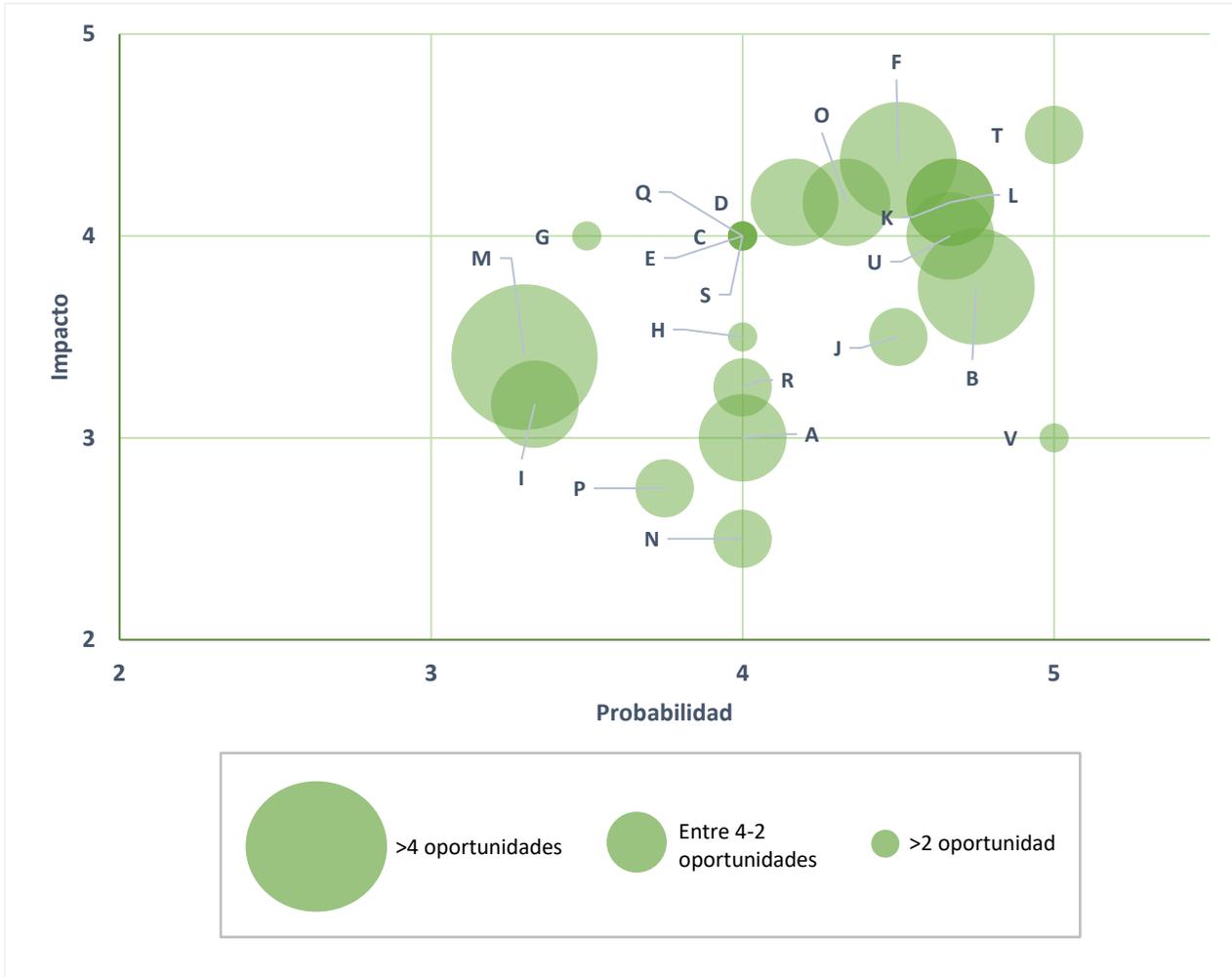
Oportunidades:

<p>1. Ganancia financiera</p>	<p>Se refiere a como la oportunidad favorece a la organización a través de distintos beneficios. Los beneficios para considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos operativos • Aumento de ingresos • Mejoras en las cadenas de suministro • Retención y lealtad de clientes • Uso eficiente de recursos • Generación de innovación • Acceso a capital sostenible • Mejoras en la gestión de riesgos • Mejora de reputación • Posicionamiento en el sector
<p>2. Probabilidad</p>	<p>Se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La posibilidad de que la oportunidad se presente.



Mapa de oportunidades

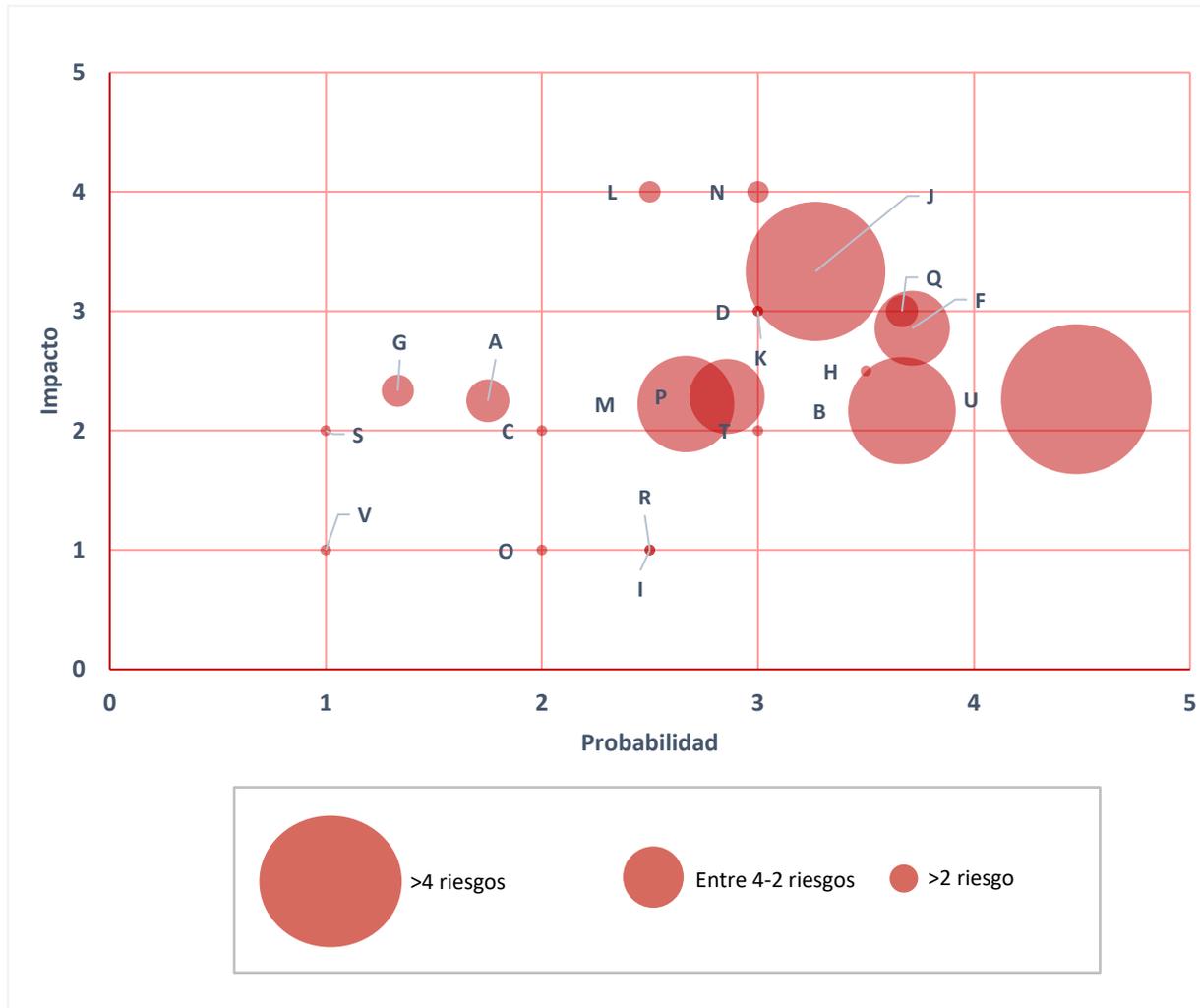
Materialidad financiera



Tema	Índice
Igualdad	A
Atención al cliente	B
Biodiversidad	C
Cambio climático	D
Cartera PYME	E
Ciberseguridad y fraude	F
Derechos humanos	G
Desempeño económico	H
Educación financiera	I
Ética empresarial y anticorrupción	J
Financiamiento para el desarrollo sostenible	K
Gestión del riesgo sistémico	L
Gestión del talento humano	M
Gobierno corporativo	N
Inclusión financiera	O
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	P
Privacidad de la información	Q
Relacionamiento y desarrollo comunitario	R
Salud y seguridad de los trabajadores	S
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	T
Transformación digital e innovación	U
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	V



Mapa de riesgos Materialidad financiera



Tema	Índice
Igualdad	A
Atención al cliente	B
Biodiversidad	C
Cambio climático	D
Cartera PYME	E
Ciberseguridad y fraude	F
Derechos humanos	G
Desempeño económico	H
Educación financiera	I
Ética empresarial y anticorrupción	J
Financiamiento para el desarrollo sostenible	K
Gestión del riesgo sistémico	L
Gestión del talento humano	M
Gobierno corporativo	N
Inclusión financiera	O
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	P
Privacidad de la información	Q
Relacionamiento y desarrollo comunitario	R
Salud y seguridad de los trabajadores	S
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	T
Transformación digital e innovación	U
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	V





Escala de valoración basada en GRI 3: Temas Materiales 2021
(Entrada en vigor: 1 de enero de 2023)

Impactos positivos:

1. Escala	Se refiere a cuán beneficioso es o podría ser. (como y en que contexto)
2. Alcance	Se refiere a cuán extendido está o podría estar. (a cuanto y a que)
3. Probabilidad	La posibilidad de que el impacto se produzca. (cada cuanto)

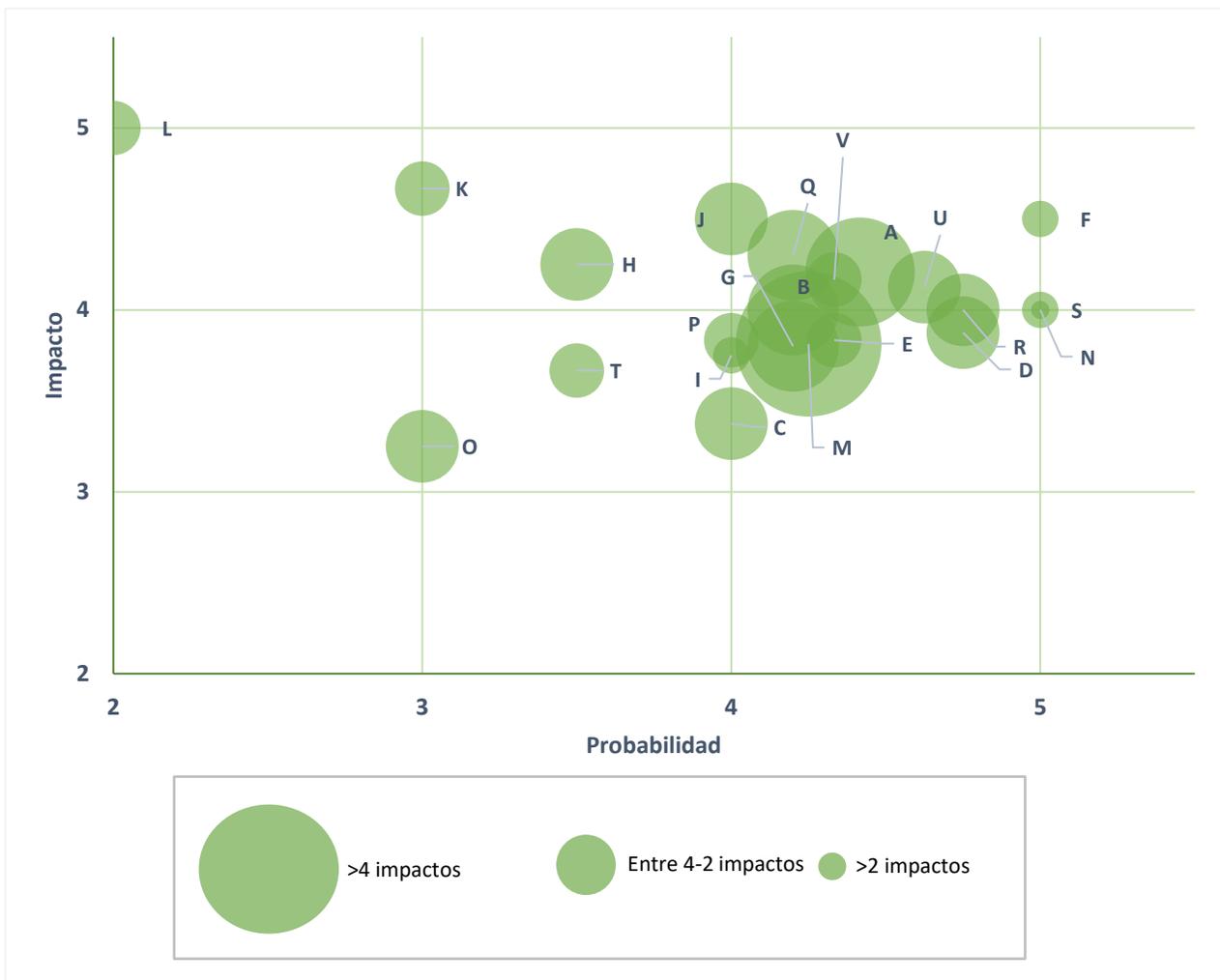
Impactos negativos:

1. Escala	El nivel de gravedad del impacto. (como y en que contexto)
2. Alcance	La extensión del impacto. (a cuanto y a que)
3. Carácter irremediable	El grado de dificultad que supone revertir o corregir el daño resultante.
4. Probabilidad	La posibilidad de que el impacto se produzca. (cada cuanto)



Mapa de impactos positivos

Materialidad de impacto

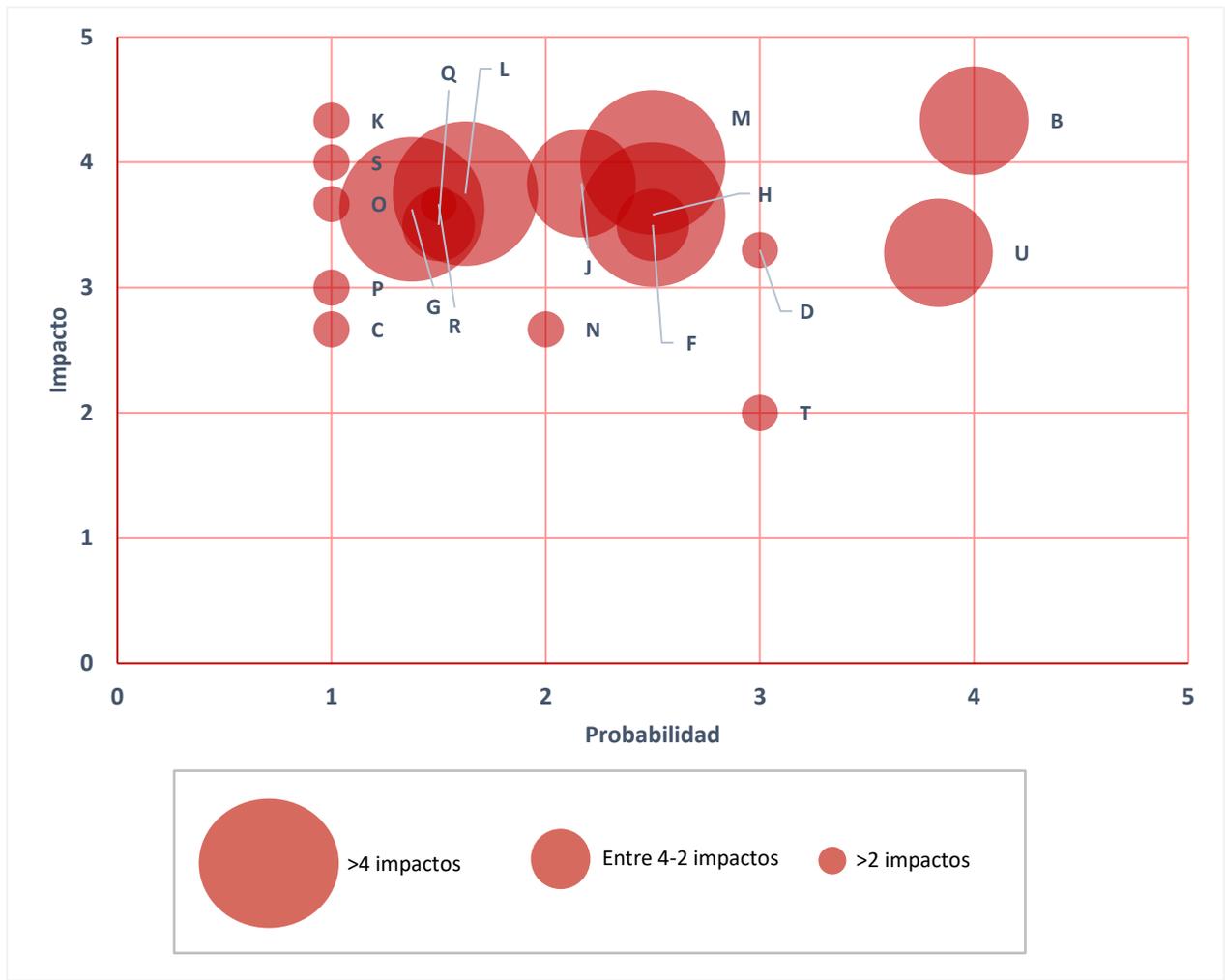


Tema	Índice
Igualdad	A
Atención al cliente	B
Biodiversidad	C
Cambio climático	D
Cartera PYME	E
Ciberseguridad y fraude	F
Derechos humanos	G
Desempeño económico	H
Educación financiera	I
Ética empresarial y anticorrupción	J
Financiamiento para el desarrollo sostenible	K
Gestión del riesgo sistémico	L
Gestión del talento humano	M
Gobierno corporativo	N
Inclusión financiera	O
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	P
Privacidad de la información	Q
Relacionamiento y desarrollo comunitario	R
Salud y seguridad de los trabajadores	S
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	T
Transformación digital e innovación	U
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	V



Mapa de impactos negativos

Materialidad de impacto



Tema	Índice
Igualdad	A
Atención al cliente	B
Biodiversidad	C
Cambio climático	D
Cartera PYME	E
Ciberseguridad y fraude	F
Derechos humanos	G
Desempeño económico	H
Educación financiera	I
Ética empresarial y anticorrupción	J
Financiamiento para el desarrollo sostenible	K
Gestión del riesgo sistémico	L
Gestión del talento humano	M
Gobierno corporativo	N
Inclusión financiera	O
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	P
Privacidad de la información	Q
Relacionamiento y desarrollo comunitario	R
Salud y seguridad de los trabajadores	S
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	T
Transformación digital e innovación	U
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	V



Consultas a Grupos de Interés

La etapa de consultas a Grupos de Interés corresponde al levantamiento de la **relevancia** que tienen los **temas potenciales** para los grupos de interés y para la estrategia de negocio.

En total se realizaron las siguientes consultas:

Proveedores

Encuesta a 18 proveedores

Clientes

Encuestas a responsables de los diferentes segmentos de clientes.

Colaboradores

Encuesta a 329 colaboradores

Comunidad

Encuesta a Fanlyc



Índice

01	Introducción
02	Metodología
03	Proceso de doble materialidad
04	Matriz de doble materialidad
05	Uso de matriz con fines estratégicos
06	Anexos

Impacto

Identifica los temas prioritarios para los **GGII** a través de los **impactos** más significativos de la compañía hacia el exterior: en la economía, el medio ambiente y las personas.

Para determinar la materialidad de impacto se tomaron en consideración:

- **Relevancia** de los temas potenciales para los grupos de interés (consultoras y directoras, colaboradores, proveedores, etc.)
- **Gravedad / Magnitud** de los **impactos** relacionados a los temas potenciales
- **Probabilidad** de los **impactos** relacionados a los temas potenciales

Financiera

Identifica los temas prioritarios **para inversionistas, accionistas o el mercado** a través de los **riesgos y oportunidades** que pudieran comprometer o beneficiar a condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo de la empresa.

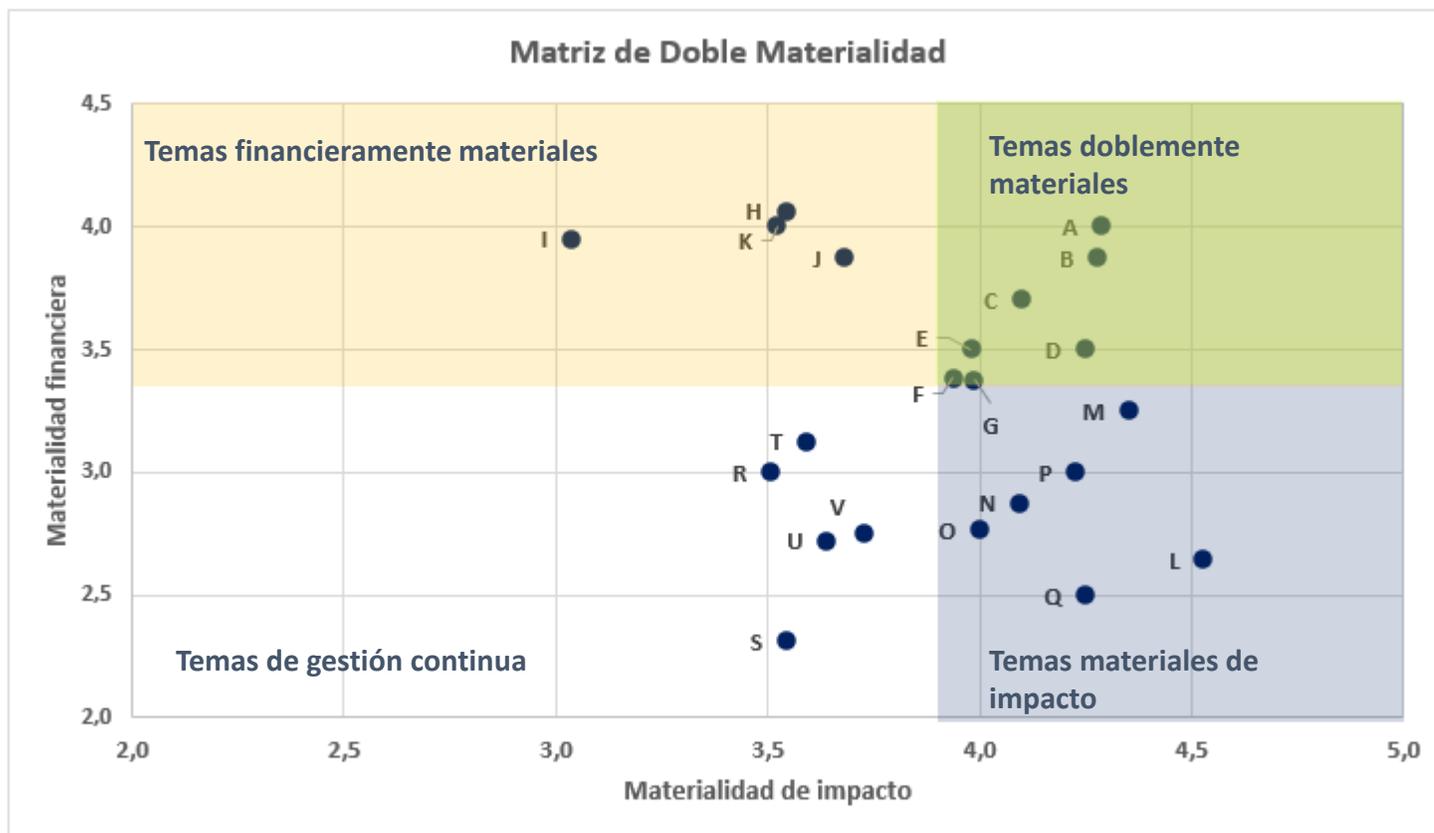
Para determinar la materialidad de impacto se tomaron en consideración:

- **Relevancia** de los temas potenciales para los grupos de interés (Alta gerencia, accionistas, proveedores de capital).
- **Gravedad / Magnitud** de los **riesgos y oportunidades** relacionadas a los temas potenciales.
- **Probabilidad** de los **riesgos y oportunidades** relacionadas a los temas potenciales.



Doble materialidad

Matriz Doble Materialidad



Temas	Índice	Resultado
Cartera PYME	A	Doblemente material
Cambio climático	B	Doblemente material
Ciberseguridad y fraude	C	Doblemente material
Transformación digital e innovación	D	Doblemente material
Privacidad de la información	E	Doblemente material
Ética empresarial y anticorrupción	F	Doblemente material
Gobierno corporativo	G	Doblemente material
Financiamiento para el desarrollo sostenible	H	Financieramente material
Gestión del riesgo sistémico	I	Financieramente material
Desempeño económico	J	Financieramente material
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	K	Financieramente material
Igualdad	L	Material de impacto
Atención al cliente	M	Material de impacto
Educación financiera	N	Material de impacto
Gestión del talento humano	O	Material de impacto
Relacionamiento y desarrollo comunitario	P	Material de impacto
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	Q	Material de impacto
Biodiversidad	R	Tema de gestión continua
Derechos humanos	S	Tema de gestión continua
Inclusión financiera	T	Tema de gestión continua
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	U	Tema de gestión continua
Salud y seguridad de los trabajadores	V	Tema de gestión continua



Doble materialidad

Análisis de resultados

Los temas doblemente materiales identificados reflejan una interacción entre los impactos económicos, sociales y ambientales que afectan tanto al negocio como a su entorno.

El desarrollo de la **cartera PYME** se presenta como una oportunidad de negocio significativa para St. George Bank, al ofrecer apoyo financiero a pequeñas y medianas empresas que son motores clave para el crecimiento económico del país.

Otro asunto que representa nuevas oportunidades de negocio es la gestión del **cambio climático**. Al ofrecer productos financieros que priorizan el impacto positivo y las prácticas sostenibles, el banco no solo mitiga los riesgos asociados con el cambio climático a través de colocaciones de crédito responsables, sino que también fortalece su resiliencia financiera y mejora su reputación corporativa.

La ciberseguridad, la prevención del fraude, y la privacidad de la información se han convertido en prioridades críticas debido al aumento de las amenazas cibernéticas. Gestionar eficazmente estos asuntos, junto con el fomento de la **transformación digital** y la **innovación**, permite al banco aumentar su competitividad al mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de ofrecer servicios más adaptados a las necesidades cambiantes del mercado. Al mismo tiempo, estas medidas fortalecen la confianza del público, los clientes, el gobierno, y los empleados, asegurando que el banco mantenga su enfoque en donde se garantiza la **ética empresarial y la anticorrupción** en todas sus operaciones.

Temas	Índice	Resultado
Cartera PYME	A	Doblemente material
Cambio climático	B	Doblemente material
Ciberseguridad y fraude	C	Doblemente material
Transformación digital e innovación	D	Doblemente material
Privacidad de la información	E	Doblemente material
Ética empresarial y anticorrupción	F	Doblemente material
Gobierno corporativo	G	Doblemente material
Financiamiento para el desarrollo sostenible	H	Financieramente material
Gestión del riesgo sistémico	I	Financieramente material
Desempeño económico	J	Financieramente material
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	K	Financieramente material
Igualdad	L	Material de impacto
Atención al cliente	M	Material de impacto
Educación financiera	N	Material de impacto
Gestión del talento humano	O	Material de impacto
Relacionamiento y desarrollo comunitario	P	Material de impacto
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	Q	Material de impacto
Biodiversidad	R	Tema de gestión continua
Derechos humanos	S	Tema de gestión continua
Inclusión financiera	T	Tema de gestión continua
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	U	Tema de gestión continua
Salud y seguridad de los trabajadores	V	Tema de gestión continua



Índice

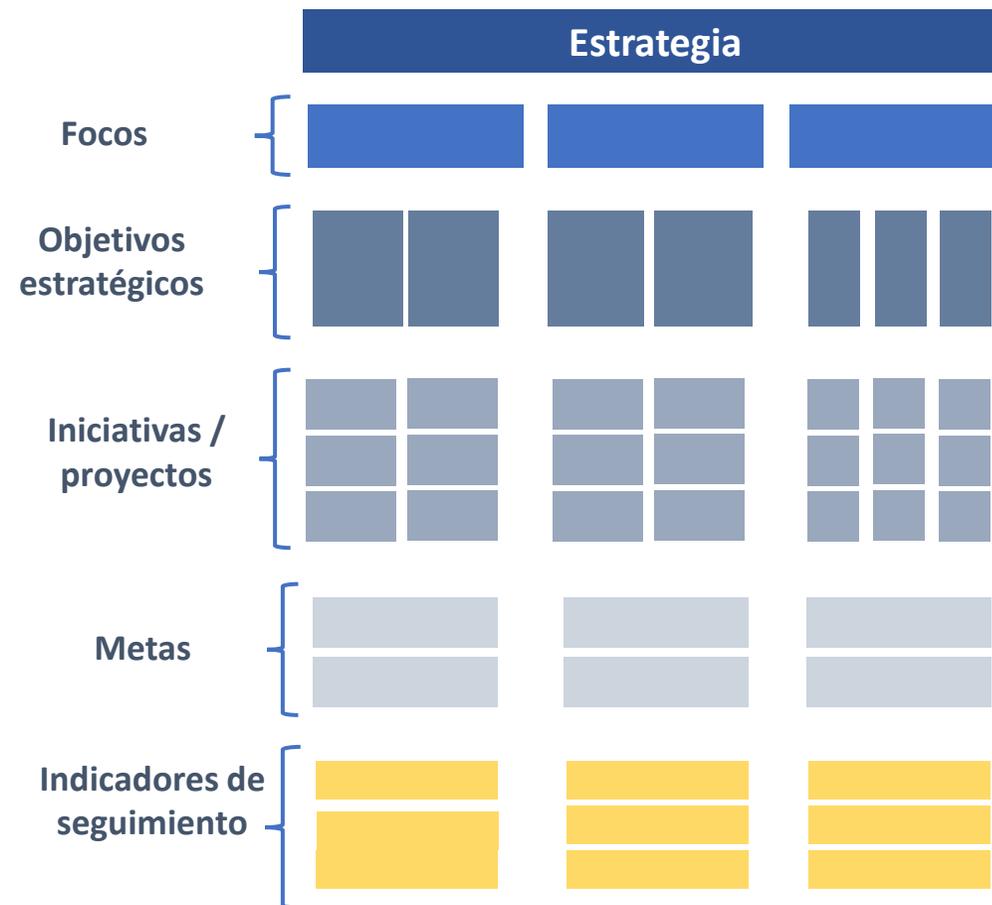
01	Introducción
02	Metodología
03	Proceso de doble materialidad
04	Matriz de doble materialidad
05	Uso de matriz con fines estratégicos
06	Anexos

¿Qué es?

- Una estrategia de sostenibilidad es un compromiso que asumen las empresas y organizaciones para integrar dentro de sus objetivos de negocio, criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

¿Para qué sirve?

- En los últimos años, debido al interés de diferentes *drivers*, la integración de objetivos en sostenibilidad se ha vuelto un deber ser, más allá de la gestión que las empresas pueden dar a los temas de sostenibilidad.
- Una estrategia de sostenibilidad puede contribuir a la creación de valor a largo plazo, con beneficios tangibles desde la parte de cumplimiento normativo, transparencia y confianza en inversionistas, hasta la reducción de costos operativos asociados a diferentes temas.



Análisis de materialidad: Fines estratégicos

Gestión de la sostenibilidad

El análisis de materialidad debe integrarse en la estrategia de sostenibilidad para asegurar un enfoque integral y a largo plazo. Esto permite a la organización equilibrar y alinear sus actividades comerciales con los objetivos de sostenibilidad social, económica y ambiental.

La actual estrategia de St. Georges Bank parte de la estrategia de sostenibilidad de grupo Promerica, que cuenta con 4 ejes estratégicos sustentados en la administración de riesgo ambiental, social y de gobernanza.

Negocios Sostenibles

La sostenibilidad es un buen negocio, mitiga los riesgos e incrementa la rentabilidad.

La sostenibilidad la practicamos desde nuestro negocio principal, que es la intermediación financiera. Nuestro portafolio empresarial está conformado por un 46% de clientes de Pequeñas y Medianas Empresas, PYMES, trabajamos cada día para dar un mejor servicio y orientamos para alinear las inversiones de nuestros clientes hacia la sostenibilidad y así ayudarles a ser más eficientes en su negocio. Es por eso que nuestra familia de productos ofrece soluciones financieras para motivar y apoyar las inversiones sostenibles y que ayuden hacia la transición hacia una economía descarbonizada.

Predicar con el ejemplo

Sabiendo que la Sostenibilidad es el camino que debemos seguir todas las personas e instituciones para un futuro saludable en términos económicos, sociales y ambientales, apostamos por predicar con el ejemplo las acciones sostenibles, para demostrar los beneficios que este modelo aporta a quienes lo siguen.

Dividimos este eje en ambiental y social. En el primero trabajamos por mejorar nuestra huella de carbono y hacerla neutra en emisiones emitidas, mitigadas y compensadas, estamos siempre atentos a nuevas tecnologías y a procesos que nos hagan más eficientes en el uso de todos los recursos de nuestras operaciones.

En el ámbito social buscamos mantener excelentes condiciones de trabajo para nuestros colaboradores, brindando oportunidades de educación, salud, y bienestar general. Procuramos un ambiente más equitativo, inclusivo y diverso dentro de la organización.

Inversión Social

Con el fin de ayudar al país en su camino hacia el desarrollo de comunidades más sostenibles, invertimos recursos humanos y financieros en apoyo a las poblaciones en las que el Banco opera y en organizaciones no gubernamentales incluidas en lo que llamamos "techos verdes", lugares en los que el Banco impacta. Mediante este eje, nuestros colaboradores se involucran con acciones de ayuda social e impacto ambiental, mediante actividades de voluntariado que el Banco facilita e impulsa.

Medición de Impacto

En este eje se busca mantener el reporte y medición de indicadores de sostenibilidad actualizados. Esto es necesario para la toma de decisiones y el monitoreo de los avances en las metas. Buscamos alinear nuestros impactos hacia el cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por las Naciones Unidas.

Contamos con una herramienta para la medición de impacto de las acciones realizadas en los ejes de la Estrategia Pro-Sostenible llamada PROSOS. Esta es desarrollada en un ambiente de fácil adaptación a las diferentes áreas y un control de acceso por módulo, PROSOS permite abarcar a toda la organización para una integración global.

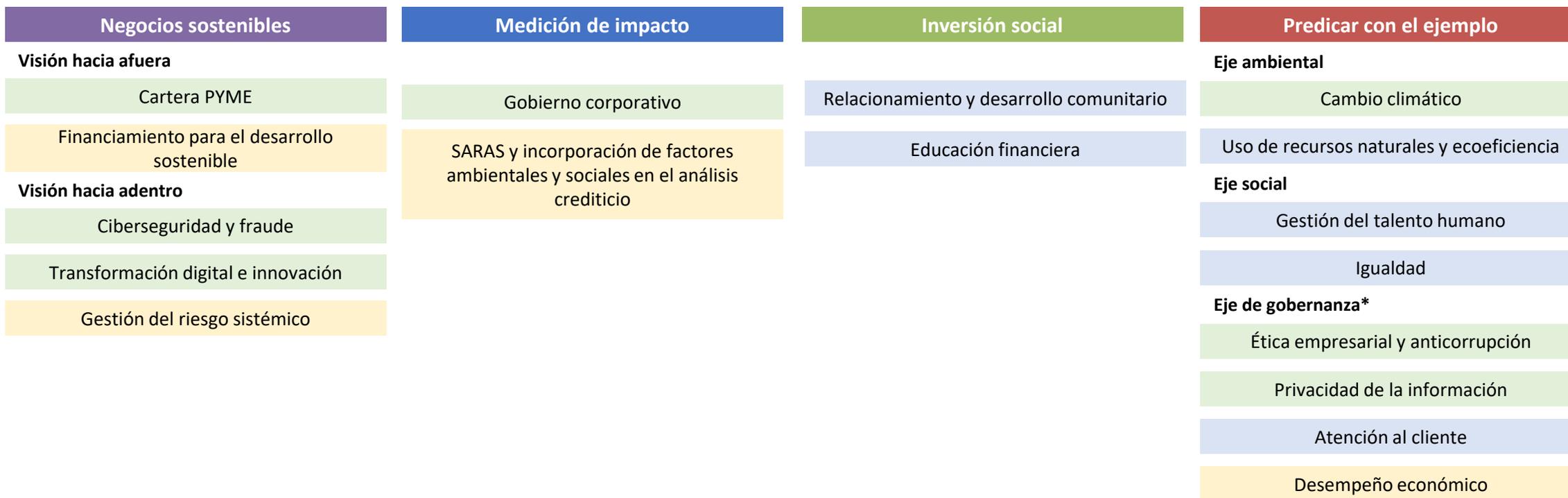
Buscamos brindar transparencia en la información dirigida a las partes interesadas de nuestros procesos como lo son clientes, proveedores, colaboradores, inversionistas, multilaterales y para la comunidad en general.



Análisis de materialidad: Fines estratégicos

Gestión de la sostenibilidad

De acuerdo con los resultados del ejercicio de Doble Materialidad, sugerimos la siguiente estructuración de la estrategia. A partir de esta estructura, es posible definir proyectos, indicadores y metas para la mejora de la gestión ASG del banco.



Eje de gobernanza*: Este eje no está planteado en la estrategia del grupo, pero se agrega a modo de sugerencia desde el análisis de los consultores.



Análisis de materialidad: Fines estratégicos

Comunicación de la sostenibilidad

El análisis de materialidad y la gestión adecuada de una estrategia de sostenibilidad son la base para poder **comunicar** los avances y compromisos en materia de sostenibilidad. Las principales herramientas para esta comunicación son:

- **Estrategia de comunicación**

El conjunto de herramientas que ayudaran a compartir los esfuerzos y compromisos de una empresa en materia de sostenibilidad.

- **Reportes de sostenibilidad**

Es la principal herramienta para comunicar los esfuerzos y logros económicos, sociales y ambientales de la empresa a los distintos grupos de interés. Un reporte de sostenibilidad alineado a una estrategia y basado en un análisis de materialidad, permite que esfuerzos, logros y objetivos estén basados en estándares de sostenibilidad como GRI y SASB.



Índice

01	Introducción
02	Metodología
03	Proceso de doble materialidad
04	Matriz de doble materialidad
05	Uso de matriz con fines estratégicos
06	Anexos

Anexo 1

Listado de temas potencialmente materiales y definiciones

Tema potencial	Descripción
Atención al cliente	Se refiere a la percepción general y las interacciones que tienen los clientes con la institución financiera a lo largo de su relación. Incluye todos los puntos de contacto y transacciones, desde la apertura de cuentas y la solicitud de préstamos hasta el uso de servicios en línea, el soporte al cliente y las transacciones diarias.
Ética empresarial y anticorrupción	Compromiso con un conjunto de normas relacionadas con el rendimiento y la conducta, que incluyen la divulgación de información sobre asuntos como fraude, prácticas corruptas, la lucha contra el monopolio, la fijación de precios y la manipulación del mercado.
Gobierno Corporativo	Toma de decisiones informadas, transparentes y con visión de largo plazo por parte de los órganos de gobierno y administración, que equilibren los intereses de accionistas, clientes, inversionistas y demás grupos de interés.
Gestión del riesgo sistémico	Acciones y estrategias implementadas para identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos que podrían afectar al sistema financiero en su conjunto, en lugar de centrarse únicamente en los riesgos individuales de una institución financiera específica. Este enfoque reconoce la interconexión y la interdependencia entre las instituciones financieras y los mercados, reconociendo que los problemas en una parte del sistema pueden propagarse y afectar a otras áreas.
Transformación digital e innovación	Aplicación de avances tecnológicos para mejorar y optimizar los servicios financieros. Estos avances tienen como objetivo principal ofrecer soluciones más eficientes, rápidas, seguras y accesibles tanto para clientes como para la propia institución.
Ciberseguridad y fraude	Medidas y estrategias adoptadas para garantizar la protección contra amenazas de seguridad, fraudes y ataques cibernéticos. Destaca la importancia de la seguridad en la operación de la entidad financiera, reconociendo las crecientes amenazas asociadas con el fraude y los ciberataques en el entorno digital actual.
Privacidad de la información	El uso y el almacenamiento de una amplia gama de datos de los clientes, plantea la necesidad de establecer lineamientos para garantizar la privacidad y seguridad de los datos financieros personales de los clientes, con el fin de reducir riesgos y aumentar la confianza del consumidor. Este tipo de datos se utilizan comúnmente en el momento de crear nuevos productos y servicios, reforzar los sistemas de seguridad de la información y rastrear y prevenir actividades ilícitas.
Gestión del talento humano	Posicionamiento de la empresa como marca empleadora que satisface de sus colaboradores ofreciendo esquemas de trabajo atractivos y saludables asegurando la permanencia de los mismos. Además involucra las prácticas y programas para fomentar y motivar a que los colaboradores puedan acceder a mejores y/o diferentes puestos al interior de la empresa, además de brindar formación para mejorar las competencias y habilidades profesionales, contar con planes de carrera y procesos de evaluación de desempeño transparentes.
Igualdad	Estrategias que buscan equiparar las oportunidades para todos los colaboradores y enriquecer la fuerza laboral con representantes de todos los grupos poblacionales, con el fin de conformar y mantener una cultura incluyente y diversa en todos los niveles.
Salud y seguridad de los trabajadores	Gestión de la seguridad en el lugar de trabajo y los estándares de seguridad en el lugar de trabajo en las industrias y regiones en las que operan, esto se extiende a los trabajadores de proveedores y contratistas del banco.



Anexo 1

Listado de temas potencialmente materiales y definiciones

Tema potencial	Descripción
Desempeño económico	Desarrollo económico y distribución de la riqueza generada por el banco entre sus partes interesadas.
Prácticas sostenibles en la cadena de valor	Aplicación de criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo para la selección, gestión y evaluación de los proveedores, así como el trabajo conjunto con los mismos para promover la mejora de su desempeño y elevar sus estándares de calidad operacional y de servicios.
Derechos humanos	Comportamiento empresarial responsable que previene y mitiga los impactos adversos sobre derechos humanos relacionados directamente con las operaciones de la compañía.
Educación financiera	Prácticas encaminadas a desarrollar competencias financieras en las personas y negocios de modo que manejen mejor su dinero, tomen mejores decisiones, progresen y permitan actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.
Inclusión financiera	Proporcionar y desarrollar productos y servicios en mercados previamente desatendidos, con el objetivo de expandir la disponibilidad de servicios financieros para comunidades de bajos ingresos, poblaciones vulnerables y pequeñas empresas y generar fuentes de ingresos adicionales.
SARAS y incorporación de factores ambientales y sociales en el análisis crediticio	Prácticas que incorporan los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que podrían tener impactos significativos en las empresas, activos y proyectos de diversos sectores a los que el banco otorga préstamos. Este análisis se lleva a cabo con el propósito de evaluar y determinar las garantías asociadas con dichos préstamos.
Financiamiento para el desarrollo sostenible	Desarrollo de productos y servicios de ahorro, financiamiento, medios de pago y seguros que contribuyen directamente al desarrollo sostenible, así como consecución de recursos ligados a sostenibilidad, como habilitadores de la oferta. Esto incluye bonos verdes y sociales.
Relacionamiento y desarrollo comunitaria	Apoyo a las comunidades través de la promoción de programas sociales, inversión social, voluntariado, patrimonio cultural, donaciones, etc., incluyendo la atención a situaciones excepcionales, como las derivadas de desastres naturales. Este enfoque busca involucrar activamente a la empresa en cuestiones que afectan a las comunidades locales y contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de las áreas o poblaciones de entorno o influencia.
Cambio climático	Planes para identificar, evaluar y gestionar riesgos e impactos relacionados con el cambio climático que puedan afectar las operaciones y/o el portafolio de la empresa. Por ejemplo, riesgos físicos agudos (como tormentas o inundaciones) o riesgos de transición (como regulaciones ambientales emergentes más estrictas, cambios en el mercado, cambios tecnológicos, entre otros). Además, contempla la medición de emisiones de gases de efecto invernadero y las estrategias para reducir o compensar dichas emisiones.
Biodiversidad	Contribución del sistema financiero al uso sostenible y la resiliencia de ecosistemas a través de: Conservación, desarrollo de la bioeconomía y gestión social.
Uso de los recursos naturales y ecoeficiencia	Gestión consciente de los recursos naturales como energía, agua, aire y suelo para disminuir el impacto de las acciones y operaciones del banco. Incluye: Gestión de residuos, Gestión del agua, eficiencia energética, energía renovable,



Anexo 2

Impactos, riesgos y oportunidades

En el Excel adjunto a esta presentación, podrá consultar y navegar por los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) evaluados para el ejercicio de Doble Materialidad. Utilice los botones en cada una de las pestañas para indagar sobre los IROs analizados y sus calificaciones.



Riesgos y oportunidades - Materialidad financiera



Tema	Riesgo o oportunidad	Descripción Riesgo u oportunidad	Probabilidad	Pérdida o Ganancia Financiera
Equidad, Diversidad e Inclusión	Oportunidad	Aumento de vínculos y alianzas con organizaciones de la sociedad civil en pro de la diversidad e inclusión lo que mejoraría la reputación del banco.	4	2
Equidad, Diversidad e Inclusión	Oportunidad	Participación de mujeres en la alta gerencia de la compañía lo que fomenta una cultura diversa y el intercambio de ideas que puede promover la creatividad y efectividad de las operaciones.	4	3,5
Equidad, Diversidad e Inclusión	Oportunidad	Establecimiento de equipos diversos e inclusivos gracias a prácticas de contratación con enfoque en diversidad, generando equipos diversos podría enriquecer la toma de decisiones.	4	3,5
Atención al cliente	Oportunidad	Reputación competitiva en el mercado debido a la excelencia en la atención y satisfacción de las necesidades de los clientes lo que podría generar mayores ingresos.	4	3
Atención al cliente	Oportunidad	Desarrollo de productos innovadores y especializados para un tipo de cliente, lo que permitiría al banco aumentar sus ingresos y además aumentar la satisfacción de sus clientes	5	4
Atención al cliente	Oportunidad	Personalizar las experiencias de los usuarios utilizando herramientas de analítica de datos para mejorar la satisfacción del cliente y fomentar la fidelidad a la empresa.	5	4
Atención al cliente	Oportunidad	Implementar herramientas y tecnologías innovadoras para ofrecer un mejor soporte técnico y atención al cliente puede diferenciar a la empresa y mejorar su reputación en el mercado.	5	4
Biodiversidad	Oportunidad	Aumento de la reputación empresarial por desarrollar programas de protección de la Biodiversidad en las áreas de influencia del banco.	4	4
Cambio climático	Oportunidad	Creación de oportunidades de negocio si el banco desarrolla y promueve productos financieros que respalden proyectos y empresas que contribuyan a la mitigación del cambio climático.	3,5	3,5
Cambio climático	Oportunidad	Reducción de riesgos financieros asociados con el cambio climático, como los riesgos relacionados con eventos climáticos extremos, la transición a una economía baja en carbono y la valoración de activos vulnerables a riesgos climáticos.	4	4
Cambio climático	Oportunidad	Mejora de la reputación en el sector y facilidad para adquirir inversión internacional gracias a la emisión de productos financieros que respalden proyectos y empresas que contribuyan a la mitigación del cambio climático.	5	5
Cartera PYME	Oportunidad	Generación de ingresos por el fortalecimiento de la cartera PYME del banco y el posicionamiento del banco como una entidad especializada en este segmento.	4	4
Ciberseguridad y fraude	Oportunidad	Fortalecimiento de los sistemas de TI por aumento de inversiones en infraestructura y software contra ciber ataques disminuyendo la vulnerabilidad de la empresa frente a estos eventos.	4	5
Ciberseguridad y fraude	Oportunidad	Fortalecimiento del conocimiento y capacidades técnicas de los colaboradores en la protección contra el fraude, phishing, ingeniería social, etc. por las capacitaciones sobre estos asuntos lo que disminuiría la vulnerabilidad de la empresa frente a estos eventos.	4	4,5
Ciberseguridad y fraude	Oportunidad	Fortalecimiento del conocimiento y capacidades técnicas de los clientes para identificar casos de fraude, phishing, ingeniería social, etc. por medio de campañas de concientización sobre estos asuntos lo que disminuiría la vulnerabilidad de los clientes y por ende el banco frente a estos eventos.	5	3

Tema

- Atención al cliente
- Biodiversidad
- Cambio climático
- Cartera PYME
- Ciberseguridad y fraude
- Derechos humanos
- Desempeño económico
- Educación financiera
- Equidad, Diversidad e Inclusión
- Ética empresarial y anticorrupción
- Financiamiento para el desarrollo sostenible
- Gestión del riesgo sistémico
- Gestión del talento humano
- Gobierno corporativo
- Inclusión financiera
- Prácticas sostenibles en la cadena de valor
- Privacidad de la información
- Relacionamiento y desarrollo comunitario
- Salud y seguridad de los trabajadores
- SARAS y incorporación de factores ambien...
- Transformación digital e innovación
- Uso de los recursos naturales y ecoeficien...

Riesgo o oportunidad

Oportunidad Riesgo



SERVICIOS GLOBALES EN SOSTENIBILIDAD

“No se trata de deshacer lo construido, sino de reimaginar cómo podemos hacerlo con nuevos valores”



HQ EMEA – MADRID (A CORUÑA, AMSTERDAM, LONDON, PARIS, ISTANBUL)
Glorieta Emilio Castelar - Castellana 43, planta 5 – 28046 Madrid
+34 911 280 280

LATAM – HQ- CIUDAD DE MÉXICO.
Paseo de la Reforma 296 – planta 23, Col Juárez 06600 CDMX
+ 52 55 6842 1011

ANDEAN AND CENTRAL AMERICA OFFICE – QUITO
Checoslovaquia E9-96
+ 593 987123027

