

The background of the entire page is a photograph of three children in silhouette, playing with a red kite against a bright, cloudy sunset sky. The child on the left is jumping with arms outstretched. The child in the middle is running towards the viewer. The child on the right is holding the string of the kite. The kite is a red diamond shape with a cross inside, flying in the upper left quadrant.

# INFORME SOCIAL 2012

## Comunicación de Progreso – CoP

Mediante este Informe Anual que remitimos a la Red del Pacto Global, comunicamos las acciones y nuestro progreso en la ejecución adecuada de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Hoy es el día.

The Multibank logo consists of a stylized leaf icon made of three overlapping shapes in green, blue, and yellow, positioned above the word "multibank" in a white, lowercase, sans-serif font.

**multibank**

---

Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO

## Isaac Btesh

---

### Nuestra herencia

Para Multibank la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso permanente. A pesar de ser un banco, nosotros creemos que nuestro éxito como empresa se mide por algo más que objetivos financieros. Por ello, somos firmantes y activos participantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local, la Red del Pacto Global Panamá, desde el 2003. Adicionalmente, a través de la Fundación Alberto y Pamela Btesh, creada en 1996, nos hemos comprometido a mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos mayores a nivel nacional. Estamos convencidos de que nuestro éxito a largo plazo se medirá por la contribución positiva que pueda aportar el negocio a las vidas de las personas, las comunidades y el medio ambiente.

Multibank se fundó el 12 de Julio de 1990 como Multi Credit Bank. Han transcurrido 22 años desde que iniciamos nuestras operaciones, con la proyección de ser una alternativa dinámica y visionaria, para suplir las necesidades financieras de los panameños. Desde entonces, la visión y el empuje de su fundador, mi padre el Sr. Alberto S. Btesh, le imprimieron a este nuevo banco un sello diferenciador, de compromiso con sus clientes, y un servicio personalizado, el cual hemos mantenido y mantendremos a lo largo del tiempo.

### El poder de actuar con otros

En Multibank sabemos que mejorar el mundo no es un trabajo individual. Por eso, actuamos apoyados en la experiencia de diversas organizaciones sin fines de lucro y gubernamentales, quienes trabajando de la mano, generamos un impacto mucho mayor.



**Isaac Btesh**  
*Presidente Ejecutivo / CEO.*

A través de estas alianzas es como hemos ayudado a un alto número de organizaciones como la Teletón 20-30, Patronato de Nutrición, y gracias a la contribución y donación de varias empresas privadas, pudimos distribuir más de 123,000 piezas de ropa, zapatos, electrodomésticos, utensilios de higiene y comida a lo largo del país.

De esta misma manera es como hemos logrado una de las áreas de enfoque más significativas del banco: ser accesible y apoyar a los micro, medianos y pequeños empresarios. A través del Instituto de Microfinanzas (IMF), en alianza con el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH), logramos beneficiar a 3,097 personas durante

2012 y un total de 21,832 personas desde 2006 hasta hoy. Este programa se basa en el entrenamiento y asesoría para el micro y pequeño empresario, logrando con ello las bases para su crecimiento gradual y sostenible.

## Nuevas iniciativas realizadas durante 2012

Este año 2012 hemos hecho un gran esfuerzo por desarrollar una política de apoyo social y conservación del medio ambiente para el otorgamiento de facilidades de crédito. Esta política describe nuestro compromiso de evitar el agotamiento crítico a largo plazo de los recursos naturales y los daños duraderos a las especies, los hábitats, la biodiversidad y el clima, ya que establece condiciones para que nuestros créditos sean otorgados solamente a aquellos clientes que contribuyan a mantener un medio ambiente limpio y sano.

Esto implicará a futuro poner en práctica nuevos procedimientos y verificaciones de protección ambiental a la solicitud de los créditos de nuestros clientes,

haciéndonos corresponsables de la protección de los recursos renovables para las próximas generaciones. El resultado del seguimiento y verificación se integrará en un informe anual que reflejará las recomendaciones y las medidas a implementar por las empresas aplicantes.

## Compromiso y planes a futuro

Estamos orgullosos de que hemos logrado construir una empresa responsable y sostenible. Vamos a seguir impulsando estos esfuerzos y buscar soluciones que beneficien al ambiente, a nuestros colaboradores y las comunidades en las que actuamos.

El presente informe de Comunicación del Progreso es una rendición de cuentas de este compromiso y las acciones que hemos tomado, y que seguiremos tomando, para apoyar el desarrollo de la sociedad panameña y del planeta.



### JUNTA DIRECTIVA

De izquierda a derecha, adelante

Raquel Btsh de Michaan – Tesorera  
Alberto Btsh – Presidente  
Yvonne Btsh de Snaider – Secretaria

De izquierda a derecha, atrás

Rafael Reyes – Director  
José Castañeda – Director  
Steve Nahem – Director  
Francisco Conto – Director  
José Miguel Alemán – Director  
Mario Garuz – Director  
José Mann – Asesor  
Jaime Mora – Vicepresidente



### COMITÉ EJECUTIVO

De izquierda a derecha

**Rafael Sánchez Garrós**  
COO / Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General  
**Roberto Yau**  
CFO / VP Ejecutivo y Director de Finanzas  
**Isaac Btsh**  
CEO / Presidente Ejecutivo

# Tabla de contenido

MENSAJE DEL PRESIDENTE.....	1
Nuestra herencia .....	1
El poder de actuar con otros.....	1
Nuevas iniciativas realizadas durante 2012.....	2
Compromiso y planes a futuro .....	2
TABLA DE CONTENIDO .....	3
PERFIL DE LA EMPRESA .....	5
Visión.....	5
Misión .....	5
Valores.....	5
Compañías que forman parte de Multibank, Inc. y Subsidiarias .....	5
Nuestra historia .....	6
Significado del logo y los colores de Multibank .....	6
Cifras financieras y calificación de riesgo.....	6
Número de Sucursales y Centros de Préstamos.....	7
Productos y servicios .....	7
Banca Personas.....	7
Banca Empresas.....	7
Banca Internacional.....	7
Colaboradores.....	7
Junta Directiva.....	7
Comités de Apoyo .....	8
DERECHOS HUMANOS .....	10
COMPROMISO.....	11
POLÍTICA.....	11
ACCIONES INTERNAS.....	11
Mecanismos y Procesos.....	11
Para evaluar y vigilar el cumplimiento de los Derechos Humanos .....	11
Para la difusión de los Derechos Humanos.....	12
Para evaluar el impacto de las decisiones de Multibank sobre los Derechos Humanos .....	12
Para mejorar el cumplimiento y respeto de los Derechos Humanos .....	12
ACCIONES EXTERNAS.....	12
Micro Préstamos: .....	12
Educación Financiera: .....	13
Fundación Alberto y Pamela Btsh:.....	14
Comedores Públicos .....	14
Donaciones: .....	15
Programa Pro-Escuelas .....	15
Multihistorias .....	16
Teletón 20-30 .....	16

Patronato de Nutrición-Programa Grandes Pasos .....	17
Resumen de Inversión Social.....	18
ESTÁNDARES LABORALES .....	19
COMPROMISO.....	20
POLÍTICA.....	20
ACCIONES INTERNAS.....	20
Financiamiento a Colaboradores .....	20
Beneficios a Colaboradores .....	21
Capacitación .....	22
Políticas internas en acciones.....	22
En formación de sindicatos.....	22
Políticas en contra del trabajo forzoso y obligatorio, así como de denuncias del mismo .....	22
Mecanismos para verificación de salario.....	23
Mecanismos para vigilar las condiciones laborales.....	23
Regulaciones para la prohibición del trabajo infantil .....	23
Mecanismos en contra de la discriminación .....	23
Estadísticas de género y edad según nivel jerárquico .....	24
Administración de sueldos, promociones y desarrollo en igualdad de oportunidades .....	24
Programa Primero Los Nuestros.....	24
Evaluaciones de Desempeño Periódicas.....	24
ACCIONES EXTERNAS.....	25
Multivoluntariado.....	25
MEDIO AMBIENTE.....	26
COMPROMISO.....	27
POLÍTICA.....	27
ACCIONES INTERNAS.....	27
Mecanismos para el otorgamiento de créditos ambientalmente responsables .....	27
Reciclaje.....	28
Ahorro de Electricidad.....	29
ACCIONES EXTERNAS.....	29
Alianza – Biomuseo.....	29
Resumen de inversión ambiental.....	30
ANTICORRUPCIÓN.....	31
COMPROMISO.....	32
POLÍTICA.....	32
ACCIONES .....	32
Asignación de Personal.....	32
Aplicación de la Política “Conozca a su Cliente” .....	32
Reporte de Transacciones Sospechosas .....	32
Capacitaciones.....	33

# Perfil de la Empresa

## 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



*Multibank Sucursal Casa Matriz,  
ubicada en el Edificio Prosperidad, Vía España.*

## 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:



## Nuestra historia

El Banco, que inicia operaciones como Multi Credit Bank, abre sus puertas al público en 1990, con la proyección de ser una alternativa dinámica y visionaria para suplir las necesidades financieras de los panameños. Desde entonces, Multibank se ha caracterizado por ser una empresa pionera, versátil y en continuo crecimiento, que brinda un servicio personalizado, ágil y muy profesional.

<b>1991</b> 1er. banco con servicios a Pymes	<b>1996</b> Fundación Alberto y Pamela Btsh
<b>2003</b> Integración al Pacto Global	<b>2004</b> Nace Multisecurities (casa de valores)
<b>2007</b> Clasificación de riesgo A-	<b>2008</b> Evolución a Multibank
<b>2010</b> Clasificación de riesgo A+ y BB	<b>2012</b> Clasificación de riesgo AA- F-1+

## Significado del logo y los colores de Multibank

Nuestro logo es el “Árbol 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.



- *Confiables, dignos u comprometidos.*
- *Paz y ecología.*
- *Cultura, optimismo y un futuro positivo.*
- *Estimula la acción, la confianza, y provee un sentido de protección contra la ansiedad y los temores e incrementa el entusiasmo.*

## Cifras financieras y 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 2012, Fitch Rating mejoró la calificación de riesgo internacional a largo plazo de Multibank, hasta el nivel BB+, de la misma manera, mejoró el rating a largo plazo en escala local hasta el nivel AA-(pan) y la calificación local a corto plazo hasta el nivel F-1+(pan), siendo esta última la más alta calificación dentro de la escala de Fitch Rating a corto plazo. Igualmente Equilibrium aumentó la calificación de riesgo local a largo plazo de Multibank hasta el nivel AA-.pa

	INTERNACIONAL		LOCAL	
Calificadora	FitchRatings			
Periodo	Calificación	Perspectiva	Calificación	Perspectiva
2008	BB-	Estable	A	Estable
2009	BB-	Estable	A	Estable
2010	BB-	Estable	A+	Estable
2011	BB-	Estable	A+	Estable
2012	BB+	Estable	AA-	Estable

	INTERNACIONAL		LOCAL	
Calificadora	STANDARD & POOR'S		Equilibrium	
Periodo	Calificación	Perspectiva	Calificación	Perspectiva
2008	BB-	Estable	A	Estable
2009	BB-	Estable	A	Estable
2010	BB	Estable	A+	Estable
2011	BB	Estable	A+	Estable
2012	F-1+	Estable	AA-	Estable

## Número de Sucursales y Centros de Préstamos

Estar cerca de nuestros clientes es vital para nosotros. Actualmente contamos con 24 sucursales y 3 centros de préstamo a lo largo y ancho de todo el país.

## Productos y servicios

En Multibank ofrecemos una colección de productos y servicios a nuestros clientes, tanto a nivel personal como a nivel comercial.

### Banca Personas

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.

- **Cuentas de Depósito, Préstamos, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Tarjetas Prepagadas, otros servicios.**

### Banca 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.

- **Cuentas de Depósito, Crédito Comercial, Tarjetas, Financiamiento de Activos, Financiamiento de Capital de Trabajo, Servicio de Cuentas y Depósitos, Servicios Administrativos y Comerciales, Negocios Financieros, otros servicios.**

### Banca Internacional

Ofrecemos atención a nuestros clientes por medio de la Banca Internacional Pasivos y la Banca Internacional Negocios. Pasivos, capta depósitos fuera del país para aquellas empresas que comercializan con otros países,

mientras que Negocios, se enfoca en brindar soluciones financieras, por medio de la gama de productos y servicios, a las principales empresas de los mercados latinoamericanos.

## Colaboradores

Nuestros colaboradores, también conocidos como “Multibanqueros”, juegan un rol importante en nuestro éxito. Actualmente, contamos con más de 1.363 colaboradores entre todas las sucursales y subsidiarias de Multibank.

### Junta Directiva

**Alberto S. Btesh** – *Presidente*

**Jaime Mora** – *VicePresidente*

**Yvonne Snaider** – *Secretaria*

**Raquel Michaan** – *Tesorerera*

**Steve Nahem** – *Director*

**José Miguel Alemán** – *Director*

**Francisco Conto** – *Director*

**José Castañeda** – *Director*

### Comité Ejecutivo

**Alberto S. Btesh** – *Director y Presidente*

**Raquel Michaan** – *Director*

**Yvonne Snaider** – *Director*

**Isaac Btesh** – *Director*

**Rafael Sánchez G.** – *Gerente General*

**Roberto Yau** – *Vicepresidente de Finanzas*

## Comités de Apoyo

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





# Multibank y los 10 principios del Pacto Global

Para Multibank la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso permanente. Por ello, somos firmantes y activos participantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local, la Red del Pacto Global Panamá, desde el 2003. Adicionalmente, a través de la Fundación Alberto y Pamela Btsh, creada en 1996, nos hemos comprometido a mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos mayores a nivel nacional.

Como firmantes del Pacto Global, en Multibank estamos comprometidos con el cumplimiento de los diez principios del mismo, los cuales están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. A través de nuestros compromisos, políticas, y acciones internas y externas, nos aseguramos de apegarnos a todos los principios. Mediante este Informe Anual que remitimos

a la Red del Pacto Global, comunicamos las acciones y nuestro progreso en la ejecución adecuada de los 10 principios.





# DERECHOS HUMANOS

## Compromiso

Como firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas, en Multibank estamos comprometidos a velar por el respeto de los Derechos Humanos, tanto en los lugares de trabajo como en nuestra esfera de influencia más amplia, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.

Para apoyar el Derecho Humano a la educación, nuestro compromiso es desarrollar diversos proyectos de formación, desde programas de capacitación de empresarios, emprendedores, estudiantes, funcionarios públicos y colaboradores de la empresa privada, hasta programas para incrementar las habilidades pedagógicas en maestros de escuelas públicas.

Sabemos que la alimentación, el vestido y la vivienda también son un Derecho Humano fundamental. Por ello, un compromiso permanente de nuestro Grupo es el de mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos mayores, a través de la Fundación Alberto y Pamela Btsh, la cual realiza una gran cantidad de donaciones a comedores públicos, donación de alimento, vestido y calzado.

## Política

Nuestro Código de Ética establece los principios de un comportamiento ético para todo el personal de Multibank. Entre las políticas que rigen este comportamiento esperado, se encuentran: Conflicto de Intereses, Regalos y Gratificaciones, Transparencia, Recursos Corporativos, Cumplimiento de Leyes y Políticas, Otras Gestiones Relativas a la Conducta, Información, Seguridad de la Información, Discriminación, Carácter Privado de la Información sobre el Colaborador, Acoso, Uso de Alcohol y Drogas, Violencia en el Lugar de Trabajo, Solicitudes de Gobiernos.

**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos mundialmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2.** Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.

El Comité de Conducta es responsable de implementar el Código. Cuando se presentan dudas en cualquier situación particular o específica, tiene la autoridad para interpretarlo y aplicar las medidas necesarias.

## Acciones Internas

### Mecanismos y Procesos

#### Para evaluar y vigilar el cumplimiento de los Derechos Humanos

- En Multibank tenemos un Código de Conducta que rige el comportamiento profesional de directores, ejecutivos y colaboradores.
- La Vicepresidencia de Desarrollo Humano tiene la responsabilidad de velar por la distribución y explicación del Código de Conducta a todo colaborador que ingrese a la institución. Además periódicamente se encarga de verificar el conocimiento y manejo que hacen los colaboradores de las normas implícitas en el Código de Conducta.
- Los gerentes tienen la responsabilidad de: orientar a los colaboradores y velar por el cumplimiento del Código de Conducta, alentar la denuncia de cualquier falta de conducta, y aplicar medidas disciplinarias y correctivas cuando se compruebe cualquier violación al código.
- En el Código de Conducta se expone de forma explícita la responsabilidad individual de cada uno de los colaboradores, gerentes y directivos de tomar en cuenta 3 elementos sobre cómo actuar

al tomar decisiones: No violar ninguna ley, hacer lo correcto sistemáticamente y reflejar en las acciones honestidad, respeto y responsabilidad.

- Los colaboradores tienen acceso permanente al Código de Conducta por medio de la intranet de Multibank.
- Dos cláusulas relevantes dentro del Código de Conducta son la prohibición del acoso y de la violencia en el lugar de trabajo.
- El Banco ha establecido un mecanismo para recibir denuncias anónimas y confidenciales de los colaboradores sobre irregularidades administrativas o de auditoría y otras posibles violaciones éticas y legales que vayan en contra de lo establecido en este Código.

## Para la difusión de los Derechos Humanos

- Durante el proceso de formalización de la contratación, cada nuevo colaborador debe pasar por una inducción en el Código de Conducta y debe firmar una certificación de lectura, que se registra y sirve como mecanismo de verificación del cumplimiento de esta política.
- La Vicepresidencia de Desarrollo Humanos, tiene la responsabilidad de revisar periódicamente el manejo de las normas del Código de Conducta por parte de los colaboradores, a través de pruebas diseñadas para tal fin.
- Los colaboradores tienen acceso permanente al Código de Conducta por medio de la intranet y adicionalmente, se colocan mensajes relativos a los Derechos Humanos en espacios estratégicos de las oficinas de Multibank.

## Para evaluar el impacto de las decisiones de Multibank sobre los Derechos Humanos

- Anualmente, se realizan encuestas sobre el clima organizacional, con el propósito de medir el grado de satisfacción de los colaboradores de cara a la

organización.

## Para mejorar el cumplimiento y respeto de los Derechos Humanos

- Evaluaciones anuales de desempeño, fundamentadas en los principios del Código de Conducta.
- Con base en los resultados de las evaluaciones de desempeño se determinan los aumentos de sueldo.

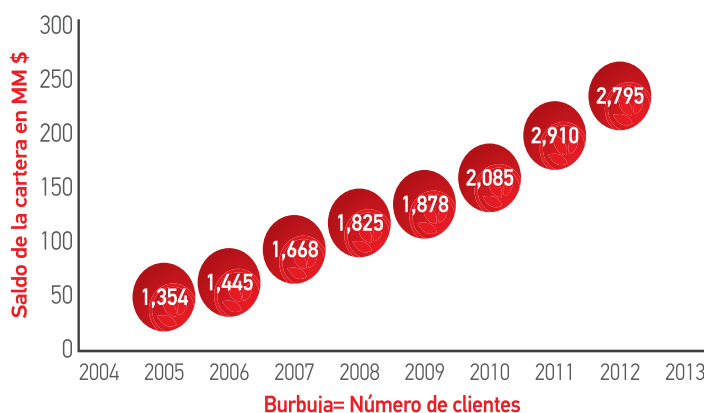
## Acciones Externas

### Micro Préstamos:

Por 16 años consecutivos, Multibank ha financiado a la pequeña y mediana empresa con el apoyo de FMO, un banco de desarrollo empresarial que apoya el crecimiento del sector privado en mercados emergentes.

Desde 2011 se lleva a cabo un Acuerdo de Financiamiento con la Corporación Interamericana de Inversión (CII), quienes proporcionarán 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. Se espera continuar hasta el año 2015.

A medida que pasan los años Multibank aumenta el saldo de la cartera y el número de clientes totales.



## Educación Financiera:

Desde abril de 1998 Multibank ofrece programas de capacitación para empresarios, emprendedores, estudiantes, funcionarios públicos y colaboradores de la empresa privada, para formarse como asesores en microfinanzas y el mejoramiento en gestión administrativo-empresarial. Esto se realiza a través del Instituto de Microfinanzas (IMF), quienes desde el año 2006 reciben y ejecutan el presupuesto de capacitación del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH).

Durante 2012 se beneficiaron **3,097 personas** y hasta la fecha se han capacitado un total de **21,832 personas**.

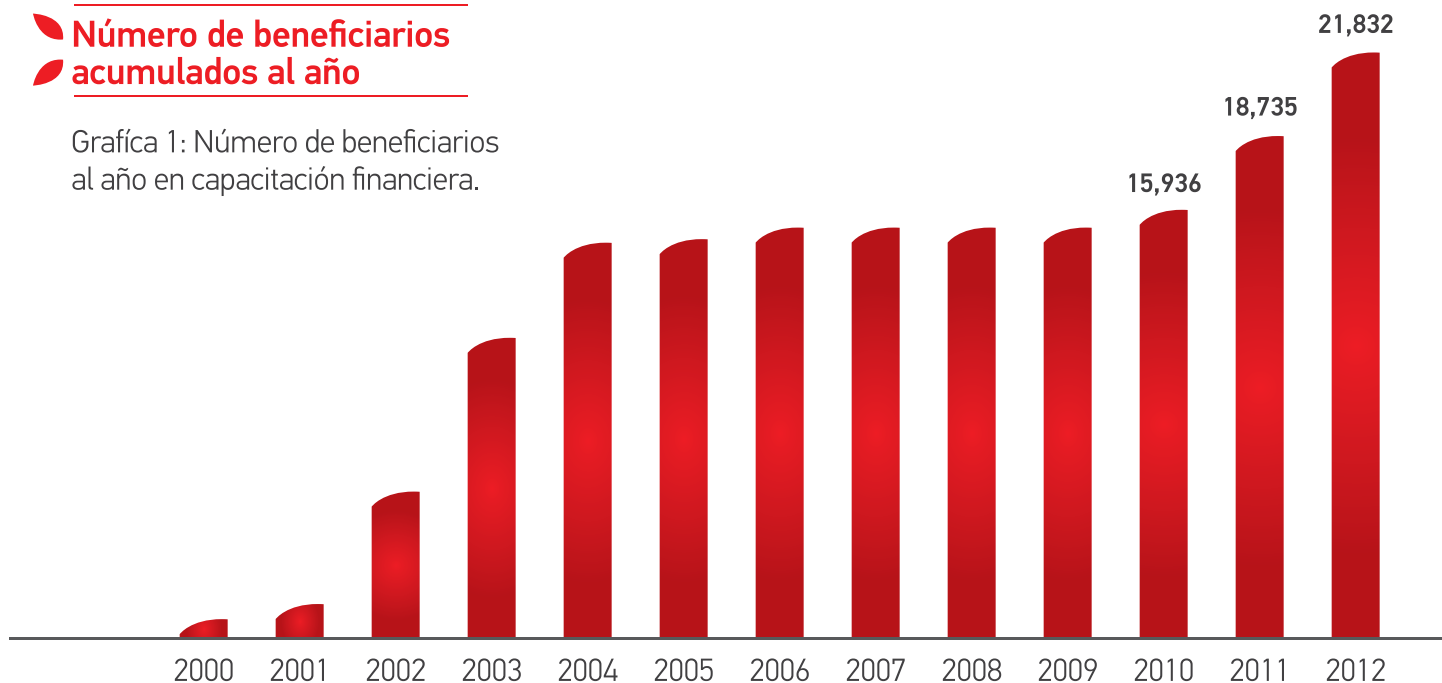
Este programa se dedica a capacitar y perfeccionar a jóvenes y adultos en las áreas de producción y servicio, para que puedan alcanzar los elementos necesarios de orden intelectual, enriqueciendo su cultura y perspectiva empresarial, desarrollar sus actitudes vocacionales e incrementar sus oportunidades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



*La Corporación Interamericana de Inversión (CII) es una institución multilateral de inversión, parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).*

## Número de beneficiarios acumulados al año

Gráfica 1: Número de beneficiarios al año en capacitación financiera.





## FUNDACION Alberto y 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.

### Comedores Públicos

Durante el 2005, inauguramos el comedor público “Pamela Btsh” ubicado en uno de los distritos de mayor población y pobreza: San Miguelito. A través de 3 comedores públicos, se sirven comidas gratis a todos aquellos que lo necesitan, en su mayoría familias humildes y niños de escasos recursos. Actualmente, alrededor del 90% come allí todos los días.

A continuación se presenta un recuento del número de comidas servidas y el monto recaudado para donaciones en calzado y vestido, desde 2008 hasta 2012:

	2008	2009	2010	2011	2012
Comidas servidas (número)	150,000	190,782	300,000	296,000	360,000
Monto recaudado para calzado y vestido (\$)		80,000	100,000	116,000	123,000





## Donaciones: Programa Pro-Escuelas

Este programa tiene como objetivo implementar nuevos métodos de enseñanza al sistema educativo en las diferentes escuelas de la República de Panamá. Esto se realiza a través de la formación de “Maestros Líderes” quienes se entrenan en técnicas educativas, uso del salón de clases y la promoción de liderazgo.

Después de finalizar cada mes de capacitación, los maestros deben incorporar lo que han aprendido y desarrollar material educativo que se presentará junto con el trabajo hecho por los niños, en un informe al Ministerio de Educación. De esta manera Multibank se compromete con la educación del país, ofreciendo cada año más docentes de Escuelas Oficiales comprometidos en ofrecer conocimientos en base a innovaciones pedagógicas.

Las escuelas muestran un cambio notable después de que los maestros reciben la capacitación, pues al contar con un maestro que ha recibido estas lecciones, le comparten la información a sus compañeros para que igualmente la pongan en práctica.

Además, el impacto más valioso es cuando vemos que muchos niños mejoran notablemente su conducta antisocial. Comparando la primera visita y el cierre del programa, la evolución del mismo niño y su notable apreciación hacia el programa, involucrando incluso a los padres de los menores en reuniones de análisis de su conducta.

115  
Niños

19  
Maestros

3  
Escuelas



Años	Escuelas Beneficiadas	Docentes Capacitados	Periódicos
2005	3	95	6,980
2006	12	310	37,531
2007	16	415	37,910
2008	15	98	41,012
2009	6	6	3,845
2010	11	12	5,172
2011	14	15	9,017
<b>Totales</b>	<b>77</b>	<b>951</b>	<b>132,450</b>



Actividades realizadas en los colegios ahijados.

## Multihistorias

Parte del beneficio como patrocinadores del Proyecto Pro Escuelas, están las pautas en el Suplemento Aprendo del Diario La Prensa, hemos aprovechado este espacio para narrarle a los niños historias con mensajes positivos de ahorro, valores y educación. A lo largo de este 2012 hemos publicado 20 Multihistorias.



## Teletón 20-30

Esta es una actividad anual organizada por el Club 20-30 desde 1981, cuyo objetivo es recaudar dinero para distintas causas benéficas. Este año la meta fue apoyar a las personas con autismo y discapacidades físicas y se utilizó el lema **“No los dejes solo, no los dejes atrás”**. El evento tuvo lugar en Panamá del 14 al 15 de diciembre, recaudando un total de 4 millones 216 mil 562 dólares, superando la meta de los 4 millones 203 mil 20 dólares que se había fijado el Club Activo 2030 para esta ocasión. Estamos orgullosos de haber participado con una contribución de **\$40,000.00**.



Multivoluntarios hacen entrega del cheque de patrocinio Teletón 20-30.

## Patronato de Nutrición-Programa Grandes Pasos

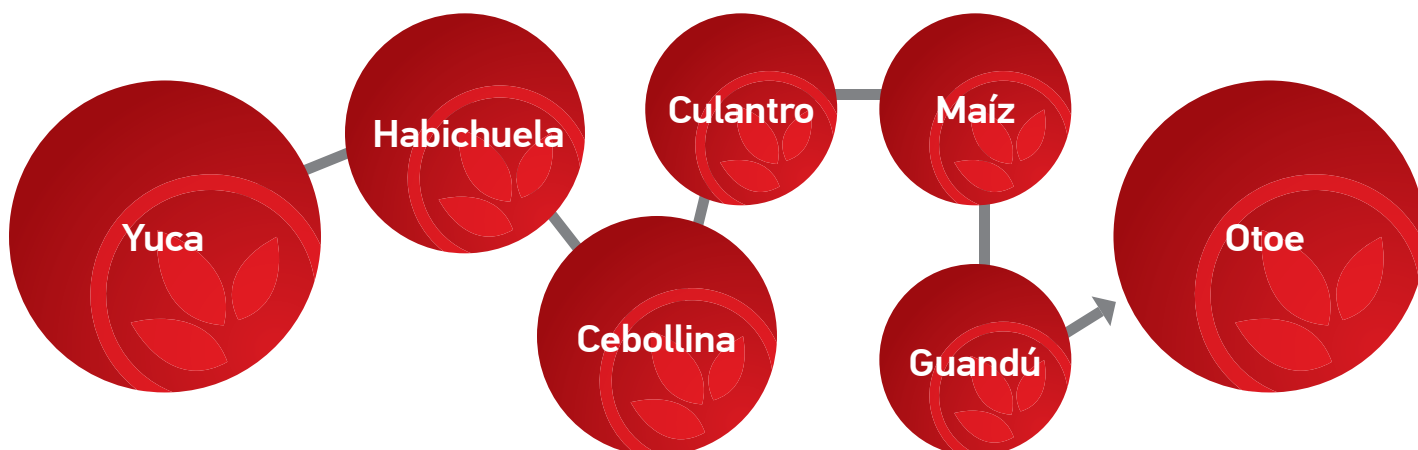
En Multibank somos patrocinadores de la Granja El Entradero, desde el 2001, una granja de desarrollo y producción auto sostenible ubicada en San Juan de Dios, Provincia de Coclé.

Esta granja es una de las beneficiadas por el Patronato Nacional de Nutrición de Panamá, a través del Programa Grandes Pasos, el cual busca capacitar y organizar a los agricultores para producir de forma eficiente y sostenible los alimentos que les garanticen una ingesta diaria adecuada a sus familias.

Además del patrocinio, realizamos visitas para ver la evolución de sus trabajos, compartiendo un momento ameno con las familias, quienes nos reciben gustosos y agradecidos. Durante 2012 fuimos dos veces a la Granja y les llevamos algunas herramientas de trabajo (solicitadas previamente a través de un listado de sus necesidades). Este año, el aporte en herramientas fue de \$357.50.

Finalmente, contribuimos con la “Canasta de Amor”; una caja que se coloca en recepción con gran variedad de aperitivos para la venta al público. Lo recaudado es donado a la Granja. A través de esta iniciativa en este año nuestro aporte fue de \$247.50 en concepto de donación con la Canasta de Amor.

*Visita de los Multivoluntarios a la Granja El Entradero, compartiendo un momento ameno con las familias.*



*Rubros producidos en la granja.*



## Resumen de 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 2012:

Actividad	USD
Día Mundial de la Tierra	600.00
Charla de medio ambiente	500.00
Desayuno conversatorio con los maestros líderes	600.00
Taller de Pintura	1,200.00
Concurso de Pintura	1,800.00
Granja El Entradero	605.00
Teletón 20-30	40,000.00
Proyecto Pro Escuelas	20,000.00
Comedor público	S/D
<b>TOTAL</b>	<b>45,305.00</b>

Además, se puede evidenciar que el compromiso de inversión social aumenta año a año:

**2010**
**\$6,812**
**2011**
**\$41,500**
**2012**
**\$45,305**
*Inversión social en el tiempo.*

# ESTANDARES LABORALES

A woman with dark hair, wearing a white sleeveless dress, stands in a field of tall poppies. She is looking upwards with her arms slightly raised, as if reaching for something. Numerous orange and red poppy petals are captured in mid-air, falling all around her. The background is a clear, light blue sky. The overall mood is serene and dreamlike. A red semi-circular graphic element is positioned on the left side of the image, containing the text 'ESTANDARES LABORALES' in white.

## Compromiso

En Multibank estamos comprometidos a cumplir con todas las leyes y reglamentos laborales de la República de Panamá, en defensa de las condiciones de trabajo y protección social.

Multibank, está comprometido en proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos sus trabajadores, contratistas, clientes y visitantes. Estamos dedicados a la mejora continua de nuestros programas de seguridad y salud basados en un enfoque de reducción de riesgos y eliminación de enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo.

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 así logren alcanzar el éxito personal y profesional.

## Política

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

- **Incrementos salariales:** La estructura de salarios deberá ser susceptible a revisiones periódicas, ajustes y modificaciones, con el fin de adecuarlas a las situaciones cambiantes del banco y del entorno. Adicional al incremento mínimo acorde a la inflación, se pueden dar incrementos salariales adicionales por mérito o por promoción.
- **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.

- Principio 3.** Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio 4.** Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- Principio 5.** Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
- Principio 6.** Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

- **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,** está prohibido tener sindicatos en los bancos y por ello - como todos los bancos en Panamá - no podemos aplicar negociaciones colectivas.

## Acciones Internas

### Financiamiento a Colaboradores

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

Beneficio	Monto Aportado	No. de Colaboradores
Préstamos de Autos	B/. 811,140.77	46
Préstamos Hipotecarios	B/. 5,250,587.04	62
Préstamos Personales	B/. 560,696.44	59
Compra de Computadora	B/. 2,797.02	8
Póliza de autos – daños a terceros	B/. 1,120.00	7

*Monto aportado y número de beneficiarios de Multibank para financiamientos internos en 2012.*

## Beneficios a Colaboradores

Adicionalmente nuestros colaboradores tienen acceso a beneficios en educación, salud y actividades fuera del banco tales como actividades deportivas o recreativas. En el cuadro siguiente, mostramos todos los beneficios a los que nuestros colaboradores tienen acceso:

### Educación

- Becas para culminar estudios.
- Reconocimiento de culminación de estudios
- Curso de inglés – si el cargo lo requiere

### Salud

- Póliza de Vida y Salud
- Botiquín de Primeros Auxilios

### Salario Emocional

- Convenio de precios especiales en la guardería infantil – Happy Kids
- Plan de bonificación anual
- Bono por nacimiento de hijo
- Bono por matrimonio
- Apoyo por desaparición física
- Estacionamientos
- Sábados libres
- Uniformes
- Cafetería

*Monto aportado y número de colaboradores con beneficios adicionales al salario en 2012.*

Beneficio	Monto aportado (USD)	No. de colaboradores
Póliza Colectiva de Vida y Salud	355,365	838
Happy Kids	53,866	60
Actividades Recreativas	81,607	840
Botiquín	1,006	875
Palco Road Carew (Durante la temporada de Baseball)	120	560
Uniformes	91,182	350
Actividades Deportivas	10,621	875

Si se le asignara un valor económico a todos los beneficios laborales que se le dan a los colaboradores por encima de la ley, su sueldo real aumentaría en: 32% para el personal de mandos bajos, 15% en mandos medios y 8.5% en mandos altos.

Comparado con el resto de la industria, Multibank está entre los 5 mejores bancos debido a los beneficios que otorga a los colaboradores.

## Capacitación

Parte de nuestro crecimiento es fruto de nuestros programas de capacitación, en los cuales nuestros colaboradores día a día fortalecen sus habilidades y destrezas en las diferentes disciplinas financieras. A continuación se muestra la evolución en el tiempo de las horas hombre de capacitación y el número de colaboradores participantes en nuestros cursos.



*Horas hombre de capacitación y número de asistentes a los programas de formación.*



*Talleres de capacitación realizados para el personal de Multibank.*

## Políticas Internas en Acciones

### En formación de sindicatos

- En Panamá, la Superintendencia de Bancos, prohíbe el establecimiento de sindicatos dentro de las instituciones financieras.

### Políticas en contra del trabajo forzoso y obligatorio, así como de denuncias del mismo

- Durante el proceso de contratación a los candidatos se les presenta una propuesta de trabajo y de aceptar, firman un contrato en el que se describen las responsabilidades del cargo, salarios y beneficios. De manera que, desde un primer momento el colaborador está en conocimiento de las condiciones y términos en los que se le ha contratado y de los procedimientos que debe cumplir si quisiera abandonar su cargo.
- Sobretiempo, a los colaboradores se les paga por trabajo adicional de acuerdo a las tarifas fijas
- Vacaciones: en Multibank se vela porque los colaboradores tomen el tiempo de descanso que les corresponde anualmente.

## Mecanismos para verificación de salario

- En Multibank, con asesoría de Price Waterhouse and Coopers (PwC), se realizan análisis salariales utilizando como referencia indicadores de posicionamiento salarial y equidad interna, que muestran cómo se paga en la banca de Panamá por nivel jerárquico. En el 2012 el salario mínimo de la empresa se fijó más de un 10% por encima de lo establecido según el Decreto Ejecutivo del 28 de diciembre de 2011.

## Mecanismos para vigilar las condiciones laborales

- Multibank cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos en el que se establecen claramente los procedimientos y los responsables de los temas de prevención y gestión de riesgos, así como de accidentes, procedimientos de emergencia, primeros auxilios y enfermedades relacionadas el trabajo.
- Para la evaluación de riesgos, Multibank se basa en la metodología de administración de riesgos definida en el estándar OHSAS 18002:2007 y las Directrices de la OIT.

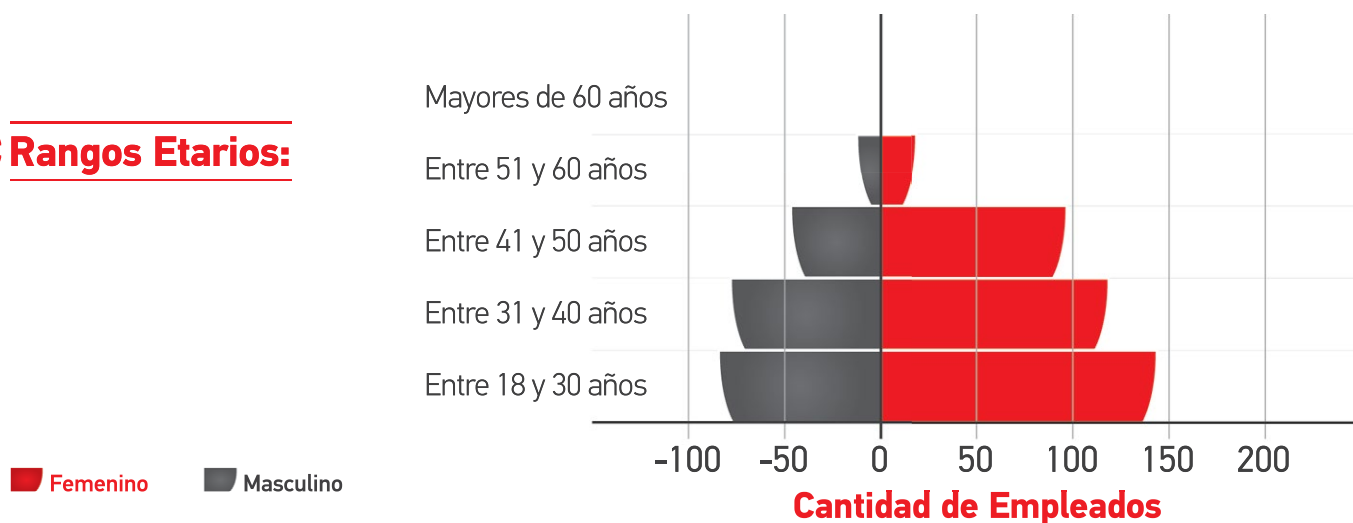
## Regulaciones para la prohibición del trabajo infantil

- El sector financiero en Panamá está sometido a fuertes regulaciones nacionales e internacionales que prohíben el trabajo infantil, a las que Multibank se acoge íntegramente. De manera que, no se contratan personas menores de 18 años de edad.

## Mecanismos en contra de la discriminación

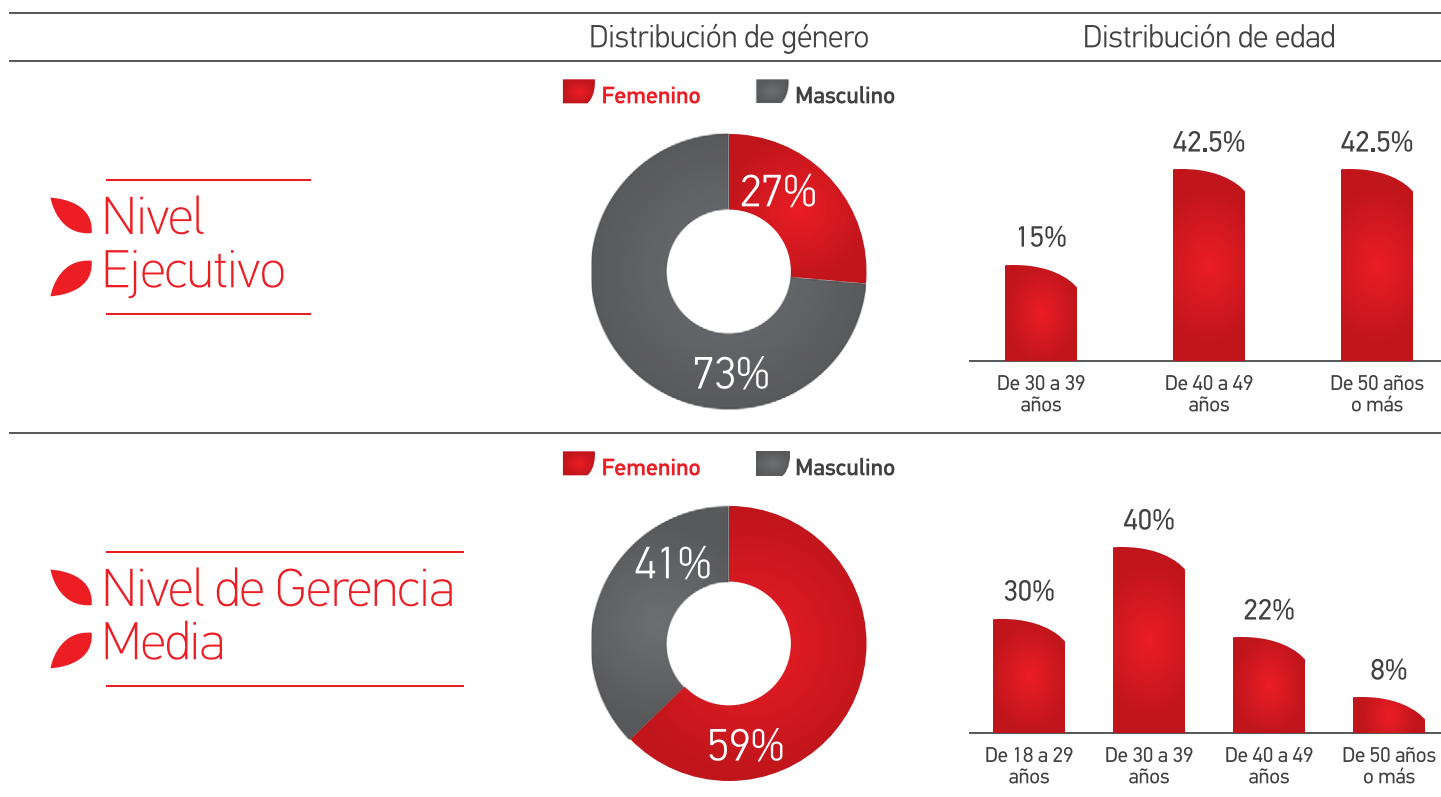
- Una de las cláusulas del Código de Conducta establece explícitamente la prohibición de cualquier tipo de discriminación ya sea por raza, casta, origen, religión, discapacidad, género, orientación sexual o cualquier otro.
- Las estadísticas por género y rango etario (promedio general) muestran que en Multibank se cumple el principio de la equidad:

### Rangos Etarios:



En promedio total la distribución por género es de **60%** mujeres y **40%** hombres.

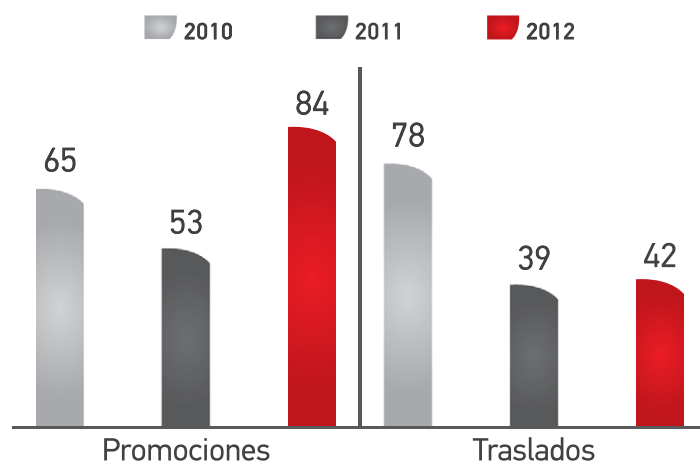
## Estadísticas de género y edad según nivel jerárquico



## Administración de sueldos, promociones y desarrollo en igualdad de oportunidades

### Programa Primero Los Nuestros

Este es un programa destinado a brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo al personal de Multibank. En ese sentido las nuevas vacantes son ofrecidas primero a los colaboradores del Banco, antes de publicarse externamente. A partir del año 2010 se han ejecutado las siguientes promociones y traslados



## Evaluaciones de Desempeño Periódicas

Anualmente, se establecen metas para el desempeño de cada uno de los colaboradores de Multibank, integrando los objetivos organizacionales con los objetivos personales. Las evaluaciones se llevan a un formato cualicuantitativo, a partir de cuyos resultados se definen planes de carrera, aspectos a mejorar, incrementos salariales, entre otros.

## Acciones Externas

### Multivoluntariado:

Es el programa de voluntariado corporativo de Multibank, creado con dos propósitos complementarios:

1. Promover una cultura de colaboración y sensibilizar a nuestros colaboradores sobre las necesidades sociales, permitiéndoles poner en práctica valores como el de la solidaridad.
2. Incentivar y encausar las fortalezas del personal de Multibank en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades en las que trabajará Multibank, alineado a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para Multibank es una prioridad alta que los colaboradores tengan las mejores oportunidades para involucrarse en el trabajo social, el cual estamos convencidos de que permitirá un desarrollo más integral de la persona. Este voluntariado motiva a los empleados en la importancia y compromiso de Multibank con la comunidad, contribuyendo a que se sientan animados en interactuar en las distintas actividades que se realizan.



Las actividades de voluntariado se realizan en horario laboral y los miembros de la Directiva participan activamente. Este año, los voluntarios de Multibank realizaron las siguientes actividades:

Actividad	Número de voluntarios	Horas de dedicación	Cantidad de beneficiarios
Día Mundial de la Tierra	15	60	55 adultos
Charla de Medio Ambiente	15	45	52 niños
Desayuno conversatorio con los maestros líderes	5	20	37 personas
Taller de Pintura	20	240	100 niños
Concurso de Pintura	11	220	34 niños
Visita a la Granja El Entradero	10	70	13 personas
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>585 horas</b>	<b>278 personas</b>

Estas actividades tuvieron **66** voluntarios participantes, implicando la dedicación de 585 horas hombre en horario laboral, que beneficiaron a más de **278** personas.

# MEDIO AMBIENTE



## Compromiso

Multibank tiene un fuerte compromiso de proteger los recursos renovables para las futuras generaciones y potenciar el crecimiento de los productos socio-ambientales a través de los clientes. Estamos comprometidos a garantizar el cumplimiento de las políticas de crédito y normas de gestión ambiental en los proyectos que financiamos.

## Política

Tenemos una política, creada en 2012, de apoyo social y conservación del medio ambiente para el otorgamiento de facilidades de crédito, que establece que Multibank, Inc. y Subsidiarias:

1. Apoyarán solamente aquellos clientes que contribuyan a mantener un medio ambiente limpio y sano.
2. Antes de proporcionar el apoyo crediticio para un proyecto especial, tomará en consideración el impacto ambiental de la propuesta presentada y cuidará que su ejecución se realice dentro de normas de responsabilidad social y ambiental.
3. Propondrán la verificación y cumplimiento de las medidas de protección ambiental y social, para los créditos otorgados o proyectos evaluados. De esta forma, se asume en conjunto con los clientes de contribuir con la protección de los recursos renovables para las próximas generaciones.
4. El resultado del seguimiento y verificación se integrará en un informe anual que sentará las bases del Balance Ambiental de las Operaciones de Crédito, reflejando de esta forma la política ambiental de nuestra institución. Este informe mencionará las empresas a las que se le hicieran recomendaciones y citará las medidas a implementar por la empresa.
5. Promoverán el uso responsable de los recursos naturales, el reciclaje de los materiales y el uso de la energía.

- Principio 7.** Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
- Principio 8.** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9.** Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

## Acciones Internas

### Mecanismos para el otorgamiento de créditos ambientalmente responsables

1. Multibank cuenta con un Comité de Responsabilidad Ambiental que tiene como objetivo coordinar la estrategia de Gestión Ambiental de Multibank Inc. y Subsidiarias.
2. Gerencia de Gestión Socio Ambiental es el responsable de coordinar el sistema integral de gestión ambiental de Multibank Inc. y Subsidiarias, y es el organismo que coordina el plan de gestión ambiental y genera informes de gestión acordes a los lineamientos del Sistema de Manejo Sostenible.





## 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.

Desde 2009 incentivamos iniciativas de reciclaje, a través de campañas internas y capacitación de los colaboradores. En los últimos tres años, hemos aumentado el número de libras recicladas en distintos rubros como: latas de aluminio, envases plásticos, y cartón y periódico, aumentando el monto recaudado por la venta de este material, que pasó de **\$100** en 2010 hasta **\$212** en el año 2012.

### Notas

**Hoy es el día en que reciclamos todas esas revistas, botellas y envases que no necesitamos.**

Reciclemos para transformar nuestra calidad de vida, pequeñas acciones pueden tener grandes impactos, podemos iniciar separando los residuos para destinarlos al reciclaje.

El separar la basura que producimos, no sólo es bueno para cuidar nuestro planeta. También ayuda a generar desarrollo y oportunidades en la sociedad, por ello, adopta el hábito de separar los residuos y ayuda a construir un lugar mejor para todos.

Podemos ser agentes de transformación social y ambiental, pero para eso necesitamos tomar la decisión de cambiar nuestros hábitos de consumo.

Deposita en los contenedores el material indicado, en el caso de revistas, si no sabes qué hacer con ellas se pueden reutilizar de diversas maneras, ya sean como accesorios, porta vasos, carteras y muchas ideas más que puedes desarrollar.

**La solución está en nuestras manos, podemos elegir...**

*El árbol de la vida*  
**rse**

Hoy es el día.

**multibank**

**Libras de material reciclado y monto recaudado (USD). 2010 – 2012**



## Ahorro de Electricidad

Multibank incentiva el ahorro de los recursos naturales y de la electricidad, a través de las siguientes acciones:

1. Se realizan diversas actividades educativas sobre el manejo y cuidado del medio ambiente.
2. Se monitorea continuamente el consumo de energía y de recursos.
3. El personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención se encarga de inspeccionar para asegurar el cumplimiento y reportar las faltas.
4. Todo equipo eléctrico o electrónico de Multibank debe ser "Ahorro Energético".
5. Lámparas y letreros deben funcionar con focos fluorescentes y transformadores electrónicos.

## Acciones Externas

### Alianza – Biomuseo

Consiste en el apoyo de Multibank al Museo de la Biodiversidad mediante la donación de USD 50,000, para la construcción de la sala de la galería Panamarama. Esta galería contiene un teatro envolvente con múltiples pantallas que rodearán al visitante, y que proyectarán un recorrido audiovisual de los diversos hábitats naturales marinos y terrestres de Panamá.

El interés de desarrollar el Museo de la Biodiversidad es el ser un centro que muestre la vida y riqueza natural, cultural, donde la esencia de nuestra nación sea contemplada en su máxima expresión, un paraíso que al descubrirse enorgullezca a Panamá y a toda la América Latina.

El Museo de la Biodiversidad o BioMuseo fue diseñado por el famoso arquitecto Frank O. Gehry, siendo la primera edificación diseñada para Latinoamérica de este arquitecto.

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



Usar elevadores consume muchísima energía lo cual daña nuestro ambiente.



Para ejercitarnos un poco en el trabajo y no solo apretar botones para movernos...



**¡Usemos las escaleras!**  
Protejamos nuestro ambiente ahorrando energía.




Hoy es el día.


**HOY ES EL DÍA**


**...de cooperar con el Ahorro energético**

Es importante poder contar con tu apoyo al utilizar los salones de capacitaciones y reuniones, mostrando que **e•r•e•s** consciente con el ahorro energético y así contribuyes con la preservación del medio ambiente.


Multibanquero, sigue las siguientes indicaciones:




Está prohibido el uso de celulares.



Apague las luces al terminar.




Apague el aire acondicionado al terminar.



Presione **POWER** para encender.  
Presione **POWER** dos veces para apagar.

Hoy es el día para que tomes conciencia con acciones que reafirmen tu compromiso en que **Juntos Hacemos Multibank.**


Hoy es el Día

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

## Resumen de Inversión Ambiental

Las actividades ambientales de 2012, distribuidas entre campañas de sensibilización, siembras y alianzas, arrojaron las siguientes estadísticas de inversión:

Jornadas y sensibilización	No. personas participantes	Inversión (\$)
Capacitación o sensibilización	240	500
Campañas internas	18	900
Campañas externas (pautas)*	3*	6,000
Siembra de plántones	200	300
Celebración del día mundial de la Tierra	432	657
Alianza con el BioMuseo	500	2,000
<b>Total</b>	<b>1.390</b>	<b>10,357</b>



# ANTICORRUPCIÓN

## 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 GAFI5 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: 1) Conocer la identidad y actividad del cliente; 2) Obtener, del cliente, suficiente información y evidencia que nos permita conocer y entender sus actividades; 3) Prevenir, detectar y reportar operaciones sospechosas.

**Principio 10.** Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

## 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 la política “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 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 expertica en este tema, hemos implementado la clasificación de riesgo de acuerdo a sus funciones, orientando las capacitaciones a los controles que deben conocer.

- Cada colaborador acusa de recibo del Código, como constancia de su adhesión a las normas correspondientes.
- Se verifica anualmente el conocimiento y manejo de colaboradores a través de pruebas diseñadas para ello.
- Se brindan capacitaciones y campañas de sensibilización a los colaboradores en cada una de las áreas

Capacitaciones para prevenir actos de corrupción	Inversión (\$)
Capacitaciones internas	69,800
Capacitaciones externas	79,513
<b>TOTAL</b>	<b>149,313</b>

