



# Informe Social 2011

Comunicación de Progreso - CoP





## **Multibank, Inc.**

Casa Matriz – Vía España  
Edificio Prosperidad 127  
Ciudad de Panamá,  
República de Panamá  
Teléfono +507 294-3500  
[www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

### **Coordinadores del Informe Social:**

Juan Luis Toledo  
Melissa Valderrábano Díaz  
Temistocles Valdés  
Denis Herrera

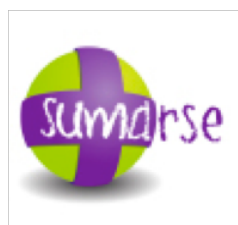
Mensaje del Presidente Ejecutivo	3
Sobre Nosotros	5
Multibank y los 10 Principios de Pacto Global	17
Derechos Humanos	18
Estándares Laborales	30
Ambiente	38
Anticorrupción	44

### **Editado por:**

El Cedro Consultoría S. A.  
República de Panamá  
[elcedro@advancedpa.com](mailto:elcedro@advancedpa.com)

### **Diseñado por:**

L&M design  
República de Panamá  
[lorainemanning@gmail.com](mailto:lorainemanning@gmail.com)





## Mensaje del Presidente Ejecutivo Sr. Isaac Btsh

### 2011 – Otro año excelente para Multibank

Multibank es el tercer banco panameño más grande en Panamá, dedicado a acompañar a sus clientes en todas las etapas, en su vida, ofreciendo un amplio rango de servicios y productos financieros.

Nuestros resultados financieros continúan siendo sorprendentes. Para fines del 2011 Multibank ha llegado a tener más de \$2 mil millones en activos y nuestra utilidad neta del 2011 excede los \$29 millones.

Uno de los mejores logros de Multibank fue cuando los tres organismos internacionales de crédito Fitch Ratings de Nueva York, Standard & Poors y Equilibrium, reafirmaron nuestra calificación local e internacional como alta y con una perspectiva estable. Multibank es uno de los dos bancos panameños que mantienen una calificación de riesgo pública internacional.



Por estos logros, les debemos una enorme gratitud a nuestros clientes, nuestros colaboradores y todos los otros grupos de interés que forman parte de nuestra vida diaria.

### Mucho más al éxito que rentabilidad

El éxito es una composición de muchos factores. Obviamente, el componente primario es tener un negocio sano y rentable. Es la meta natural para cualquier empresa.

Tal vez es más fácil ver solamente los estados financieros para establecer el nivel de nuestro éxito, pero para nosotros, es por lo menos equivalentemente importante que el éxito de Multibank sea construido en una base firme de valores éticos que siempre nos han permitido:

- ♦ Generar prosperidad financiera de nuestros clientes.
- ♦ Promover el bienestar de nuestros colaboradores, y
- ♦ Ayudar económica y socialmente a nuestra sociedad

Multibank es un sólido grupo financiero que contribuye a la responsabilidad social y ambiental. Para nosotros, solidez, responsabilidad y solidaridad hacia la sociedad como un todo son palabras claves entrelazadas que invariablemente están ligadas a cómo definimos la prosperidad.

La “responsabilidad social y ambiental” no son palabras vanas. Son una parte incrustada en nuestra visión, misión y valores, y nos esforzamos todos los días, en todas nuestras acciones, en mantener y mejorar los puntos en común con todos nuestros grupos de interés.

### Apoyando a los empresarios de la Micro y Pequeña Empresa

Desde que abrimos nuestras puertas en 1990, hemos sido el único banco en Panamá que administra un programa de crédito, específicamente diseñado para apoyar financieramente a la micro y pequeña empresa, y al mismo tiempo ofreciéndoles a nuestros clientes un entrenamiento amplio y adecuado de cómo administrar su negocio con éxito.





***“Multibank es un sólido grupo financiero que contribuye a la responsabilidad social y ambiental. Para nosotros, solidez, responsabilidad y solidaridad hacia la sociedad como un todo son palabras claves entrelazadas que invariablemente están ligadas a cómo definimos la prosperidad.”***

Multibank lanzó el programa “Acción Empresarial” ofreciendo servicios especializados de financiamiento y en 1998 Multibank fundó el Instituto de Microfinanzas (IMF) que ofrece capacitación y asesoramiento, para la pequeña y mediana empresa, sembrando así las bases para un crecimiento gradual y sostenido de las pequeñas empresas.

A través de los años, ésta área se ha desarrollado a pasos agigantados. Desde 1999 el IMF ha entrenado a más de 18,000 personas, y - solamente, desde el 2005 - el portafolio de crédito ha crecido de \$48 a \$193 millones para fines del 2011.

## **Fundación Alberto y Pamela Btsh**

Convencidos que todos los panameños tienen derecho a una vida mejor, nos hemos comprometido – en conjunto con la Fundación Alberto y Pamela Btsh que fue fundada en 1996 – a mejorar los estándares de vida de niños, jóvenes y adultos mayores por todo el país.


Durante el 2011, casi 300,000 comidas han sido servidas en nuestros comedores públicos. A través de la Fundación hemos ayudado a un alto número de organizaciones sin fines de lucro, y gracias a la contribución y donación de varias empresas privadas, pudimos distribuir más de 116,000 piezas de ropa, zapatos, electrodomésticos, utensilios de higiene y comida a través del país.

## **Crecimiento y armonía es nuestro compromiso**

Mantener una comunicación transparente, teniendo un diálogo activo con todos nuestros grupos de interés y reforzando nuestro compromiso social y ambiental, es un proceso continuo que nunca termina. Por esta razón, hemos sido miembros activos, desde el 2003, del Pacto Global de las Naciones Unidas. El Pacto Global de las Naciones Unidas es la organización global más grande que con sus diez principios universales promueve el compromiso de las empresas en derechos humanos, estándares laborales, estándares ambientales y anticorrupción. Este Informe Social, también conocido como “Comunicación de Progreso” se presenta anualmente a los grupos de interés y como tal es parte de nuestro compromiso leal y permanente con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Multibank es también un miembro activo de SumaRSE, la organización líder en RSE de Panamá, y el capítulo local del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Como “El Árbol de la Vida” que está capturado en el logo y colores de Multibank, tenemos todas las intenciones de continuar con un crecimiento sólido, permaneciendo siempre leales a nuestras raíces.

  
Isaac Btsh  
Presidente Ejecutivo



## Sobre Nosotros

### 1990 El Origen

- Iniciamos operaciones, como Multi Credit Bank, el 12 de julio, como resultado del crecimiento y expansión de Gran Financiera, la cual operó desde 1968. El equipo ejecutivo fundador fue liderado por Alberto Btsh y su hijo Isaac Btsh junto con profesionales, quienes en su mayoría tenían más de 20 años de experiencia en la industria bancaria.
- Para la pequeña y mediana empresa, lanzamos el programa “Acción Empresarial” siendo el primer banco panameño - que con su propio capital - ofreció servicios especializados para satisfacer las necesidades de estas empresas. El programa incluyó, además de financiamiento, capacitación y asesoría con el fin de lograr la base un crecimiento gradual y sustentable de la pequeña y mediana empresa.

### 1993 Proyección Internacional

Con el fin de aumentar nuestra proyección internacional y para beneficio de nuestros clientes con operaciones en el exterior, adquirimos Hemisphere Bank en julio, un banco basado en las Islas Turcos y Caicos en el Caribe.

### 1996 Fundación Alberto y Pamela Btsh

Mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos mayores es un compromiso permanente de nuestro grupo. Como una contribución al desarrollo social de la comunidad se creó la Fundación Alberto y Pamela Btsh.

### 1998 Instituto de Microfinanzas

El instituto se fundó en 1998 con el fin de promover y desarrollar una actitud empresarial en los panameños.

### 2002 FMO - El Banco Holandés de Desarrollo Empresarial

Firmamos un contrato con el Banco Holandés de Desarrollo Empresarial (FMO) que se dedica a financiar a instituciones bancarias en países de desarrollo mediante el apoyo al crecimiento sostenible del sector privado invirtiendo en mercados emergentes.

### 2003 Pacto Global de las Naciones Unidas

Cónsonos con nuestro compromiso de responsabilidad social, en este año nos hicimos miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas, la organización global más grande que promueve el compromiso de las empresas con los derechos humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción.

### 2004 Multisecurities

- Inauguramos nuestra Casa de Valores Multisecurities Inc. con el fin de ofrecer una variedad de productos de inversión y servicios, con especialización en la administración de activos para nuestros clientes de Banca Privada.
- “Acción Empresarial” nos otorgó el “Premio a la Excelencia” por ser el principal ejecutor del programa “Dialogo de Gestiones” en Latino América y el Caribe.

### 2005 Enfoque universal en el cliente y sus necesidades

- Este año marcó un hito en nuestra historia, ya que iniciamos una nueva etapa en el desarrollo de nuestro primer plan estratégico participativo, reenfocando el banco de la pequeña y mediana empresa, hacia un banco universal concentrado en el cliente, un banco diversificado con múltiples productos y servicios, para obtener la certificación de riesgo con grado de inversión local y con expansión a nivel internacional.
- Iniciamos también el servicio de procesamiento de pagos con tarjetas Visa y MasterCard a través de puntos de ventas físicos o virtuales convirtiéndonos en el primer banco en Panamá que brinda el servicio de “Verified by Visa” y “SecureCode” para afiliación de comercios.

### 2006 Nuevos Hitos

- Excedimos \$100 millones en activos y nuestra utilidad llegó a \$9.1 millones.
- Comenzamos nuestra expansión abriendo nuevas sucursales, una en Colón, dos en la Ciudad de Panamá, (Plaza Millennium y El Dorado) y una en David, Chiriquí.



- Reorganizamos al crear Vicepresidencias Corporativas que brindan un soporte vital al crecimiento de la institución.
- Equilibrium, asesora de riesgos local, nos otorgó el grado de A-.

## 2007 Nuevas adquisiciones - Crecimiento y Aumento en grado de inversión

- Adquirimos el 70% de Macrofinanciera S.A. en Colombia, una empresa financiera con más de 35 oficinas en el territorio colombiano.
- Se adquirió un puesto en la Bolsa de Valores de Panamá, a través de nuestra Casa de Valores Multicurities.
- Colocamos, en tiempo record de dos días, \$30,000,000 en acciones preferidas no acumulativas Multibank, Inc. con un dividendo de 7.75%.
- Superamos la barrera de \$1,000 millones en activos.
- Fitch Central América aumentó nuestro grado de inversión local de A- a A.
- Se lograron el 90% de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2005-2010

## 2008 Nueva Imagen - Nueva Marca

- Después de 17 años de una larga trayectoria en el sistema bancario panameño, lanzamos nuestra nueva imagen - de Multi Credit Bank a **MULTIBANK**, un banco Confiable, Flexible y Cercano.
- El "Árbol de la Vida" se convirtió en nuestra marca. Esta refleja nuestra capacidad de crecer, renovar así como nuestro compromiso con el medio ambiente.

## 2009 Reorganización

- Reorganizamos nuestra estructura administrativa enfocándonos en reforzar los talentos y controles necesarios para acelerar el crecimiento y desarrollo de la marca.
- Dos nuevos directores externos - ex banqueros con amplio conocimiento y experiencia - fueron nombrados en la Junta Directiva.
- La Junta directiva creó comités de apoyo para ayudar en la supervisión de las operaciones y sistemas del banco.
- Firmamos acuerdos financieros especiales con grandes instituciones internacionales, la Corporación Financiera Internacional, el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Logramos una capitalización de \$15 millones para un total de \$90 millones de capital común pagado.
- Abrimos tres nuevas sucursales: Condado del Rey en la ciudad de Panamá, Penonomé en Coclé y Las Tablas en Los Santos.
- Equilibrium ratificó nuestro grado de inversión internacional en BB-
- Fitch Rating, también nos calificó con A localmente y BB - internacionalmente.

## 2010 Celebrando nuestro 20avo. Aniversario

- Celebramos nuestro 20avo. Aniversario. 20 años en los que no solamente logramos, sino que excedimos nuestras metas.
- Fitch Rating y Equilibrium aumentó nuestro grado de inversión a A+.
- Satandard&Poor's y Fitch Rating también aumentaron nuestro grado de inversión internacional a BB.
- En julio inauguramos nuestra subsidiaria Multibank Seguros.
- Nos convertimos en el primer banco panameño en recibir una línea de crédito de \$20 millones del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE)
- Firmamos un Acuerdo de Financiamiento con la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) por un total de \$6 millones para financiar a la pequeña y mediana empresa.
- Cumplimos nuestra promesa "Tu banco más cercano", abriendo dos nuevas sucursales y un Centro de Préstamos.

## 2011 Expansión Continua

- Adquirimos el control total de Macrofinanciera en Colombia.
- Fitch Ratings y Equilibrium reafirmaron nuestra calificación internacional como Alta y estable.
- Durante la 4ta Reunión Anual de los Socios Banqueros del Programa Financiamiento de Comercio Mundial en Estambul, Turquía nos premiaron como "Banco Campeón de México, Centro América y el Caribe" en el uso del Programa GTFP de la Corporación Interamericana de Finanzas del Banco Mundial.
- Continuamos incrementando nuestra red de sucursales. A finales del 2011, Multibank tiene 25 sucursales locales, dos centros de préstamos y una oficina de representación.



## Visión, Misión y Valores de Multibank

### Visión

Somos un grupo financiero sólido, generador de oportunidades de crecimiento que ofrece soluciones innovadoras y contribuye con responsabilidad social y ambiental, al desarrollo integral de nuestros clientes.

### Misión

Ofrecer servicios financieros, asesoría y capacitación de manera eficiente y competitiva, superando las expectativas de los clientes, con una atención personalizada, respaldada por principios éticos y morales que garantizan seguridad y confianza, y con nuestro compromiso de proteger los recursos naturales para las futuras generaciones.

### Valores

Nuestros valores reflejan nuestra manera de ser y de actuar.

#### Honestidad

Nos caracterizamos por tener y transmitir una actitud de integridad, actuando con honestidad, responsabilidad, lealtad y compromiso.

#### Equidad

Practicamos la equidad, la justicia y la sinceridad, virtudes que nos esmeramos en demostrar en nuestros actos diarios.

#### Compromiso con la Excelencia

Perseveramos en el mejoramiento de la calidad y la productividad, elevando el nivel de rendimiento y superando las exigencias de nuestros clientes.

#### Iniciativa

Tenemos una actitud positiva y proactiva, anticipándonos a desarrollar las mejores prácticas de negocio, mediante ideas creativas e innovadoras.

#### Perseverancia

Tenemos una habitual disposición a la acción en pro de un objetivo, una meta o el bien común a pesar de los obstáculos y/o las adversidades.



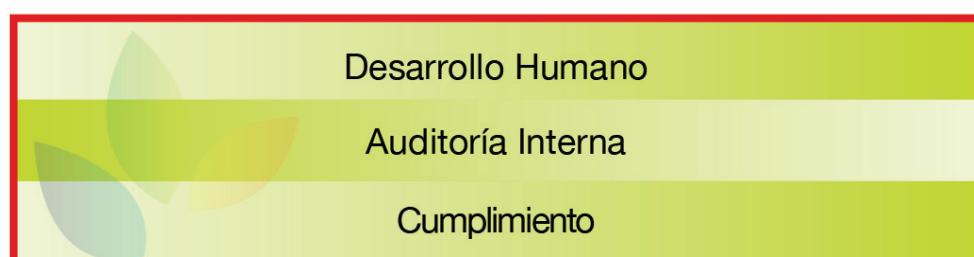
## Código de Ética

Hasta el 2010, la Vicepresidencia de Desarrollo Humano estaba a cargo de la administración del Código de Ética. En el 2011, se estableció un comité especial para administrarlo.

Nuestro Código de Ética establece los principios de un comportamiento ético para todo el personal de Multibank.

El Comité de Conducta es responsable de implementar el Código. Cuando se presentan dudas en cualquier situación particular o específica, tiene la autoridad para interpretar el Código.

El Comité está integrado por:



El Código resalta los siguientes aspectos:

Código de Ética	
Conflicto de Intereses	Seguridad de la Información
Regalos y Gratificaciones	Discriminación
Transparencia	Carácter Privado de la Información sobre el Colaborador
Recursos Corporativos	Acoso
Cumplimiento de Leyes y Políticas	Violencia en el Lugar de Trabajo
Otras Gestiones Relativas a la Conducta	Uso de Alcohol y Drogas
Información	Solicitudes de Gobiernos

La Vicepresidencia de Desarrollo Humano está encargada de distribuir y explicar el Código a todo el personal que ingresa a Multibank. Cada colaborador acusa de recibo del Código, como constancia de su adhesión a las normas correspondientes. Se verifica periódicamente el conocimiento y manejo de colaboradores a través de pruebas diseñadas para ello.

Las enmiendas al código las realiza la Vicepresidencia de Desarrollo Humano y luego aceptadas y ratificadas por una mayoría de votos del Comité de Conducta y la Junta Directiva.

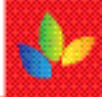


## El Logo y los Colores de Multibank

Nuestro logo es el “Arbol de la Vida”. Refleja nuestra capacidad de renovación, crecimiento y la habilidad de adaptarnos a cualquier ambiente financiero, así como reflejar nuestro compromiso con el ambiente:







## Compañías que forman parte de Multibank, Inc. y Subsidiarias

Multibank, Inc. y Subsidiarias pertenecen a Multifinancial Group, Inc. Las empresas que forman parte de Multibank, Inc. y Subsidiarias, objeto de este informe son:

### **MULTIBANK, INC.**

Multibank inició en 1990, como un banco panameño que entra a la industria bancaria ofreciendo una opción para enfrentar las necesidades financieras que las empresas panameñas confrontaban en esos momentos difíciles inmediatamente después de que la democracia había sido restaurada en el país. Multibank es un Banco para Todos. Desde su inicio, Multibank ha sido una empresa pionera, versátil en su crecimiento continuo, permanentemente brindando un servicio profesional y personalizado. Ofrece todos los productos y servicios que requiere el mercado.



### **GRAN FINANCIERA, S.A.**

Gran Financiera abrió sus puertas al público panameño en 1968. Se convirtió en una de las financieras que brinda productos y servicios para mejorar la calidad de vida de personas con menos recursos. En la actualidad somos la financiera de preferencia para la mayoría de la población ya que brindamos un servicio con rápidas respuestas para diferentes tipos de necesidades financieras.



### **HEMISPHERE BANK, INC.**

Hemisphere Bank fue fundada en 1993. Su casa matriz está en las Islas Turcos y Caicos bajo jurisdicción inglesa, el banco está dedicado al negocio de banca comercial, brindando servicios de cuentas corrientes y depósitos en el exterior.



### **MULTICAPITAL COMPANY, INC.**

Empresa constituida bajo las leyes de la Islas de Saint Kitts y Nevis, comenzó operaciones en agosto 1996. Su actividad principal es ofrecer servicios de asesoría extranjera.

### **MULTISECURITIES, INC.**

Multisecurities se fundó el 18 de mayo 2004. Brinda, bajo estrictos parámetros éticos y de confidencialidad, asesoría financiera competitiva. Nuestro compromiso es ofrecer nuevas oportunidades y alternativas de inversión en los mercados financieros para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, creando así un alto nivel de confianza y credibilidad más allá de las expectativas.



Ofrecemos a nuestros clientes, ya sean individuales o institucionales, una amplia variedad de productos y servicios tanto para el mercado local como el internacional al cual accedemos a través de las firmas de valores más prestigiosas a nivel mundial.







## **MULTI TRUST, INC.**

Multi Trust se constituyó el 2006. Ofrece a nuestros clientes una herramienta que les ayuda a administrar y planificar el futuro de su patrimonio confidencial y eficientemente, para simplificar la gestión y organización de éstos brindando protección en una forma ordenada, oportuna y profesional y organizando la distribución de fondos para sus beneficiarios.



## **MACROFINANCIERA, S.A.C.F.C**

En diciembre del 2004, Macrofinanciera se estableció como resultado de la fusión y absorción de Cambios Country S. A. y Multifinanciera, S. A.

Después de esa transformación, Macrofinanciera ha estado ofreciendo una serie de productos y servicios a los beneficiarios de las remesas familiares en Colombia, tales como CDTs, Certificados de Depósito a Tiempo, Giros Nacionales, Préstamos por Libranza, Préstamos de Libre Inversión y Compra y Venta de Divisas.



Tiene una red de 35 oficinas en toda Colombia y una base de 850,000 clientes. La entidad maneja una cartera de negocios de \$8 mil millones en captaciones y otro tanto en colocaciones.

En 2007, Multibank Inc., culminó con éxito la operación de compra de acciones de Macrofinanciera logrando así el control accionario de una empresa sólidamente posicionada en el dinámico y creciente mercado financiero colombiano.

## **MULTILEASING FINANCIERO, S.A.**

Multileasing Financiero nace de la necesidad de nuestros clientes de banca comercial y corporativa, así como la de la pequeña y mediana empresa, dándole a nuestros clientes la oportunidad de la adquisición de activos, sin afectar su índice de endeudamiento. Dentro de los activos ofrecidos, están vehículos comerciales y particulares, equipo pesado, equipos médicos, y mobiliario y equipo de oficina.



## **MULTIBANK SEGUROS, S.A.**

Multibank Seguros, es subsidiaria de Multibank Inc, fundada con la visión de ofrecer soluciones de seguros a los clientes del banco, maximizando la sinergia y aprovechando la ventaja de una amplia red de sucursales así como la solidez financiera del grupo. Multibank Seguros abrió sus puertas al mercado nacional en enero del 2011. Ofrece seguros de Auto, Incendio, Multiriesgos y Colectivo de Vida.

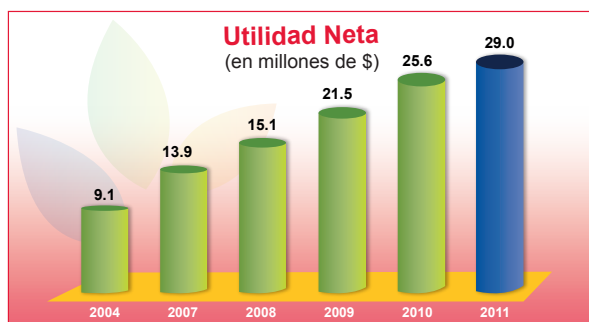
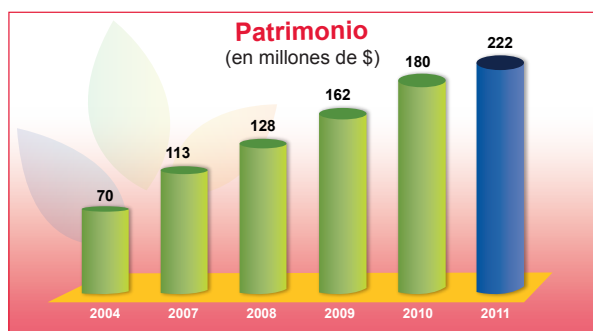




## Cifras Financieras de Multibank Inc.

La dedicación y la alta calidad de nuestro equipo de profesionales ha permitido que, en los años recientes, logremos un crecimiento sin precedente en utilidades.

### Cifras Financieras 2006-2011





## Calificación de Riesgo

En Multibank aspiramos lograr la excelencia en todo lo que hacemos. Uno de los resultados que más nos enorgullece ha sido el mejoramiento de nuestra calificación en el grado de inversión.

En el primer semestre del 2011, Standard and Poor's y Fitch Rating ratificaron la calificación de riesgo de Multibank quienes, con diferentes métodos de evaluación, confirmaron nuestra calificación de riesgo internacional en BB con una perspectiva estable. Somos uno de los dos bancos privados, de capital panameño, con una calificación internacional pública.

Igualmente, a nivel local, en el mes de mayo 2011, tanto Fitch Rating como Equilibrium ratificaron la calificación de riesgo en A+ a largo plazo con perspectiva estable, siendo una de las mejores calificaciones dentro de los bancos privados de capital panameño.

	FitchRatings KNOW YOUR RISK				STANDARD &POOR'S		Equilibrium Calificadora de Riesgos	
	Internacional		Local		Internacional		Local	
Periodo	Calificación	Perspectiva	Calificación	Perspectiva	Calificación	Perspectiva	Calificación	Perspectiva
2008	BB-	Estable	A	Estable	BB-	Estable	A	Estable
2009	BB-	Estable	A	Estable	BB-	Estable	A	Estable
2010	BB	Estable	A+	Estable	BB	Estable	A+	Estable
2011	BB	Estable	A+	Estable	BB	Estable	A+	Estable

## Productos y Servicios

Multibank ofrece una colección de productos y servicios a sus clientes, tanto a nivel personal como a nivel comercial.

### Banca Personal

En el área de banca personal nuestra meta es que nuestros clientes sientan que el banco está allí para todas sus necesidades, ofreciéndole, hipotecas, préstamos, etc., y que podemos seguirlos y asesorarlos a través de todas las diferentes etapas de vida.





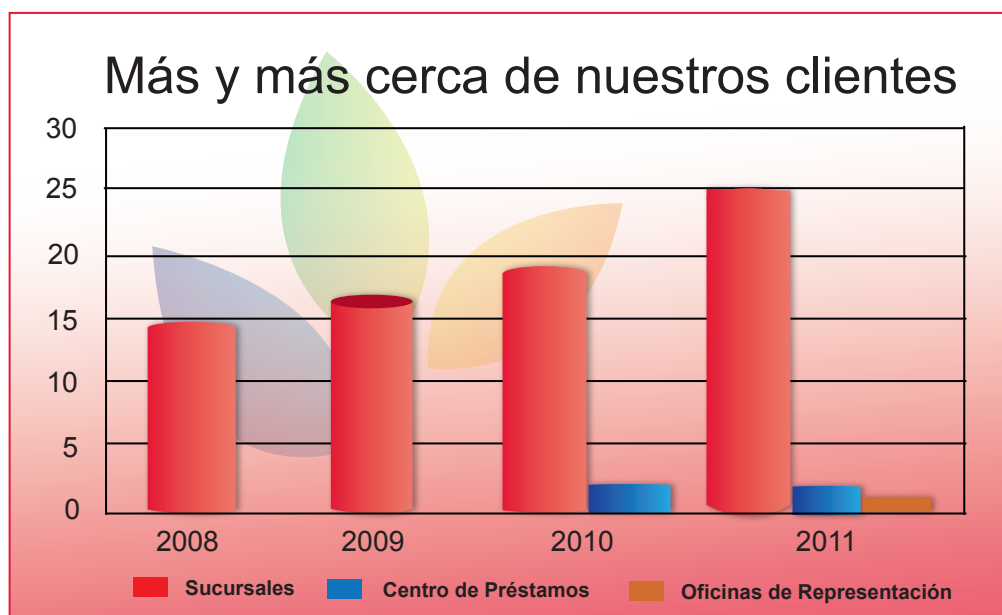
## Banca de Empresas

En el área de banca de Empresas ofrecemos un rango de productos y servicios que están diseñados para que nuestros clientes corporativos se sientan como en su casa, donde se les escucha y se les ofrece la posibilidad de satisfacer sus necesidades financieras para continuar creciendo con nosotros.



## Sucursales

Estar cerca de nuestros clientes es vital para nosotros. Hasta el 2008 habíamos abierto 15 sucursales a lo largo y ancho del país. Durante el 2011 abrimos 5 nuevas sucursales – en Brisas del Golf, Coronado, Costa del Este, Transístmica y Albrook Mall.





## Nuestros Colaboradores






Nuestros colaboradores, también conocidos como “Multibanqueros”, juegan un rol importante en nuestro éxito. Con dedicación, ellos son los que apoyan las decisiones de la Junta Directiva y sus Comités realizando sus asignaciones diarias y cuidando los intereses del banco y de sus clientes.

	2008	2009	2010	2011
Multibank	536	542	655	765
Macrofinanciera	373	345	287	334
Multisecurities	3	5	8	10
Multibank Seguros	-	-	7	10
Multigiros	5	4	4	5
Instituto de Microfinanzas	1	1	2	3
	918	897	963	1,127







## Junta Directiva

Las siguientes personas integran la Junta Directiva de Multibank Inc.

### Junta Directiva

 Presidente	Alberto S. Btesh
 Vicepresidente	Jaime Mora
 Secretaria	Yvonne Snaider
 Tesorero	Raquel Michaan
 Director	Steve Nahem
 Director	José Miguel Alemán
 Director	Francisco Conto
 Director	José Castañeda

### Comité Ejecutivo

 Director y Presidente	Alberto Btesh
 Director	Raquel Michaan
 Director	Yvonne Snaider
 Director	Isaac Btesh
 Gerente General	Rafael Sánchez Garrós
 Vicepresidente de Finanzas	Roberto Yau



La Junta Directiva tiene Comités de Apoyo, integrados por miembros y ejecutivos principales de la administración.

#### Comité de Auditoría y Cumplimiento

El propósito de este Comité es asegurar la integridad de la información financiera y la existencia de controles internos que permitan la prevención y detección de fraudes, supervisar y evaluar las revisiones de auditoría interna y externa y los informes de los entes reguladores además del cumplimiento con la legislación sobre prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

#### Comité Ejecutivo y de Gobierno Corporativo

Responsable de asegurar el cumplimiento de las decisiones de la Junta Directiva, la ejecución del plan estratégico y la gestión del equipo ejecutivo y personal clave en cuanto al código de ética, reclutamiento, retención, evaluación y compensación así como el desarrollo de planes de sucesión, incentivos y programas de beneficios para los colaboradores.

#### Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO)

Es responsable de monitorear la rentabilidad/riesgo, el entorno de los mercados, la liquidez, proveedores y costos; así como revisar la gestión de los riesgos a nivel del Balance de Situación.

#### Comité de Políticas y Evaluación de Riesgo

Define las políticas y procedimientos, y monitorea que las áreas de negocio estén ejecutando correctamente la estrategia de gestión de riesgo aprobada por la Junta Directiva.

#### Comité de Crédito

Evalúa y aprueba las propuestas de créditos igual a \$5 millones, igual o superior al 5% del capital primario del banco, individual o exposición total de un grupo económico. Evalúa los créditos con alto deterioro que califiquen para castigo y recomienda la gestión de recuperación de créditos en busca de una mejor alternativa para el cliente y el banco.

#### Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Desde el 2009 Multibank tiene un Comité dedicado a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El propósito de este Comité es coordinar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

Los miembros de nuestro Comité de RSE son:

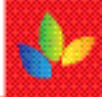
Nombre	Cargo
Isaac Btech	CEO/Presidente Ejecutivo
Juan Luis Toledo	Vicepresidente Desarrollo Humano
Raquel Michaan	Directora de la Junta Directiva
Melissa Valderrábano	Vicepresidente Asistente Imagen Corporativa y Mercadeo
Temístocles Valdés	Subgerente Desarrollo Humano
Denis Herrera	Oficial de Comunicación Corporativa



# **Multibank**

## **y los 10 Principios del Pacto Global**





## Compromiso

Nuestro compromiso es financiar al sector informal de la economía a través del programa de la micro y pequeña empresa con el objetivo de ayudar a mejorar la calidad de vida de los panameños.

Aunado a este esfuerzo y siguiendo la metodología replicada de Acción Empresarial, planificamos un programa educativo para la formación de Asesores de Crédito y capacitación de empresarios de la micro y pequeña empresa.

Un compromiso permanente de nuestro Grupo es el de mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y ancianos. Por ello, creamos en 1996 la Fundación Alberto y Pamela Btsh la cual realiza una gran cantidad de donaciones dentro del territorio nacional.

## Política

Nuestra política es la de ayudar al crecimiento y formación de las personas de todas las edades, brindándoles toda clase de servicios desde ayuda comunitaria hasta ayuda de financiamiento, capacitación y ayuda social, siempre respetando las diferencias y la dignidad de las personas.

## Acciones

### Financiamiento de la Pequeña y Mediana Empresa

#### FMO – El Banco Holandés de Desarrollo Empresarial.

Por 15 años consecutivos, Multibank ha financiado a la pequeña y mediana empresa con el apoyo de FMO. El FMO es un banco de desarrollo empresarial que apoya el crecimiento sostenible del sector privado en el desarrollo de los mercados emergentes, basados en la filosofía que un sector privado fuerte lideriza el desarrollo social y económico, fortaleciendo a las personas para utilizar sus habilidades y mejorar su calidad de vida. FMO es una sociedad público/privada, con el 51% en acciones del estado Holandés y 49% propiedad de bancos comerciales, organizaciones comerciales y otros representantes del sector privado.



### Corporación Interamericana de Inversión CII

En diciembre del 2010 Multibank firmó un Acuerdo de Financiamiento con el CII por un total de \$ 6,000,000 para financiar a la pequeña y mediana empresa a través de arrendamiento financiero, factorización, capital de trabajo y operaciones de vivienda para ciudadanos panameños. Este programa se inició en el 2011 y durará 4 años.

La Corporación Interamericana de Inversión (CII) es una institución multilateral de inversión, parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). La CII promueve desarrollo económico en los países miembros en crecimiento al apoyar el establecimiento, expansión y modernización de empresas privadas con enfoque en la pequeña y mediana empresa.

Financiamiento PYME	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Saldo Cartera	\$ 48	\$ 57	\$ 85	\$ 104	\$ 122	\$ 141	\$ 193
Número de clientes	521	533	586	618	677	778	1,066
Número de transacciones	1,354	1,445	1,668	1,825	1,878	2,085	2,910

### Instituto de Microfinanzas – Logrando Sueños

En abril de 1998 Multibank inaugura el Instituto de Microfinanzas (IMF) ofreciendo programas de capacitación para la formación de asesores en microfinanzas y el mejoramiento en gestión administrativo-empresarial, tanto para empresarios como para emprendedores, estudiantes, funcionarios públicos y colaboradores de la empresa privada, entre otros.



Tiene un programa educativo que desarrolla las áreas de asesores de crédito y da capacitación para los micro empresarios. Este programa se dedica a capacitar y perfeccionar a jóvenes y adultos en las áreas de producción y servicio, para que puedan alcanzar los elementos necesarios de orden intelectual, enriqueciendo su cultura y perspectiva empresarial, desarrollar sus actitudes vocacionales e incrementar sus oportunidades de crecimiento dentro de la vida social.

El programa ha marcado un importante crecimiento y aporta oportunidades de desarrollo para la calidad de vida de los panameños. Es parte activa del Programa Acción Internacional de Formación Integral para Empresarios de la Micro Empresa en América Latina, siendo el Instituto de Microfinanzas la Institución con mayor cantidad de cursos dictados de los 14 países participantes.

Esta empresa representa la única organización en Panamá que ha ofrecido los cursos “Diálogo de Gestiones”<sup>1</sup>, que es un modelo de formación integral dirigido a micro empresarios, emprendedores, estudiantes, funcionarios públicos, y colaboradores de empresa privada, entre otros.

Hasta el 2007 el Instituto de Microfinanzas (IMF) negoció capacitaciones con diferentes Ministerios en Panamá. Estas capacitaciones tenían costos muy razonables. Sin embargo desde la creación en el 2006 del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano Gobierno (INADEH) el gobierno comenzó una centralización de todo su presupuesto de capacitación dentro del marco del INADEH. Lamentablemente a esta estructura centralizada le faltó eficiencia y consecuentemente las actividades del Instituto de Micro Finanzas, disminuyeron durante el 2008 y 2009.

Hasta la fecha, el IMF ha entrenado a más de 18,000 personas. El cuadro siguiente ilustra los proyectos específicos desarrollados por el IMF desde el año 2000 hasta el 2011 con agencias gubernamentales y el sector privado en diferentes áreas del país.

<sup>1</sup> [www.dialogodegestiones.org](http://www.dialogodegestiones.org)



Contratante	Proyecto	Desarrollo en	Duración	# Part.
Proyectos realizados en el año 2000				
Edemet-Edechi	Fortalecimiento en Gestión Empresarial de Empleados Tercerizados	Ciudad de Panamá, Chorrera, Prov. Centrales y Chiriquí	6 meses	120
Municipio de Panamá	Fortalecimiento de Arrendatarios de los Mercados de Abastos, Artesanías, Mariscos y Mercado Público	Ciudad de Panamá	1 mes	300
Total de Participantes para el Año 2000				400
Proyectos realizados en el año 2001				
Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre	Imagen y Calidad del Servicio	Instalaciones de la Autoridad de Tránsito y Transprote Terrestre	4 horas	60
Distribuidora Comercial Cervecería del Barú	Imagen y Calidad del Servicio	Instalaciones de la empresa en la Chorrera	4 horas	30
Chiriquí Land Co.	Fortalecimiento de la Gestión Empresarial	Bocas del Toro	8 horas	25
Fondo de Inversión Social	Emprender para el Futuro	Chiriquí, Veraguas, Los Santos	1 mes	553
Total de Participantes en el Año 2001				668
Proyectos realizados en el año 2002				
Junta Asesora para los Asuntos de Colón	Cultura Empresarial	Provincia de Colón	3 meses	3,500
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	Reconversión Laboral Barú I	Puerto Armuelles	1 mes	300
	Reconversión Laboral Barú II		1 mes	300
	Reconversión Laboral Barú III		1 mes	360
Total de Participantes en el Año 2002				4,460
Proyectos realizados en el año 2003				
Autoridad de la Pequeña y Mediana Empresa	Cultura Empresarial	San Miguelito	1 mes	1,200
	Darién 500	Darién	5 días	500
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	Gestión Empresarial y Plan de Negocio	Arraiján y Chorrera	1 mes	330
		Juan Díaz, Parque Lefevre, Panamá Viejo y San Francisco	1 mes	450
Instituto para la Formación del Recurso Humano	Gestión Empresarial	República de Panamá	6 meses	2,935
Autoridad de la Pequeña y Mediana Empresa	Becas Capacidad Emprendedora - Plan de Negocio	Provincia de Chiriquí, Veraguas y Panamá	4 meses	178
Total de Participantes en el Año 2003				5,643
Proyectos realizados en el año 2004				
Aurotidad de la Pequeña y Mediana Empresa	Gestión Empresarial	Veraguas	1 mes	1,000



Ministerio de la Juventud, la Mujer, Niños y la Familia	Gestión Empresarial para mujeres interioranas	Interior de la República	1 mes	1,000
	Gestión Empresarial	Área Metropolitana	1 mes	1,000
	Cultura Empresarial a reclusos	Cárcel de Tinajitas	1 semana	40
	Auto Gestión Chiriquí	Provincia de Chiriquí	1 semana	350
	Auto Gestión Mix 300	Área Metropolitana	1 semana	300
Total de Participantes en el año 2004				3,690
Proyectos realizados en el año 2005				
Autoridad de la Pequeña y Mediana Empresa	Mi Empresa en Mi Corregimiento	Tocúmen y El Chorrillo	1 mes	50
Total de Participantes en el año 2005				50
Proyectos realizados en el año 2007				
Instituto Nacional de Formación	Proyecto Técnico Profesional en Auto Gestión Empresarial	Provincias de Panamá Veraguas y Los Santos	1 mes	125
	Capacitación para Desarrollar la Habilidad Emprendedora en Materia de Gestión Empresarial		1 mes	250
Total de Participantes en el año 2007				375
Proyectos realizados en el año 2010				
Autoridad de la Pequeña y Mediana Empresa	Capacitación en Gestión Empresarial y Asesoría	Pueblo Nuevo, Parque Lefevre, Río Abajo, Bethania, San Francisco, Bella Vista y Ancón	1 mes	650
Total de Participantes en el año 2010				650
Proyectos realizados en el año 2011				
Autoridad de la Pequeña y Mediana Empresa	Capacitacion en Cultura y Gestión Empresarial para emprendedores del Distrito	La Chorrera	2 semanas	260
		Arraiján		260
		Panamá		260
	Programa para el Desarrollo de la Motivación y las Competencias para emprender, puesta en marcha y operación de la empresa a través del microcrédito	Pueblo Nuevo y Parque Lefevre	2 semanas	300
		Las Cumbres y Chilibre		300
		Juan Díaz y Pedregal		300
	Gestión Empresarial y Asesoría	San Miguelito, Arraiján y La Chorrera	2 semanas	527
		Pacora, Tocúmen, Juan Díaz, Pedregal, 24 de Diciembre, Mañanitas y San Martín		582
Total de Participantes en el año 2011				2,799
Gran total de personas capacitadas por el IMF 18,735				



## Voluntariado Corporativo – Multivoluntarios



Es una prioridad alta que nuestros colaboradores tengan las mejores oportunidades para involucrarse en el trabajo social.

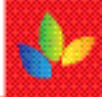
El programa de voluntariado corporativo de Multibank, “Multivoluntarios”, fue creado con dos objetivos principales:

1. Incentivar y encausar el potencial del personal de Multibank en beneficio de las necesidades sociales y proyectos de voluntariado de las comunidades en las que se trabajará alineado a los principios básicos del Pacto Global de las Naciones Unidas.
2. Promover una cultura de colaboración, sensibilizar a nuestros colaboradores sobre las necesidades sociales permitiéndoles descubrir nuevos valores para poner en práctica la solidaridad la cual permitirá un desarrollo más integral de la persona.

Los Multivoluntarios están organizados en 4 grupos, como sigue:

Región Metro I	Punta Pacífica, Multicentro, Calle 50 Costa del Este y Los Pueblos
Región Metro II	Colón, Los Andes, San Miguelito, Brisas del Golf, Transístmica, Condado del Rey y Albrook Mall
Región Interior	Chorrera, Coronado, Penonomé, Chitré, Las Tablas, Santiago, David, Boquete y Changuinola
Casa Matriz - Sucursal Via España	Casa Matriz de Multibank (Sucursal Via España)





## Actividades RSE

### Sobre Derechos Humanos

El Patronato de Nutrición<sup>2</sup> administra el proyecto “Grandes Pasos” que consiste en crear Granjas Auto Sostenibles para comunidades que están debajo de la línea de pobreza.

Estamos orgullosos de apoyar este Proyecto a quien hemos donado la suma de \$2,000 para el desarrollo de la Granja “El Entradero”, que está localizada en San Juan de Dios, en la Provincia de Coclé. La comunidad tiene una población de 14 adultos y 8 niños.



Los Multivoluntarios también visitaron la Granja en septiembre para donar utensilios necesarios para la granja por la suma de \$172.55.

Nuestra sucursal de Chitré donó ropa al “Hogar de Ancianos” durante la época navideña.



### RSE visita la Fundación Ofrece un Hogar



La Fundación Ofrece un Hogar se dedica a ofrecer hogar, comida y educar a pequeños niños abandonados. Nuestro personal del Departamento de Auditoría Interna apoyó con una pequeña fiesta para estos niños, cuando donaron ropa, cunas, juguetes, pañales y artículos para el cuidado de bebés.

Nuestros colaboradores de Banca Comercial y Personal fueron a la comunidad de El Caracucho localizado en las Llanas de Loma de los Pozos en la Provincia de Herrera. Esta actividad consistió en donar ropa, zapatos para adultos, y útiles escolares, ropa y juguetes a los niños.



<sup>2</sup> El Patronato de Nutrición) es una ONG que se dedica a ayudar a mejorar la nutrición dentro de las comunidades. Dentro de este programa “Grandes Pasos” con el apoyo del sector privado ayuda a las comunidades al crear granjas auto sostenibles donde la comunidad mejora su nutrición y vende los excesos de producción mejorando así su propia economía.  
[www.patronatodenutricion.org](http://www.patronatodenutricion.org)



## Sobre Educación

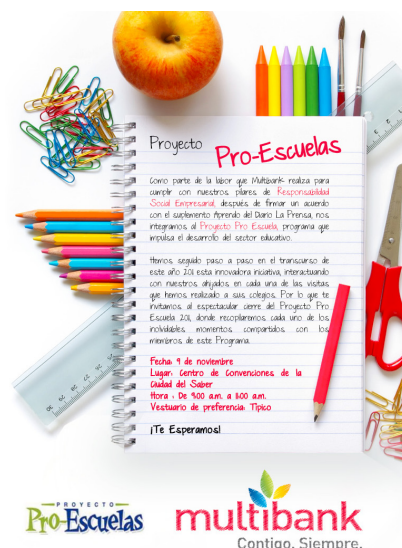
### Proyecto Pro Escuelas - Capacitando Maestros en cooperación con APRENDO

En el 2011 patrocinamos la capacitación de 12 maestros en un programa dirigido a implementar nuevos métodos de enseñanza. El propósito es ayudar a elevar la educación de niños proveyendo a los maestros de herramientas que los ayuda en su crecimiento personal y profesional.

El proyecto se llevó a cabo con APRENDO dentro del marco del programa “Pro Escuelas”. APRENDO es – tanto nacional como internacionalmente – un programa altamente reconocido organizado por CORPRENSA, el editor más grande de periódicos y revistas en Panamá. Desde 1994 APRENDO ha trabajado para servir a los niños panameños, así como con aquellos involucrados en el proceso de enseñanza y aprendizaje, para hacer de la lectura y el aprendizaje una experiencia motivadora que les durará más allá de los años escolares.

El programa Pro Escuelas es un programa con un objetivo específico de entrenar maestros en técnicas educativas, uso del salón de clases y la promoción de liderazgo. Con nuestro apoyo 12 maestros se graduaron como “Maestros Líderes” para la comunidad educacional. Entre los beneficios que recibieron por este patrocinio están:

- Capacitaciones durante todo el año
- Orientación Psicopedagógica del Trabajo en el Aula (seminario de 40 horas)
- Competencias de un Maestro Líder (cursos de 190 horas)
- Entrega de paquetes de útiles escolares
- Suscripciones VIP en el diario La Prensa
- Visitas didácticas con sus estudiantes.
- Asesoría Psicopedagógica por tres años
- Entrega de una mini biblioteca a cada escuela.



Después de finalizar cada mes de capacitación los maestros deben incorporar lo que han aprendido y desarrollar material educacional que se presentará junto con el trabajo hecho por los niños, en un informe al Ministerio de Educación.

### Escuelas participantes:

- Escuela Narciso Garay – 25 estudiantes de kínder
- Escuela República de Francia – 30 estudiantes de kínder
- Escuela Unión Panamericana – 32 estudiantes de 4to. Grado

Durante la visita de una de las escuelas, a uno de nuestros Multivoluntarios le contaron una historia impactante que nos abrió los ojos a todos.







***“Cada vez que estaba con ellos, me sentí más cerca y más comprometida a este tipo de programa. Durante el cierre del programa, lloré cuando los ví con tanta auto estima. El comportamiento de los niños había mejorado considerablemente. Estoy orgullosa de nuestros niños, del Proyecto Pro Escuelas y muy orgullosa de ser Multivoluntaria en esta acción.”***

Denis Herrera,  
Oficial de Comunicación Corporativa.



### **Multihistorias**

APRENDO, que organiza el programa Pro Escuelas, es también una revista semanal, publicada cada domingo dentro del periódico La Prensa. APRENDO está dirigida principalmente a niños entre los 8 a 13 años de edad.

Durante el 2011, Multibank contribuyó con APRENDO con una serie de Multihistorias enfocadas en la responsabilidad social y ambiental.





### Explora – Centro de Artes y Ciencia<sup>3</sup>

La misión de este museo es “Construir un país mejor a través del compromiso de inculcar a la niñez y a la juventud la búsqueda del conocimiento por medio del aprendizaje, el interés por la investigación, la convicción de que la ciencia, la tecnología y el arte son pilares de una buena educación”.

En el 2009 firmamos un acuerdo para patrocinar un Girostato en la Sala de Tecnología y Comunicación.



Durante Navidad, los Multivoluntarios llevaron a 87 ahijados de los colegios que apoyamos del Proyecto Pro Escuelas de manera que pudieron tener la experiencia, sentir la magia de este Centro y explorar sus diferentes áreas.



<sup>3</sup> [www.explorapanama.org/](http://www.explorapanama.org/)



## Teletón 20-30 2011 – Evento de Recaudación de Fondos

Esta es una actividad anual organizada por el Club 20-30. Este año su moto era “Ponte de Mi Lado Ayudemos a erradicar el hambre”. El evento tuvo lugar en Panamá del 16 al 17 de diciembre, 2011 cuando se recaudó un total de \$4,074,387 para ser invertido en la nutrición de niños de 5 años o menos en Panamá. Estamos orgullosos de haber participado con una contribución de \$20,000.00.

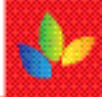


Varias actividades fueron organizadas dentro del banco por nuestros colaboradores para recaudar fondos. Estas son:

- Donación de \$1.00 por cada colaborador participante en Viernes Casual.
- Concurso Fotográfico Multikids
- Patrocinio de una noche de teatro para la obra “\$ # ? a la Carta”







## Fundación Alberto and Pamela Btsh

Como respuesta a las necesidades de miles de panameños, la Fundación Alberto y Pamela Btsh, desde 1996, ha brindado comida y donaciones para mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos mayores. A través de 3 comedores públicos, se sirven comidas gratis a todos aquellos que lo necesitan.



Adicionalmente, la Fundación– a través de diferentes instituciones – se acerca a aquellos que necesitan zapatos, comida y juguetes. Este programa es apoyado por la generosidad de nuestros clientes, así como por donaciones de varias compañías y organizaciones.

Estadísticas de las Actividades de la Fundación Alberto and Pamela Btsh				
	2008	2009	2010	2011
Comidas Servidas	150,000	190,782	300,000	296,000
Donación de Ropa, calzados, etc.		80,000	100,000	116,000

## Nuestra Inversión Social

Para Multibank y nuestros Multivoluntarios, invertir en la comunidad es un factor importante de nuestro compromiso para con ellos. Estas son las estadísticas de lo invertido en los últimos dos años:

Inversión Social (Montos en \$)				
Nombre del Proyecto RSE	Contribución de Multivoluntarios	Contribución de la Fundación Alberto y Pamela Btsh	Contribución de Multibank	Total invertido
Hogar "Nuestra Señora Virginia"	4,000.00	3,000.00	24.99	7,024.99
Apoyo Comunidad Kuna Yala, San Blas	400.00	2,500.00	401.16	3,301.16
Película Al Gore "Una Verdad Incómoda"			2,024.58	2,024.58
Reciclaje y su Importancia			2,000.00	2,000.00
Apoyo a la Comunidad de Yavisa, Darién	300.00	1,200.00	377.73	1,877.73
Educación Provincia de Bocas del Toro	260.00		650.80	910.80
Siembra de Plantones			616.59	616.59
"Relevo por la Vida" Fundación FANLYC	220.00		272.00	492.00
Hogar "Luisa"	350.00		120.00	470.00
Fundación FANLYC	120.00		175.00	395.00
Proyecto "Mercado de Valores"			150.00	150.00
<b>Total Inversión Social 2010</b>	<b>\$5,650.00</b>	<b>\$6,700.00</b>	<b>\$6,812.85</b>	<b>\$19,262.85</b>
Teletón 20-30 2011	8,020.78		20,000.20	28,020.78
Proyecto Pro Escuelas	2,627.80		19,500.00	22,127.80
Patronato de Nutrición – Granja El Entradero	286.25 y en especie		2,000.00	2,268.25
Comunidad El Carachucho	Donación en especie			
Hogar de Ancianos, Provincia de Chitré				
Fundación Ofrece un Hogar– Ancón				
<b>Total Inversión Social 2011</b>	<b>\$10,934.83</b>		<b>\$41,500.00</b>	<b>\$52,434.83</b>



## Planes y Proyectos RSE para el 2012

### Teletón 20-30 - 2012:

- ♦ Actividades de recolección de fondos, concurso Multikids y Viernes Casual.

### Apoyo a los Comedores de la Fundación Alberto y Pamela Btsh:

- ♦ Trabajo de mantenimiento
- ♦ Análisis de la situación actual de los beneficiados por la Fundación (gastos versus comida servida).
- ♦ Divertidos cursos de lecciones ofrecidos por los Multivoluntarios
- ♦ Celebración del Día del Niño (Tercer Domingo del mes de julio)
- ♦ Producción de un Video Institucional (Resumen de Actividades) – para incorporar en nuestro sitio web.

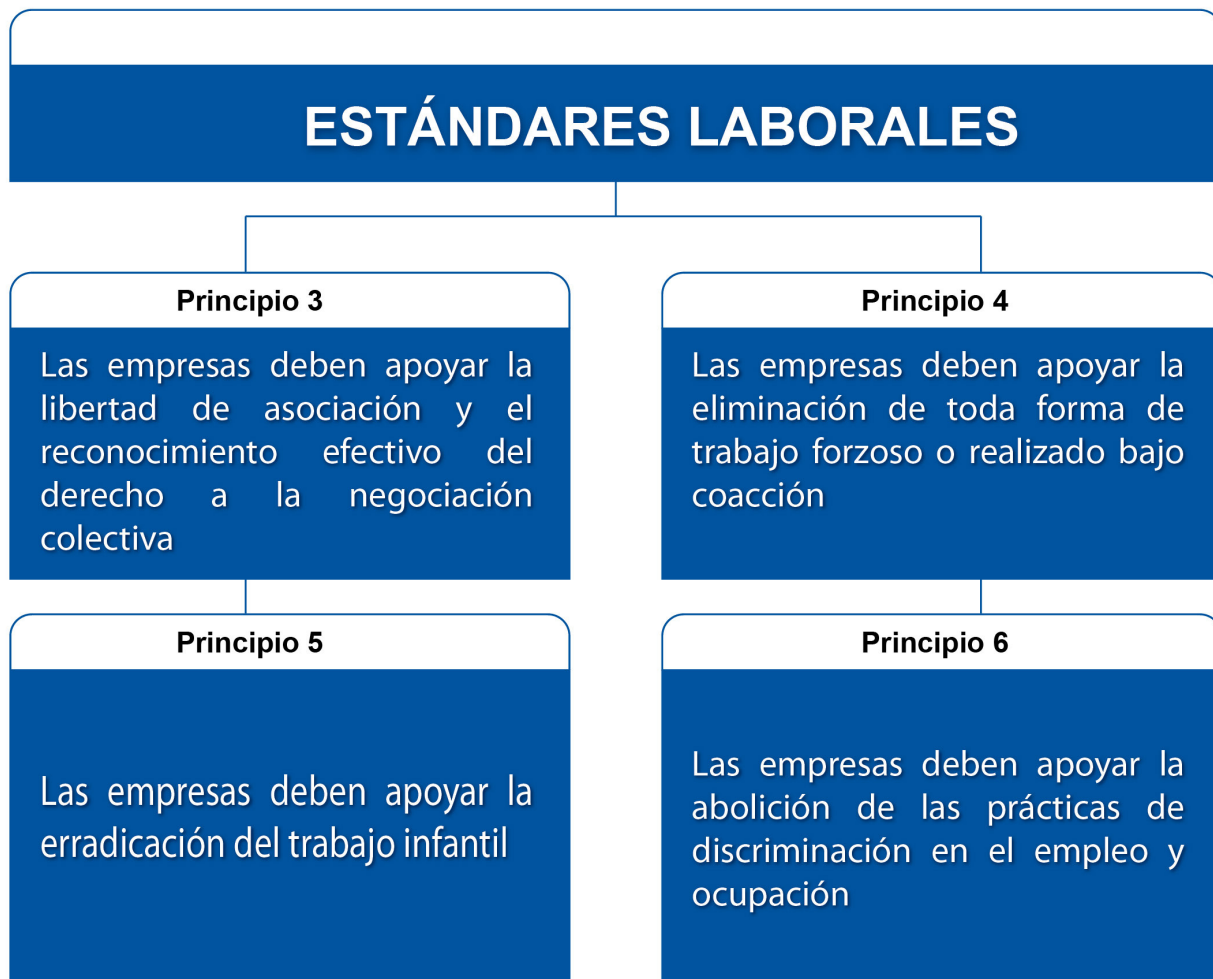
### Educación:

#### Proyecto Pro Escuelas - APRENDO:

- ♦ Visita de bienvenida a los colegios ahijados (incluyendo la donación de bolsas con útiles escolares)
- ♦ Charla del equipo “Yo Voy Verde” en las escuelas (despertaremos la conciencia ambiental, con dinámicas y cuentos para los niños).
- ♦ Motivación de un Collage de pinturas en una de las escuelas participantes
- ♦ Video de Recapitulación del Proyecto
- ♦ Multihistorias (Concurso de Ahorro Infantil y Alcancías de Multibank)

### Granjas de Desarrollo y Producción Auto Sostenible:

- ♦ Visita a la Granja “El Entradero”



## Compromiso

Estamos comprometidos a cumplir con todas las leyes y reglamentos laborales de la República de Panamá.

Adicionalmente, nuestro compromiso es el de mantener un ambiente laboral agradable para todos nuestros colaboradores, con el fin de que puedan rendir sus labores en una forma eficiente y efectiva para que nuestros colaboradores logren alcanzar el éxito personal y profesional.

## Política

Con el fin de cumplir con nuestro compromiso, tenemos las siguientes políticas:

- ♦ **Sobretiempo:** Asegurar el pago respectivo de trabajo adicional. Sin embargo, nuestros programas de Recursos Humanos están dirigidos a minimizar al máximo los trabajos adicionales para proteger la salud de nuestros colaboradores. Por tal razón, de identificarse un puesto o un área en la cual el trabajo adicional es común, se evalúa la carga de trabajo para la búsqueda de soluciones alternas.
- ♦ **Vacaciones:** Asegurar que todo nuestro personal tome sus días de descanso obligatorio como lo establece la legislación laboral.



- ♦ Reclutamiento y Selección: No contratamos personas menores de 18 años de edad.
- ♦ De acuerdo a la Superintendencia Bancaria, es prohibido tener sindicatos en los bancos y por ello - como todos los bancos en Panamá - no podemos aplicar negociaciones colectivas.

## Acciones

### Ambiente Laboral

Velamos por la salud ocupacional con planes que buscan mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo, para la prevención de accidentes y enfermedades profesionales, eliminando o reduciendo los factores de riesgo.

- ♦ Dentro de la estructura organizacional contamos, de acuerdo a la actividad productiva, con los servicios de un profesional o técnico especializado en salud y seguridad ocupacional.
- ♦ Dentro de los requisitos del plan de prevención y gestión, será la vigilancia del ambiente de trabajo, de las condiciones de seguridad e higiene y de los riesgos inherentes al trabajo.
- ♦ Atención de la salud de los colaboradores y primeros auxilios, información, educación y aspectos de promoción de la seguridad y salud en el trabajo con enfoque de sitio y entorno de trabajo saludable y seguro.
- ♦ Procedimientos seguros de trabajo y equipo de protección personal acorde con la actividad a desempeñar.
- ♦ “Plan de Continuidad de Negocio”; plan de emergencia y evacuación

Velamos por la seguridad física de nuestros colaboradores a través de nuestra Gerencia de Protección y Prevención de Fraudes.

El Comité de Seguridad que se reúne mensualmente para evaluar nuevas y mejores alternativas de protección de los activos del banco y sus colaboradores.

El Plan Anual de Capacitación incluye un curso de Seguridad para todo nuestro personal, con el fin de prepararlos para manejar adecuadamente situaciones de asalto, desalojos por incendio, etc.

### Comunicación Interna

La comunicación es clave para que todos nuestros colaboradores estén conscientes de las nuevas acciones que se implementan así como el recuerdo constante de los valores que cada uno de ellos debe ejercer tanto dentro del banco como del área de trabajo.

Estas comunicaciones se divulgan ya sea por Intranet o mediante posters y avisos a lo largo y ancho del banco y todas sus sucursales y afiliadas.





## Informe Social de Multibank

Tú eres parte importante de la Familia Multibank, por lo que queremos compartir contigo el **Informe Social 2009-2010**, documento en el cual se registran en términos cuantitativos y cualitativos el desempeño social del banco.

En este documento podrás encontrar información muy interesante y variada sobre nosotros, tales como: Nuestra Historia, Empresas que forman parte de Multibank, Inc. y Subsidiarias, Visión, Misión y Valores, Código de Ética, igualmente podrás conocer sobre Multibank como miembro del **Pacto Global de las Naciones Unidas en materia de RSE**.

Al leer este Informe Social podrás observar el proceso que día a día manifiesta Multibank al integrar RSE como herramienta estratégica de negocios.

Conoce más del Informe Social  
2009-2010

Haciendo  
click aquí



### Nuestros valores nos hacen líderes

Gracias al excelente desempeño de todos los colaboradores de Multibank, nos hemos convertido en el **segundo banco** de capital panameño con mejor calificación de riesgo local. Esta y muchas otras metas las hemos logrado gracias al trabajo en equipo de todos los que Hacemos Multibank basados en los **VALORES** de la compañía. Por ello, en Multibank:

- Nos caracterizamos por tener y transmitir una actitud de integridad, actuando con honestidad, responsabilidad, lealtad y compromiso. **Somos Honestos.**
- Perseveramos en el mejoramiento de la calidad y la productividad, elevando el nivel de rendimiento y superando las exigencias de nuestros clientes. **Estamos comprometidos con la excelencia.**
- Practicamos la equidad, la justicia y la sinceridad, virtudes que nos esmeramos en demostrar en nuestros diarios actos. **Somos Equitativos.**
- Tenemos una actitud positiva y proactiva, anticipándonos a desarrollar las mejores prácticas de negocio, mediante ideas creativas e innovadoras. **Tenemos Iniciativa.**
- Tenemos una habitual disposición a la acción en pro de un objetivo, una meta o el bien común a pesar de los obstáculos y/o las adversidades. **Somos Perseverantes.**

**multibank**  
Contigo. Siempre.

### Programa “Primero los Nuestros”

Este programa, ofrece a los colaboradores oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional a través de la participación en concursos de Vacantes Internas. Estas vacantes son publicadas cada vez que salen nuevas en el banco.

Adicionalmente, este programa reconoce la dedicación y desempeño de los colaboradores con promociones y traslados a nuevas posiciones. Estas acciones son compartidas mensualmente a todo el personal por avisos a través de correo electrónico o colocados en nuestra Intranet.

	Promociones	Traslados
2010	65	53
2011	78	39

### Beneficios Laborales

En Multibank nuestros colaboradores son la piedra angular de nuestra empresa, por tanto nos aseguramos que tengan beneficios que – además del salario – mejoren la calidad de vida de ellos mismos y de su familia.

Adicionalmente nuestros colaboradores tienen acceso a actividades fuera del banco tales como actividades deportivas o recreativas. Uno de estos es que el banco es dueño de un palco privado en el Estado Rod Carew. Todos nuestros colaboradores tienen acceso a este palco.

En el cuadro siguiente, mostramos todos los beneficios a los que nuestros colaboradores tienen acceso a:



Financiamiento	Estudios	Salud	Salario Emocional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos</li> <li>• Préstamo personal con garantía hipotecaria</li> <li>• Préstamos para auto-moviles</li> <li>• Tarjeta de Crédito</li> <li>• Financiamiento compra de computadoras</li> <li>• Financiamiento para el estudio de los hijos</li> <li>• Financiamiento para pólizas de autos (daños a terceros)</li> <li>• Cuenta de Ahorros</li> <li>• Cuenta Ahorros Navideño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas para culminar estudios</li> <li>• Reconocimiento de culminación de estudios</li> <li>• Curso de inglés - si el cargo lo requiere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Póliza de Vida y Salud</li> <li>• Botiquín de Primeros Auxilios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cafetería</li> <li>• Estacionamientos</li> <li>• Depósito Directo</li> <li>• Uniformes</li> <li>• Alquiler de Vehículo si el cargo lo requiere</li> <li>• Sabados libres- Solo nivel Administrativo</li> <li>• Plan de Bonificación Anual</li> <li>• Bono por nacimiento de hijos</li> <li>• Bono por matrimonio</li> <li>• Apoyo por desaparición física</li> <li>• Guardería Infantil- Happy Kids</li> </ul>

## Beneficios en Cifras

Aportes Económicos por Situaciones Especiales								
Beneficio	2008		2009		2010		2011	
	Monto \$	# Colaboradores	Monto \$	# Colaboradores	Monto \$	# Colaboradores	Monto \$	# Colaboradores
Adelanto de Salarios	85,450	121	91,635	132	148,790	178	148,791	178
Aumento de Salarios	78,383	422	35,980	206	89,058	456	114,612	651
Ahorro de Navidad	6,622	252	9,930	281	10,104	282	2 semanas gratis	
Becas por culminar estudios	22,970	19	6,052	9	9,452	11	14,209	10
Por nacimiento	2,700	9	5,700	19	6,300	21	7,200	24
Por culminar estudios	3,625	16	4,650	24	3,000	15	4,650	22
Por Matrimonio	3,900	13	4,200	14	3,000	10	3,600	25
Por desaparición física	900	3	1,500	5	600	2	300	1
Sub total	204,550	865	159,647	690	270,304	975	293,362	911
Aportes Económicos por Beneficios Adquiridos								
Préstamos hipotecarios	271,116	121	2,343,785	39	1,110,668	20	3,000,435	36
Préstamos de automóviles	520,185	422	587,484	42	509,275	34	665,032	40
Póliza de Vida y Salud	245,338	252	263,883	541	408,030	668	239,432	746
Estacionamientos - contrato anual	52,020	19	52,020	132	52,020	132	52,020	132
Actividades Recreativas	8,938	9	39,885	200	94,540	676	81,607	794
Uniformes - se compran cada 2 años					35,499	200		
Happy Kids	15,226	13	26,081	17	44,000	28	35,154	42
Compra de Computadoras	1,262	3	5,835	9	4,755	7	2,271	2
Botiquín	232	350	150	350	3000	400	644	250
Palco Rod Carew	120	200	120	200	200	200	40	108
Subtotal	1,073,542	1,821	3,478,409	1,869	2,190,268	2,365	4,024,616	2,042
Gran Total	1,278,092	2,686	3,638,056	2,559	2,460,602	3,340	4,317,998	2,953



## Ferias

El objetivo de las Ferias es ofrecerle a nuestros colaboradores la facilidad de realizar sus compras sin tener que salir del banco. Adicionalmente, uno de los beneficios de las ferias es que los proveedores ofrecen precios más accesibles a los colaboradores con financiamiento descontado directamente a través de la planilla.

### Feria Escolar y Niño Sano

Antes del inicio de las clases, varios proveedores de artículos escolares tales como libros, lápices, cuadernos, y otros artículos escolares en general, así como uniformes, zapatos, etc., vienen a Multibank a ofrecer sus productos.

Igualmente, en esa misma época, vienen al banco laboratorios médicos para realizar exámenes médicos y de laboratorio a los hijos de nuestros colaboradores antes que comience el año escolar.



### Feria de Salud y Jornada de Vacunación

La salud de nuestros colaboradores es importante, por lo que en Multibank organizamos una jornada de salud para la cual nos visitan proveedores como oftalmólogos, odontólogos, nutricionistas, tecnólogos médicos y otros especialistas para que nuestros colaboradores puedan realizarse todos los exámenes médicos que requieran.

Igualmente se realizan jornadas de vacunación contra la influenza, sarampión, rubeola y tétano, totalmente gratis para los colaboradores y sus familiares.



### Feria de Navidad

Durante la época navideña varios proveedores visitan Multibank permitiendo que nuestros colaboradores adquieran regalos y adornos navideños. Los proveedores ofrecen precios especiales y Multibank, otorga facilidades de crédito a sus colaboradores para estas compras.







## Capacitación, Talleres y Seminarios

Con los constantes cambios en la tecnología, las ciencias administrativas y financieras, es crucial mantener un programa de capacitación que permita que nuestros colaboradores aprendan todas las aplicaciones y técnicas nuevas – no solo para el mejor cumplimiento de sus obligaciones, sino también para beneficio personal en su carrera.

### Escuela de Crédito Empresarial

Parte de nuestro crecimiento es fruto de nuestros programas de capacitación y el desarrollo del modelo “escuelas” en donde nuestros colaboradores día a día fortalecen sus habilidades y destrezas en las diferentes disciplinas financieras. Un claro ejemplo de desempeño y dedicación es la **Escuela de Crédito Empresarial**, donde participan profesionales de las áreas de Banca de Empresas y Banca Internacional. El propósito de esta Escuela es fortalecer las habilidades y prácticas existentes de preparación, evaluación y seguimiento del crédito. Estas acciones contribuirán al posicionamiento de Multibank como el banco de mejor calificación de riesgo a nivel local. Multibank, una vez más reafirmando su compromiso con el desarrollo y crecimiento profesional de su gente.



### “Escuela de Cajeros”

Este es un programa diseñado para el desarrollo de cajeros así como su constante capacitación, de manera que estén al día sobre todas las nuevas situaciones que se pueden presentar en el banco.

Durante el 2011 se inscribieron 18 personas, de los cuales 4 pasaron. Ellos entrarán a la fuerza laboral de Multibank en el 2012.

Durante los últimos 4 años hemos capacitado a nuestros colaboradores en diferentes temas, como se muestra a continuación:

### Inició con mucho entusiasmo la Primera Escuela de Cajeros

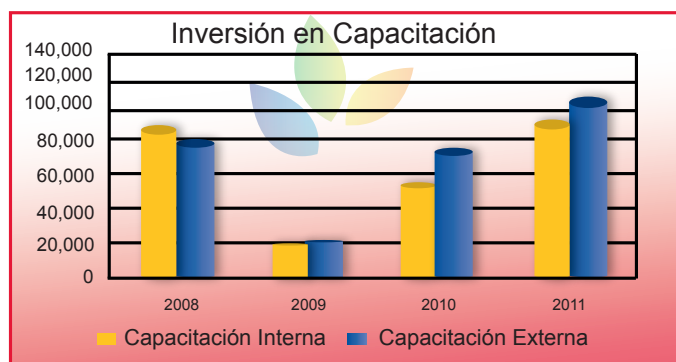
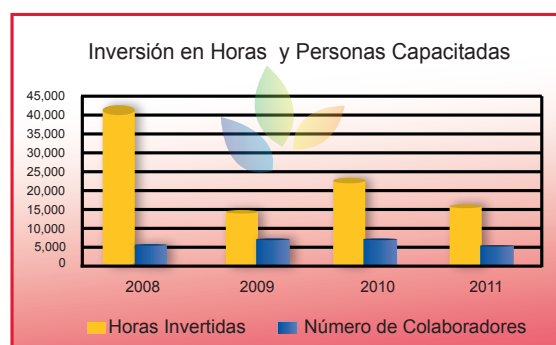
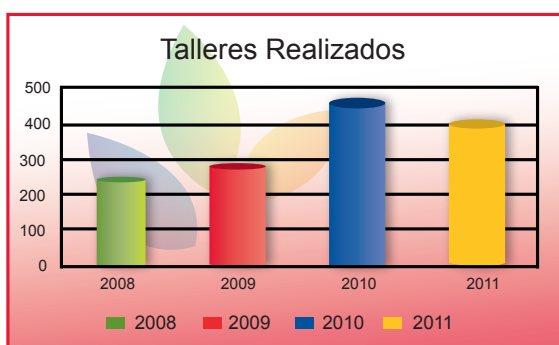


El martes 6 de septiembre, inició con mucho entusiasmo la **Escuela de Cajeros Multibank**; esta iniciativa tienen como finalidad el contribuir con el crecimiento y formación de profesionales bancarios, tal como lo señala uno de nuestros objetivos estratégicos “**Tener y Retener el Mejor Recurso Humano**” ya que en Multibank creemos en nuestra gente, en su potencial y deseos de superación.





## Capacitación y Entrenamiento 2008 - 2011

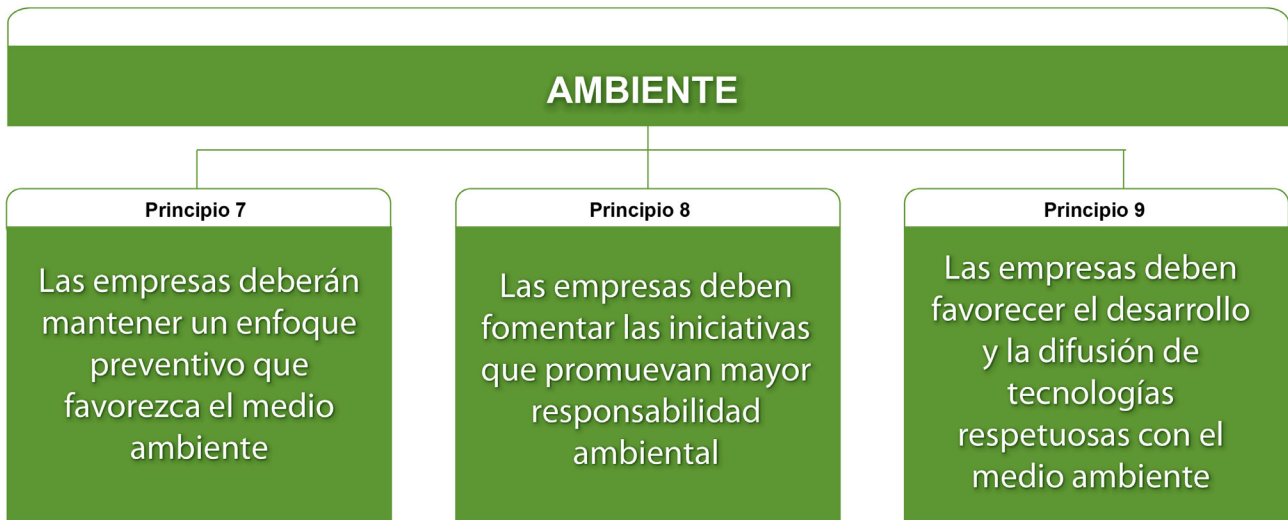


## Sistema de Evaluación del Personal

Desde el 2009 hemos utilizado un sistema de evaluación de desempeño basado en la identificación de metas y objetivos. Se consolidó en el 2010, y desde entonces, el 100% de la población elegible de colaboradores ha sido evaluada.

Número de colaboradores Evaluados		
2009	2010	2011
501	626	742





## Compromiso

Al adoptar nuestro “Árbol de la Vida”, estamos comprometidos con la preservación del medio ambiente, el reciclaje de los residuos dándole el tratamiento adecuado, así como el compromiso de ahorrar los recursos naturales que brinda la Madre Tierra, contribuyendo de esta forma a la reducción de la contaminación, demanda de energía y calentamiento global.

## Política

Es política de Multibank, con el fin de cumplir con nuestro compromiso, promover el uso responsable de los recursos naturales, el reciclaje de los materiales y el uso de la energía eléctrica en todas las instalaciones del banco, sucursales y subsidiarias.

## Reciclaje

Estimulamos a nuestros colaboradores a reciclar y separar desechos, colocándolos en los contenedores especializados para cada tipo de desecho, ubicados en la Casa Matriz.

## Ahorro de Electricidad

Lineamientos de Negocio:

- ♦ Las instalaciones y conexiones eléctricas del banco solo deben ser utilizadas para el uso del negocio del banco y subsidiarias.
- ♦ El Departamento de Diseño y Mantenimiento está encargado de asegurar el cumplimiento y de los Lineamientos del Negocio, y el mantenimiento de las instalaciones y conexiones eléctricas del banco.
- ♦ Todo equipo eléctrico o electrónico de Multibank debe ser “Ahorro Energético”.
- ♦ Lámparas y letreros deben funcionar con focos fluorescentes y transformadores electrónicos.



### Lineamientos Administrativos:

- Todos los colaboradores deberán apagar las luces, de sus oficinas, cuando no las estén ocupando.
- Al terminar la jornada laboral los radios, cargadores de celulares y/o equipos personales deben desenchufarse, aunque estén apagados.
- El personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención se encarga de inspeccionar para asegurar el cumplimiento y reportar las faltas.

Se realizaron diversas actividades educativas sobre el manejo y cuidado del medio ambiente, tales como:

### Ahorro de Energía y Consumo de Recursos Naturales.

Continuamos incentivando el ahorro de los recursos naturales evidenciado con las siguientes estadísticas. Sin embargo, en la comparación del 2011 con el 2010, habrá de notarse que el costo de los materiales se ha incrementado debido al aumento general de costos causado por el incremento en el costo combustible.

**EcoNotas de Multibank**

## Importancia del Ahorro Energético

El ahorro de energía es un elemento fundamental para el aprovechamiento de los recursos energéticos; ahorrar equivale a disminuir el consumo de combustibles en la generación de electricidad evitando también la emisión de gases contaminantes hacia la atmósfera.

Multibanquero, a continuación encontrarás un listado de consejos que puedes aplicar en tu oficina para colaborar con el ahorro de energía:

- **Apagar los equipos eléctricos** Establece como regla que las computadoras, impresoras, ventiladores, estén apagados y en lo posible desconectados al término de la jornada laboral.
- **Apagar los equipos cuando no estén en uso** Las computadoras y otros equipos (fotocopiadoras e impresoras, sistema de iluminación), suelen estar encendidos todo el día y hasta en la noche. Apágalos al terminar la jornada laboral.
- **Aprovechar la energía solar** Permite que el sol se filtre hacia las oficinas, levantando cortinas y/o persianas.
- **No permitir que se desperdicie energía por las ventanas** Asegúrate que las ventanas estén bien cerradas para que no se desperdicie el aire acondicionado.
- **Verificación de encendido** Solicita a las últimas personas que se retiran de la oficina, apagar las luces.

**rse** Responsabilidad Social Empresarial Multibank

**CEPVAR**

**MAL**

Consumo y Gastos de la Corporación				
Tipo de Gasto	Monto en Dólares de Estados Unidos			
	2008	2009	2010	2011
Papelería	523,504	482,849	608,009	811,989
Electricidad	620,842	518,737	589,280	626,664
Aseo	148,146	163,591	221,337	225,886
Combustible	49,147	33,478	42,954	60,527
Agua	13,911	15,872	14,327	21,553
<b>Totales</b>	<b>\$1,391,793</b>	<b>\$1,179,497</b>	<b>\$1,417,536</b>	<b>\$1,746,619</b>



## Acciones

### Reciclaje

#### 2009

Se planeó una campaña de reciclaje que incluyó la capacitación de nuestros colaboradores.

#### 2010

Una campaña de reciclaje fue lanzada con charlas dirigidas a todos los colaboradores, incluyendo al personal de limpieza de la empresa “Charlie’s Cleaners”. Instalamos también los centros de reciclaje con sus respectivas identificaciones en Casa Matriz.

#### 2011

Durante todo el año, utilizando mecanismos internos de comunicación, hemos lanzado una campaña interna de reciclaje para crear consciencia a todo nivel en Multibank. La campaña no solamente se concentra en el hecho de que necesitamos que nuestros colaboradores aprendan y utilicen lo aprendido dentro de la institución, sino también en sus propios hogares. He aquí una muestra de las Eco-Notas informativas que hemos publicado durante el año:



El resultado ha sido positivo como lo demuestran las estadísticas sobre reciclaje:

Materiales Reciclados en Multibank				
Tipo de Material	Desde junio 2010		2011	
	Peso en Libras	Monto Recaudado en \$	Peso en Libras	Monto Recaudado en \$
Latas de Aluminio	116	40.60	193	67.55
Envases Plásticos	413	8.26	612	12.24
Cartón y Periódicos	2,576	51.51	5,254	105.08
Totales	3,105	\$100.37	6,059	\$181.77





### III Concurso Regional Esculturas de Arena

Esta actividad fue realizada, por los Multivoluntarios en la Playa de Punta Barco, a través de esta acción de la mano con ANAM<sup>4</sup> reforzamos nuestro compromiso por promover el uso adecuado de los Océanos.



### Siembra de Plantones en la Laguna de San Carlos<sup>4</sup>

El equipo de Multivoluntarios visitó la Laguna de San Carlos, reforzando que Multibank está comprometido a apoyar actividades de Responsabilidad Social y Ambiental, orientadas a la construcción de un futuro mejor.

### Siembra de plantones en la Laguna San Carlos

En días pasados se realizó con mucho éxito la tan esperada y emocionante **Siembra de Plantones en la Laguna San Carlos**, en la que participaron Multibanqueros, miembros representantes de la **ANAM y los residentes del Lugar**, quienes recibieron a los voluntarios con mucho cariño y con un delicioso brindis.

**La hermosa Laguna, el excelente clima y el espectacular paisaje**, fueron la atracción de cada uno de los voluntarios quienes entusiasmados con esta hermosa experiencia prestaron mucha atención a las explicaciones de los representantes de la ANAM.

Multibank, siempre enfocado y comprometido en apoyar actividades de Responsabilidad Social y Ambiental, orientadas a la contribución de un futuro mejor.



4 Autoridad Nacional del Ambiente [www.anam.gob.pa](http://www.anam.gob.pa)



## Celebración del Día Mundial de la Tierra

La actividad contó con una exposición dictada por Natalia Young, que expuso sobre la situación ambiental en Panamá. Se tocaron interesantes temas, a saber:

- ♦ Evaluación Global de la Gestión Ambiental
- ♦ Situación Ambiental en Panamá
  - ♦ Presiones por la extracción de los recursos de
    - ♦ Zonas Boscosas y explotación forestal
    - ♦ Áreas Protegidas
    - ♦ Minería
    - ♦ Explotación Pesquera
    - ♦ Recursos Hídricos
    - ♦ Avances de la Gestión Ambiental en Panamá
    - ♦ Perspectivas Futuras y nuevos escenarios
    - ♦ Opciones para la Acción

Adicionalmente, ese día se distribuyeron plantas biodegradables incluyendo instrucciones para su cuidado.







## Planes y Proyectos para el 2012

Con mucho entusiasmo, planificamos lo siguiente para el año 2012:

- ♦ Campaña Reciclaje
- ♦ Campaña “Un árbol crece contigo” (parques)
- ♦ Alianza – Museo de la Biodiversidad

**EcoNotas de Multibank**

**Usa todos los sentidos y toma conciencia con tu planeta.**

Usualmente acostumbramos dejar la llave del agua abierta innecesariamente... Esta es una de las muchas situaciones en que desperdiciamos el vital líquido...

Afortunadamente, la mayoría del tiempo contamos con agua en nuestros hogares, pero cuando por alguna causa se nos priva de este recurso, nos damos cuenta de su importancia...

El agua es un recurso indispensable, es fuente de vida. Seamos conscientes y busquemos la forma de economizar su uso.

**multibank**  
Contigo. Siempre.

**rse**  
Responsabilidad Social Empresarial Multibank

**CERPAR**  
MAI





## ANTI-CORRUPCIÓN

### Principio 10

**Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno**

### Compromiso

Multibank, reafirma su compromiso ético, el de sus Accionistas, su Junta Directiva, la Alta Gerencia y de todos los colaboradores, de esforzarse para evitar que nuestro banco sea utilizado para actividades ilícitas, por parte de organizaciones criminales que obtienen fondos de manera ilegítima o bien destinan fondos a causas que atentan contra la paz y el bienestar a nivel mundial, como lo es el financiamiento del terrorismo.

Somos conscientes y responsables como entidad financiera y parte de la comunidad bancaria panameña, de mantener los controles necesarios para impedir que las operaciones de Multibank y Hemisphere Bank, sean utilizadas para el Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, (BC/FT), flagelos que han ido en crecimiento, generando problemas sociales y económicos a nuestro país y el mundo entero.

Damos fiel cumplimiento a las leyes de la República de Panamá, Acuerdos y Circulares de la Superintendencia de Bancos de Panamá, así como también nos guiamos por las 48 recomendaciones del GAFI<sup>5</sup> y aplicamos las mejores prácticas bancarias.

La institución tiene siempre presente el principio de mantener una alta moral en el trabajo basada en la actuación ética, honesta e integra de todo su personal.

### Política

Nuestra política y controles de “Conozca a su Cliente” y “Diligencia Debida” se establecen en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, actualizado constantemente. Este manual incluye varios temas, entre los cuales, los siguientes.

- ♦ Conocer la identidad y actividad del cliente.
- ♦ Obtener, del cliente, suficiente información y evidencia que nos permitirá conocer y entender sus actividades.
- ♦ Prevenir, detectar y reportar operaciones sospechosas

5 Grupo de Acción Financiera Internacional [www.fatf-gafi.org](http://www.fatf-gafi.org)



- ♦ Promover el cumplimiento de las normas legales y de las sanas prácticas bancarias
- ♦ Proteger la reputación del banco, de sus clientes, de sus accionistas y de todo su personal.
- ♦ Asegurar que todo colaborador es constantemente capacitado, y tiene herramientas de consulta para guiarse en la prevención de éstos crímenes

## Acciones

### Asignación de Personal

De acuerdo a lo establecido en las normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá y lo que señala el Gobierno Corporativo, se creó el Comité de Cumplimiento, integrado por un equipo con vasta experiencia en el tema.

### Aplicación de la Política Conozca a su Cliente

Con el fin de cumplir con el compromiso adquirido hemos elaborado un Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, como herramienta para fortalecer los controles de “Conozca a su cliente”, “Debida Diligencia Ampliada” y “Procedencia de los Fondos”.

La Diligencia Debida Ampliada se aplica a clientes potenciales con productos o actividades de alto riesgo para lo cual contamos con proveedores externos, que nos realizan las investigaciones en el país de origen de los clientes.

### Reporte de Transacciones Sospechosas

De acuerdo a lo que establecen las Leyes y los estándares internacionales, contamos con una herramienta de monitoreo y reportes especiales para el análisis diario de las operaciones de nuestros clientes con el fin de detectar posibles operaciones inusuales para investigar y determinar si las mismas se tratan de operaciones sospechosas y proceder con el respectivo reporte a la Unidad de Análisis Financiero.

Colaboramos dándole de manera expedita toda la información solicitada a la Unidad de Análisis Financiero, el Ministerio Público y la Superintendencia de Bancos, tal como lo establece la Ley.

### Capacitaciones

Comprometidos con mantener actualizados a nuestros colaboradores en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento de Terrorismo, y buscando que los mismos manejen un experticia en este tema, hemos implementado la clasificación de riesgo de acuerdo a sus funciones, orientando las capacitaciones a los controles que deben conocer.



En los cuadros que siguen están las estadísticas del personal entrenado desde el 2008 al 2011 inclusive.

CAPACITACIÓN DE CUMPLIMIENTO EJECUTADA		2008	2009
Tema	# Participantes		
Riesgo de reputación en los Bancos y Prevención efectiva de Blanqueo de Capitales y el Financiamiento del Terrorismo			302
Cumplimiento	408		297
Seguridad Bancaria			193
Charla: Experiencias de Fraudes Financieros con Pirámides			149
Documentación falsa	146		87
Billetes Falsos	61		74
Matriz de Riesgo y World Check	63		63
Casos prácticos en la aplicación de la Política Conozca a su Cliente y Lecciones que debemos aprender			48
Conozca a su Colaborador			33
Cómo impacta la buena atención al cliente en la Seguridad Bancaria			28
Seguridad en el Polígono			17
Introducción a la Matriz de Riesgo			13
Identificación de Euros falsificados			12
Parámetros generales CSIC/IDCELL – Seguridad IDECELL			4
WEB – Monitoreo a base de riesgos			4
Convención Bancaria de Panamá	7		3
Congreso Hemisférico para la prevención del Blanqueo de Capitales y el combate al Financiamiento del Terrorismo	1		3
Encuentro Nacional de Seguridad Bancaria			2
Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgo	1		1
Seminario de Auditoría Interna basada en Consideraciones de Riesgo			1
Firmas y Documentos dudosos	55		
Cambios en la Ley Bancaria	5		
<b>Totales</b>	<b>752</b>		<b>1,334</b>



**Reclutando a los  
buenos de la historia.**

**Identifica circunstancias  
de posibles fraudes**



**El martes 28 de junio, se presentó en Multibank Casa Matriz un Señor de con el fin de cambiar un cheque.**



**Al momento de presentar la cédula la Sra. Flor Salinas, cajera de Casa Matriz detectó una situación sospechosa en el documento.**

**Reportó a tiempo la situación por lo que se comprobó que la cédula era falsa y el pasaporte estaba vencido.**

**Felicitamos a nuestra compañera Flor Salinas quien identificó a tiempo la actitud sospechosa del cliente, una vez más Multibank haciendo la diferencia.**

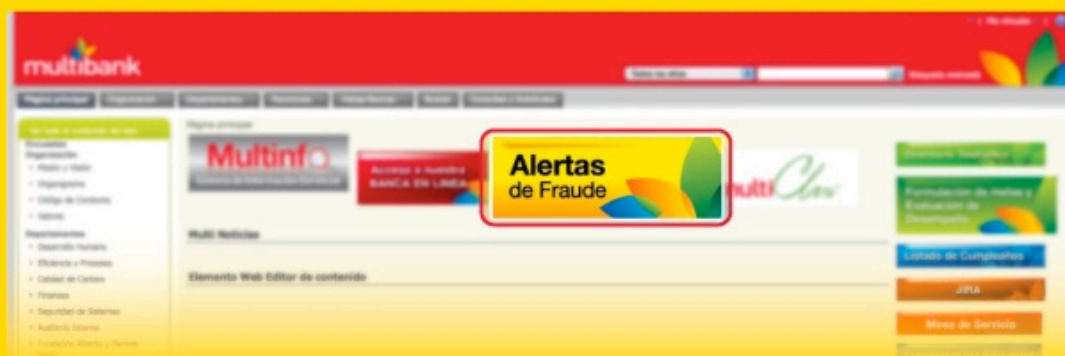




CAPACITACIÓN DE CUMPLIMIENTO EJECUTADA	2010	2011
Tema	# Participantes	
General	96	
Bajo Riesgo	65	204
Mediano Riesgo	106	138
Alto Riesgo	116	227
Alto Riesgo Directo – Negocios - Operativo	126	102
Implementación de Nuevas carpetas – Manejo de Archivos	18	49
Alto Riesgo – Comercial Corporativa	72	
Cumplimiento		9
Afiliadas - Multibank Seguros, Multisecurities, Multigiros		17
Grupo de Reposición No. 1	79	
Grupo de Reposición No. 2	67	
Total	747	746

## Campaña Anti Fraude

Reportemos cualquier situación sospechosa, ya sea de un cliente, colaborador o personal externo, no nos quedemos callados, tenemos la opción de hacerlo de manera anónima utilizando el siguiente ícono, el cual podrás encontrar en la página principal del Share Point.



El fraude interno nos perjudica a todos.

Como parte de la gran familia **Multibank**, colaboremos en estar pendientes ante cualquier anomalía y **reportarla**.

 [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)



**multibank**  
Hoy es el Día