

Comunicación de Progreso 2008



Mensaje del Gerente General.....	3
Multibank – Un Vistazo.....	4
Visión, Visión y Valores.....	4
<i>Misión</i>	4
<i>Visión</i>	4
<i>Valores</i>	4
<i>Código de Ética</i>	4
Historia.....	5
Cifras Financieras de Multibank.....	6
<i>Servicios</i>	8
<i>Sucursales</i>	8
Gobierno Corporativo.....	8
Multibank y los 10 Principios del Pacto Global	9
DERECHOS HUMANOS.....	9
<i>Compromiso</i>	9
<i>Política</i>	9
<i>Acciones</i>	9
Financiamiento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.....	9
Capacitación de Empresarios.....	9
Fundación Alberto y Pamela Btresh.....	10
ESTANDARES LABORALES.....	11
<i>Compromiso</i>	11
<i>Política</i>	11
<i>Acciones</i>	12
Ambiente Laboral.....	12
Beneficios Laborales.....	12
<i>Beneficios en Cifras</i>	13
<i>Proyectos para el 2009</i>	13
AMBIENTE.....	14
<i>Compromiso</i>	14
<i>Política</i>	14
<i>Acciones</i>	14
ANTI-CORRUPCION.....	15
<i>Compromiso</i>	15
<i>Política</i>	15
<i>Acciones</i>	15
Asignación de Personal.....	15
Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.....	16
Diligencia Debida.....	16
Informe de Transacciones Sospechosas.....	16
Capacitaciones.....	16
Mecanismo para informar sobre posibles Fraudes.....	16
Multibank – panameño y siempre contigo.....	17

Mensaje del Gerente General

A medida que la Responsabilidad Social Empresarial gana velocidad en Panamá y en el resto del mundo, es con placer que presentamos la Comunicación de Progreso de Multibank para el 2008 con un vistazo del 2009 y con una mirada breve a nuestros planes de los próximos años.

Esta Comunicación de Progreso anual es parte de nuestro continuado y leal compromiso al Pacto Global – la organización más grande quien con sus diez principios promueve el compromiso de las empresas a cumplir con los derechos humanos, estándares laborales y ambientales y la anti-corrupción.

La Comunicación de Progreso de este año trata de presentar nuestros esfuerzos en una forma más sistematizada que en años anteriores. Sin embargo, este es solamente nuestro primer paso, ya que continuaremos mejorando nuestra comunicación con nuestros grupos de interés, así como también nuestra cooperación diaria con ellos.

Las olas de choque de la recesión financiera global también llegaron e impactaron a Panamá en el 2008. Sin embargo, el país todavía tiene una economía sana y Panamá es – con su ubicación históricamente atractiva – todavía un país con muchas oportunidades para continuar prosperando económica y socialmente.

El acceso a una mejor educación y el acceso al capital para emprendedores de todos los niveles de la sociedad es la clave para el continuo éxito de nuestro país, que requiere un esfuerzo no solo del sector público, pero también del sector privado, de tal forma que se complementen.

Desde la fundación de Multibank en 1990, nos hemos identificado con la comunidad en general, tratando de asistir a los grupos más necesitados de nuestra sociedad.

Como tal, una de las áreas de enfoque crucial de Multibank ha sido el ser accesible y apoyar a la micro, pequeña y mediana empresa con el fin de brindar un apoyo que permita mejorar la calidad de vida de dichos empresarios.

Especialmente dentro de ése segmento, nos hemos enfocado no solamente en otorgarles financiamiento, sino facilitándoles con amplia y extensiva capacitación para los nuevos emprendedores.

Igualmente, mediante la Fundación Albert & Pamela Btresh hemos aportado recursos financieros para alimentar a miles de personas necesitadas, tanto adultos, ancianos y en su mayoría a niños.

Siempre hemos seguido lo que también son los principios fundamentales del Pacto Global de las Naciones Unidas aún antes que ingresáramos a ella, mediante:

1. Cumpliendo con calidad para nuestros clientes y proveedores
2. Siendo éticos y transparentes con todos nuestros clientes
3. Respetando la Ley Bancaria y las Leyes de la República de Panamá
4. Apoyar y desarrollar a nuestros colaboradores para que puedan brindar, continuamente. un mejor servicio a la comunidad.

Hoy, con 19 años de servicio, nuestro banco se visualiza como uno de los mejores bancos de Panamá, comprometido con el mejoramiento continúe e identificando las necesidades de la comunidad y el ambiente.



Rafael Sánchez Garros
Gerente General

Multibank – Un Vistazo

Visión, Misión y Valores

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 renovables para las futuras generaciones.

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.

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

Establece todos los principios de un comportamiento ético para todas las personas de Multibank.

Tiene un Comité de Conducta es responsable de aplicar este código en situaciones específicas donde se presenten dudas y tiene la autoridad de interpretar este código en cualquier situación particular, y seguirá los siguientes procedimientos en sus investigaciones para asegurar su cumplimiento. Esta integrado por:

- Desarrollo Humano
- Auditoria Interna
- Cumplimiento

Este Código resalta los siguientes aspectos:

- 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
- Violencia en el Lugar de Trabajo
- Uso de Alcohol y Droga
- Solicitudes de Gobiernos

La Vicepresidencia de Desarrollo Humano está encargada de administración del código quien lo distribuye y explicar el Código a todo colaborador que ingrese a la Institución. 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 es aceptada y ratificada por una mayoría de votos del Comité de Conducta y la Junta Directiva.

Historia

El Banco, nació como **Multi Credit Bank** en 1990, con la proyección de ser una alternativa dinámica y visionaria para suplir las necesidades financieras de los panameños. Por ello en 1991 fuimos el primer banco en ofrecer con capital propio, y servicios especializados para la Pequeña y Mediana Empresa.

En 1998 nos convertimos en la primera Institución Privada en recibir, por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), un Fondo de Desarrollo para ser distribuido en préstamos a empresarios.

Ese mismo año con la proyección de promover y desarrollar la actitud empresarial en los panameños, se creó en 1998, el Instituto de Micro Finanzas.

Nuestro compromiso es mantener una infraestructura de formación que facilite el desarrollo empresarial de nuestros clientes, y crear emprendedores con visión de futuro, capaces de desarrollar y dirigir sus propias empresas.

En el 2002 firmamos un contrato con FMO¹ (Netherlands' Development Finance Company), dedicada al financiamiento de préstamos a Instituciones Bancarias de países en vías de desarrollo.

Cónsonos con el compromiso de nuestra organización, nos integramos al Pacto Global de las Naciones Unidas, en el 2003, promoviendo con ello una mayor Responsabilidad Social Empresarial.

Ahora somos **Multibank**, ya que mediante la Resolución de la Superintendencia Bancaria No.143-2007 del 20 de septiembre de 2007 autorizó el cambio de razón social de **Multi Credit Bank**, por **Multibank**, la cual se hizo efectiva a partir del 7 de enero de 2008.

Somos un banco:

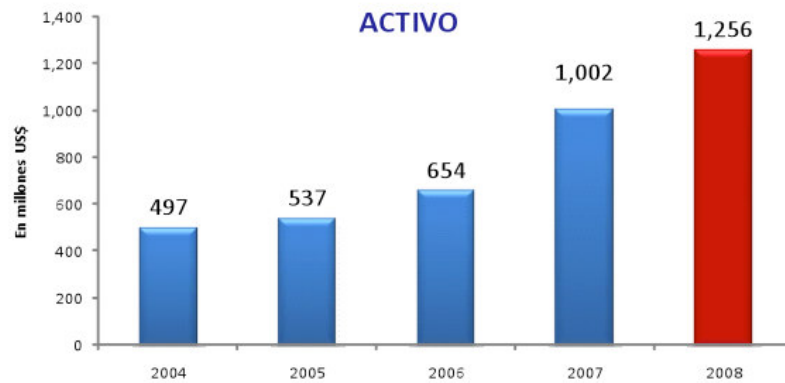
- | | |
|------------------|---|
| Flexible | Resultado de un acertado proceso evolutivo. |
| Confiable | Miles de personas continúan creciendo con nosotros. |
| Cercano | Siempre dispuestos a escucharle y servirle como merece, estamos además en todo el país. |
| Panameño | La creación de valor propicia un mejor estilo de vida para todos, por eso nos entendemos mejor. |

¹ <http://www.fmo.nl/>

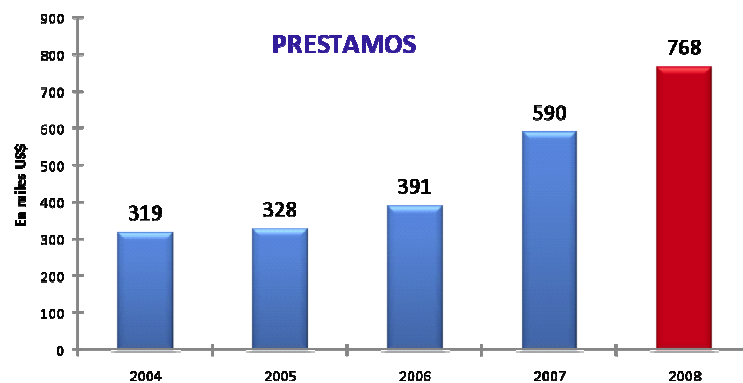
Cifras Financieras de Multibank

A continuación cifras de nuestras finanzas, en millones de Dólares² en los últimos 5 años:

Los activos del Banco han crecido un 25% entre el 2007 y 2008



Nuestra cartera de préstamos ha crecido en un 30% en comparación con el 2007

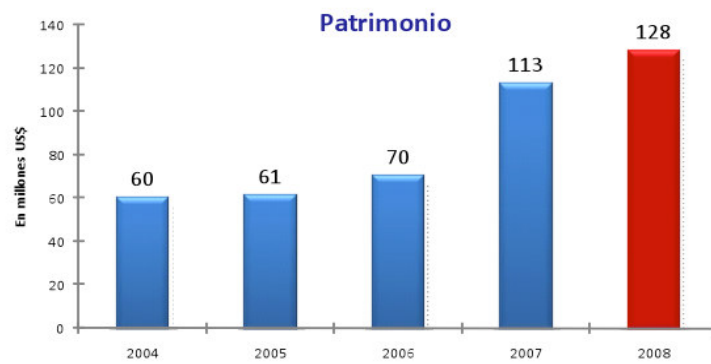


Los depósitos se han incrementado en un 23% entre el 2007 y 2008

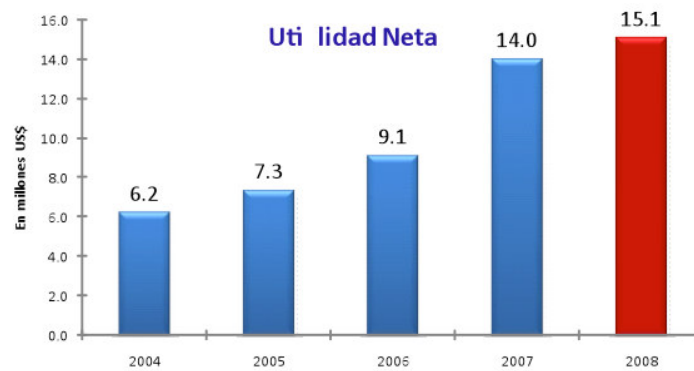


² El dc

Nuestro Patrimonio ha tenido un crecimiento en el 2008, comparado con el 2007 de un 13%



Nuestras utilidades han crecido en el 2008, en comparación al 2007 en un 7%.



Servicios

Multibank ofrece un ramillete de servicios tales como:

Personales

Cuentas Corrientes y de Ahorros
Multi-ahorro Programado
Depósitos a Plazo Fijo
Tarjetas de Crédito y Débito
Prestamos Personales: Auto, Hipotecas y Prendarias
Banca en Línea

Empresariales

Cuentas Corrientes
Depósitos a Plazo Fijo
Banca en Línea
Tarjetas de Crédito
Prestamos Comerciales
Financiamiento Interino para la Construcción
Líneas de Crédito
Cartas de Crédito y cobranzas
Giros y Transferencias
Garantías Bancarias y Fideicomiso
Comercio Electrónico

Sucursales

Estamos ubicados en 15 sucursales a nivel nacional, ubicados en lugares estratégicos para poder ser accesibles a toda nuestra clientela.

Gobierno Corporativo

Dándole cumplimiento al Acuerdo 4 del 2001 de la Superintendencia Bancaria, nuestra Junta Directiva esta compuesta por:

Junta Directiva

Presidente:	Alberto S. Btsh
Vicepresidente	Jaime Mora
Secretaria	Yvonne Snaider
Tesorera	Raquel Michaan
Directores:	Isaac Btsh
	Steve Nahem
	José Miguel Alemán
	Rubén Irigoyen
	Eugenio Arquero

Ha asignado los siguientes Comités para la ejecución de las políticas y controles operativos del Banco:

Comité Ejecutivo

Director Presidente:	Alberto S. Btsh
Directores:	Raquel Michaan
	Yvonne Snaider
	Isaac Btsh
Gerente General	Rafael Sánchez Garros
Vicepresidente de Finanzas	Roberto Yau

Comité de Auditoria y Cumplimiento

Jaime Mora
Rubén Irigoyen
José Miguel Alemán
Rafael Sánchez Garros – Secretario
Funcionarios encargados de los distintos Departamentos de Control

Multibank y los 10 Principios del Pacto Global



Compromiso

Nuestro compromiso es financiar en el 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 Internacional, planificamos un programa educativo para la formación de Asesores de Crédito y capacitación a 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 es un compromiso permanente para nuestro Grupo, por ello, creamos en 1996 la Fundación Alberto y Pamela Btresh la cual realiza una gran cantidad de donaciones a lo largo y ancho 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 financiamiento, capacitación y ayuda social, siempre respetando las diferencias y la dignidad de las personas.

Acciones

Financiamiento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

Con el apoyo de FMO – Netherlands' Development Finance Company – hemos financiado en los últimos 15 años a los micros, pequeños y medianos empresarios tal como lo demuestra la siguiente gráfica:

Año	2005	2006	2007	2008
Saldo Cartera (en Millones)	\$47.8	\$57.2	\$84.9	\$103.7
No. Clientes	521	533	586	618
No. Transacciones	1354	1445	1668	1825

Capacitación de Empresarios



En 1998 se inaugura el Instituto de Microfinanzas 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.

Solos los únicos en Panamá que hemos ofrecido los cursos con "Dialogo de Gestiones"³ que es un modelo de formación integral dirigido a micro-empresarios, emprendedores, estudiantes, funcionarios públicos, colaboradores de empresa privada, entre otros.

Nuestra experiencia en cifras es:

Período	Total Cursos Dictados	Total de Asistentes	Hombres	Mujeres	Comerciantes	Productores	Servicios	Otros	Cientes con Crédito	Cientes Sin Crédito
1999	162	1412	877	535	631	132	649	0	627	785
2000	187	2060	1241	819	1260	206	594	0	265	1795
2001	925	19,158	6442	12716	2339	520	3055	13244	11	19147
2002	895	19,190	7300	11890	1196	663	1301	16030	0	19190
2003	2,365	46,639	19199	27440	0	0	98	46541	2574	44065
2004	2,712	57,150	23013	34137	323	101	549	56177	0	57150
2005	82	1841	847	994	259	303	323	956	0	1841
2007	145	3593	1393	2200	458	1049	823	1263		3593
Totales	7,473	151,043	60,312	90,731	6,466	2,974	7,392	134,211	3,477	147,566

No hemos desarrollado talleres en los años 2008 y 2009, ya que el IMF hasta entonces negociaba directamente, a costos muy razonables, impartir capacitación con los diferentes Ministerios de Panamá. Sin embargo a partir de la creación del INADEH⁴ el gobierno nacional centralizó el prepuesto de capacitación del Estado en dicha institución, quien no pudo ejecutarlo eficiente y efectivamente trayendo como consecuencia directa una merma en la actividad del IMF en esos años.

Esperamos que a partir del 2010 esta situación se revierta ya que existe la posibilidad de que nuevamente se descentralice el presupuesto por Ministerio.

Fundación Alberto y Pamela Btsh



Comedores: Durante el 2008 hemos servido 936,000 comidas a razón de 18,000 semanales durante el año en diferentes comedores, que listamos más abajo, atendiendo a ancianos, adultos, adolescentes y a niños. Estos últimos son la mayoría de los asistentes. Los comedores son:

Comedor Pamela Btsh en San Miguelito, Comedor y Hogar Bolivar en la ciudad de Panamá, Comedor María Reyna y Comedor Hossana en Curundu; Comedor Centro de Apoyo Fátima en el Chorrillo, Comedor Cristo al Mundo en Veracruz, y Comedor Pan y Vida en Mañanitas.

Donación de Computadoras Por cuarto año consecutivo, visitamos 25 escuelas primarias ubicadas en lugares como San Miguelito, Mañanitas, Filipillo, Tocumen, Chapala, Vacamonte, Loma Coba, entre otros, donde el mejor estudiante de VI grado con mayor índice académico recibió una computadora de poco uso con sus respectivos programas de Windows, lo cual incentiva a los estudiantes que inician sus estudios secundarios.

Proyecto para los Jubilados A partir del 2009 los jubilados podrán verse beneficiados cada miércoles en sus consultas medicas, ya que en conjunto con la Clínica Pamela Btsh ubicada en San Miguelito donde se les ofrecerá la consulta médica completamente gratis.

³ www.dialogodegestiones.org

⁴ <http://www.inadeh.edu.pa/>



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 y 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, se identificase 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:** Asegura que todo nuestro personal tome sus días de descanso obligatorio según lo establecido por 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 eso – como todos bancos en Panamá – no podemos aplicar con 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 contaremos con los servicios de un profesional o técnico especializado en salud y seguridad ocupacional, de acuerdo a la actividad productiva.
- 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.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores y atención de 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 emergencia y evacuación en caso de desastre, Programa de mejora continúa.

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

Contamos con un Comité de Seguridad que se reúne mensualmente para evaluar nuevas y mejores alternativas de protección de los activos del Banco y sus colaboradores.

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

Beneficios Laborales

En Multibank, valoramos a nuestros colaboradores y por ello, los estimulamos para que puedan lograr un equilibrio saludable en su vida laboral. Por ello nuestro programa de Multi-beneficios es el siguiente:

Inversión:

- Préstamo hipotecario
- Préstamo personal con garantía hipotecaria
- Préstamo para autos
- Financiamiento para compra de computadora
- Financiamiento para estudios (hijos)
- Adelanto de salario
- Financiamiento para póliza de auto (daños a terceros)
- Cuentas de ahorro con el 6% de interés anual
- Ahorro de Navidad, con dos semanas gratis

Estudios:

- Becas para culminar tus Estudios
- Reconocimiento de culminación de estudios
- Cursos de Inglés si el cargo lo requiere
- Descuentos en Cursos de Inglés (Camlex)

Salud:

- Póliza de Vida
- Póliza de Salud
- Jornada de Vacunación

- Botiquín de primeros auxilios

Salario Emocional:

- Cafetería
- Estacionamientos
- Pago de planilla por tarjeta clave
- Pagos a través de banca electrónica
- Uniformes
 - Renta de vehículo si el cargo lo requiere
 - Primero los nuestros
- Sábados libres (para los colaboradores de la Administración)
- Plan de Bonificación anual
- Bono por nacimiento de hijo
- Bono por matrimonio
- Apoyo por desaparición física
- Convenio de precios especiales en la guardería infantil - Happy kids

Actividades Deportivas

- Contamos con el PALCO en el Estadio Rod Carew
- Actividades deportivas
- Actividades recreativas

Consumo:

Tenemos acuerdos con muchos almacenes y servicios con el objeto de darles descuentos a nuestros colaboradores.

Beneficios en Cifras

Aportes Económicos por Situaciones Especiales – 2008		
Beneficio	Monto Aportado	# Colaboradores
Por Matrimonio	\$ 3,900	13
Por Nacimiento	\$ 2,700	9
Apoyo por Desaparición Física	\$900	3
Por Culminación de Estudios	\$3,625	16
Aportes Económicos por Beneficios Adquiridos – 2008		
Beneficio	Monto Aportado	# Colaboradores
Préstamos de Autos	\$520,185	31
Préstamos Hipotecarios	\$271,116	6
Póliza Colectiva de Vida y Salud	\$245,338	536
Happy Kids	\$15,226	24
Actividades recreativas	\$8,938	
Compra de Computadora	\$1,262	2
Botiquín	\$232	350
Palco Rod Carew (Durante la temporada de Baseball)	\$120	200

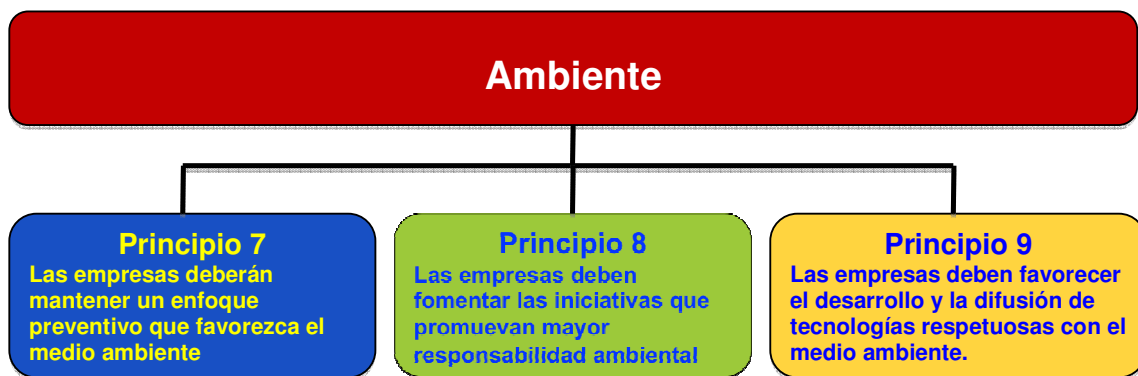
Proyectos para el 2009

Salud Ocupacional y Riesgos Laborales

A finales del 2009 se incorporará este plan que contempla registros de accidentes laborales.

Política de Evaluación y Desempeño

Con el fin de evaluar el desempeño de los colaboradores basado en metas y objetivos, se ha diseñado un sistema con el objetivo de que los programas de compensación salarial (aumentos y bonificaciones) sean basados en las evaluaciones



Compromiso

Estamos comprometidos con lograr el ahorro en el uso de recursos naturales, especialmente la electricidad.

Política

Implementada a partir del año 2008, hacer uso eficiente de la energía eléctrica en todas las instalaciones del banco, sucursales y subsidiarias.

Los lineamientos de Negocio:

1. Las instalaciones y conexiones eléctricas del banco solo deben ser utilizadas para las estructuras, equipos, aparatos o herramientas propias para el uso del negocio del banco y subsidiarias únicamente.
2. El Departamento de Diseño y Mantenimiento está encargada de velar por su cumplimiento y mantenimiento.
3. Todo equipo eléctrico o electrónico de Multibank debe ser "Energy Saving"
4. Lámparas y letreros deben funcionar con focos fluorescentes y transformadores electrónicos.

Los lineamientos Administrativos:

1. Todos los colaboradores deberán apagar las luces de sus oficinas en cualquier momento en que no estén en ellas.
2. Al terminar la jornada laboral deberán desconectar radios, cargadores de celulares y/o equipos personales aunque estén apagados.
3. Personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención se encargará de recorrer diariamente para verificar el cumplimiento y reportar las faltas que se enviará al supervisor del área.

Acciones

En adición a la política sobre el ahorro energético, este año también hemos desarrollado una campaña interna para fomentar el ahorro y reducción de gastos en la corporación. Con el fin de comparar nuestro desempeño a partir del próximo año, mostramos ahora las estadísticas de consumo del año 2008:

Consumo y Gastos de la Corporación en el 2008	
Tipo de Gasto/Consumo	Monto Gastado/Consumido
Electricidad	2,204,589 Kwh
Papelería	\$520,307
Telecomunicaciones	\$417,762

Anti-Corrupción

Principio 10

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

Compromiso

El Grupo Multibank reafirma el compromiso ético de sus Accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y todos los colaboradores de mantener la diligencia y cuidado necesarios para impedir que las operaciones de Multibank se lleven a cabo con fondos provenientes de actividades ilícitas de acuerdo con las leyes de la República de Panamá, los Acuerdos emitidos por la Superintendencia Bancaria, los estándares establecidos por las 48 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional y las mejores prácticas bancarias que contribuyan con el logro del objetivo de prevenir el Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo

Hacemos énfasis en nuestra obligación de colaborar con las autoridades, según lo establecen las leyes vigentes, las cuales incluyen suministrar información a la Superintendencia de Bancos, a la Unidad de Análisis Financiero y al Ministerio Público, entre otras.

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

Política

Se ha elaborado un sendo Manual sobre este tema que establece la política que se resume así:

Política de "Conocer al Cliente" al aplicar las siguientes medidas:

1. Conocer la identidad y las actividades del cliente.
2. Obtener información suficiente y debidamente evidenciada del cliente que nos permita conocer sus actividades.
3. Facilitar la selección de nuestra clientela.
4. Advertir y prevenir sobre operaciones sospechosas
5. Promover el cumplimiento de las normas legales y de sanas prácticas bancarias.
6. Evitar que los servicios del banco sean utilizados indebidamente.
7. Proteger la reputación del banco, de sus clientes, de todo su personal y de sus accionistas.
8. Que todo colaborador de Multibank cuente con una herramienta de consulta permanente que le guíe en cuanto a materia de prevención.
9. Sensibilizar y capacitar a todo el personal de que se cumplan los controles, para prevenir estos delitos y para reportar transacciones inusuales, ya que es responsabilidad de todos.

Acciones

Asignación de Personal

Con el fin de cumplir con nuestro compromiso y darle cumplimiento a la Ley y los acuerdos que en esta materia emana la Superintendencia de Bancos hemos asignado los siguientes puestos, desde la Junta Directiva, de acuerdo con el Gobierno Corporativo:

Comité de Auditoría y Cumplimiento – a nivel de la Junta Directiva. Departamento de Cumplimiento - integrado por un equipo con amplia 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 del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo como una herramienta para fortalecer nuestros controles y la aplicación de los conceptos "Conozca a su Cliente", "Diligencia Debida" y "Naturaleza de los Fondos".

Diligencia Debida

Con el fin de asegurarnos que los clientes potenciales cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, ejercemos con cuidado la diligencia debida y cuando consideramos que es necesario contratamos a un proveedor para que nos verifique y averigüe en el país del cliente potencial su reputación, su actividad y la procedencia de sus fondos. Esto se hace con pleno conocimiento del cliente potencial.

Informe de Transacciones Sospechosas

Dándole cumplimiento a la Ley y a los estándares internacionales verificamos diariamente las actividades de nuestros clientes para detectar las actividades y/o actitudes inusuales. Contactamos al cliente para pedirle las aclaraciones del caso y si éstas no nos satisfacen, cumplimos con informar a la Unidad de Análisis Financiero de la República de Panamá la actividad sospechosa detectada.

Igualmente cuando una autoridad competente, como la Unidad de Análisis Financiero, el Ministerio Público y la Superintendencia de Bancos solicitan información sobre un caso, nosotros cumplimos con otorgarla tal cual como lo demanda la Ley de la República de Panamá.

Capacitaciones

Durante el 2008 hemos realizado las siguientes actividades de capacitación para la prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo con el objetivo de que todo el personal conozca la Política del Banco en este tema, pueda realizar las entrevistas adecuadamente, pueda detectar actividades y/o actitudes inusuales, sepa cómo informar al Oficial de Cumplimiento y conozca casos relevantes, tal cual lo exige la Ley y la Superintendencia de Bancos:

Programa de Capacitación del 2008	
Tema	Participante
Capacitación de Cumplimiento	408
Capacitación sobre Documentación Falsa	156
Capacitación sobre Moneda Extranjera	78
Matriz de Riesgos y World Check	63
Capacitación sobre billetes falsos	61
Capacitación de Firmas y Documentos Dudosos	55
Convención Bancaria de Panamá	7
Capacitación sobre cambios en la Ley Bancaria	5
XII Congreso Latinoamericano de Auditoria Interna y Evaluación de Riesgo	1
XII Congreso Hemisférico para la Prevención del Blanqueo de Capitales y el combate al Financiamiento del Terrorismo	1

Mecanismo para informar sobre posibles Fraudes

Dentro de la Intranet del Banco, al que todos los colaboradores tienen acceso hay una llamada para que el colaborador pueda informar sobre Alertas de Fraude. Esta llamada se puede apreciar en la siguiente imagen:



Multibank – panameño y siempre contigo

Panamá tiene una diversidad abundante – una mezcla exitosa multicultural y una mezcla entre una metrópolis impresionante y una naturaleza sensacional y colorida coronada con una de las maravillas más famosas de la ingeniería moderna.

Las raíces de Panamá son imperativas para nosotros y están simbolizadas en nuestro colorido logo que trata de proyectar la diversidad que es Panamá.

En Multibank somos fieles a nuestros valores – valores que tratan de incluir a todos los panameños y que están diseñado para asistir y promover la ética y la transparencia así como contribuir con la sociedad a la que ofrece oportunidades para que todos prosperen.

Como tal, la responsabilidad social hacia la comunidad ha sido una heredada de nuestra filosofía mucho antes de que el Pacto Global de las Naciones Unidas fuera creada.

Pero, al ser miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas, deseamos incorporarnos al continuo incremento del impulso que la buena ciudadanía corporativa ha ganado estos años donde la responsabilidad social es más y más incorporada como una herramienta de estrategia de negocios y donde los grupos de interés son tomados en cuenta. Reconocemos que ésta es una situación de ganar-ganar tanto para nuestros accionistas, así como también para nuestros clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general.

Multibank no es el banco más grande en Panamá, pero creemos que todos en una sociedad – corporaciones, autoridades públicas y cada ciudadano individual tiene la obligación de contribuir al desarrollo. Solamente entonces cuando ello ocurra habremos logrado lo que es mejor para Panamá.

Nuestra Comunicación de Progreso de este año tiene la intención de presentar nuestros esfuerzos en una forma más sistematizada que en años anteriores. Sin embargo, este es solamente el primer paso, ya que nosotros continuaremos en mejorar nuestras comunicaciones con nuestros grupos de interés pero también en nuestra cooperación diaria con los diferentes grupos de interés.

Esperamos que sea bien recibida por nuestros grupos de interés y estaríamos muy agradecidos si ustedes comparten su pensamientos, comentarios o preguntas con nosotros, ya sea personalmente, o a través de nuestros teléfonos o correo.



Vía España, Edificio Prosperidad #127
Panamá, República de Panamá
Teléfono +507 294-3500 Fax 264-4014
www.multibank.com.pa