

# COMUNICACIÓN DE PROGRESO | 2013



  
**multibank**  
Hoy es el día

## Acerca de este Informe

Este informe tiene como objetivo presentar la gestión de Multibank en términos de sostenibilidad, enfatizando en las acciones que demuestran nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y específicamente con los diez principios de la Red de Pacto Global.

A tales fines hemos estructurado el informe en dos partes. En la primera parte presentamos información sobre lo que es nuestra responsabilidad básica como ente de intermediación financiero, incluyendo información sobre nuestro desempeño, productos, localización geográfica, gobierno corporativo y nuestros clientes. En la segunda parte puntualizamos, para cada eje del Pacto Global, nuestro apoyo a los diez principios incluyendo:

- 1 Derechos Humanos:** promover los derechos humanos y evitar que los mismos sean vulnerados.
- 2 Prácticas laborales:** asegurar que los derechos fundamentales en el trabajo sean respetados en las prácticas laborales.
- 3 Medio ambiente:** proteger el medio ambiente y promover prácticas ambientalmente responsables.
- 4 Anticorrupción:** contribuir a erradicar la corrupción.

En el mismo se reflejan los avances de nuestra gestión en Panamá, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de nuestras operaciones se realizan en el país, y solo se presentan datos relevantes de los otros países en donde Multibank Inc., tiene operaciones. Abarca el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2013.

Como empresa firmante y activos participantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local, la Red del Pacto Global Panamá, publicamos anualmente nuestra Comunicación de Progreso (COP), desde el año 2003. Estos reportes se han elaborado siguiendo los 10 principios establecidos por el Pacto Global de las Naciones Unidas.

La última Comunicación de Progreso presentada por **Multibank** corresponde al año 2012 y puede ser leída en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

Para la presente edición hemos utilizado las orientaciones del Pacto Global, indicadas en la guía "Estableciendo la Conexión, Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI, por sus siglas en inglés) y Comunicación de Progreso del Pacto Mundial", a fin de tomar como referencia indicadores aplicados a cada principio y comparar nuestro desempeño con diferentes empresas a nivel nacional e internacional.

Con este propósito, hemos establecido diferentes niveles y metodologías para informar nuestras actividades, a fin de obtener retroalimentación sobre el avance alcanzado, desde formas impresas de reporte, encuestas de satisfacción al cliente y al personal, benchmarking del sector bancario, expertos internos (Comités), contratación de expertos externos, hasta comunicaciones con nuestros aliados comerciales.

Adicionalmente, hemos implementado un conjunto de mecanismos para conocer la opinión y puntos de vista de nuestros grupos de interés mediante:

## Acerca de este informe



**Cientes:** encuestas de satisfacción con el servicio ofrecido. Focus Groups sobre expectativas. Análisis de incidencias. Llamadas telefónicas y redes sociales.



**Colaboradores:** Estudios de clima organizacional. Retroalimentación en reuniones de trabajo (formales e informales) y participación en los diferentes Comités, vía intranet.



**Comunidad y Medio Ambiente:** Monitoreo a través del Comité de Responsabilidad Social y el grupo de Multivoluntariado. Retroalimentación en sesiones de trabajo con nuestros aliados y organizaciones de carácter social y comercial.



**Accionistas:** Reuniones de accionistas y análisis de informes de resultados financieros.



**Proveedores:** Contacto directo a través del Departamento de Compras.

Para el año 2014 nos hemos propuesto profundizar acciones para la implementación de mecanismos más directos y formales que nos permitan:

- Establecer un diálogo permanente con nuestros grupos de interés, con la finalidad de conocer sus opiniones y puntos de vista en torno a temas que les sean relevantes.

- Incluir en la evaluación de proveedores, criterios ambientales, laborales, derechos humanos e impactos en la sociedad.
- Incluir en nuestros programas de educación financiera objetivos de aprendizaje que contemplen criterios de responsabilidad ambiental y social, así como contenidos sobre finanzas responsables en donde se fomente la transparencia en la información y se reeduce sobre los deberes y derechos de los consumidores del sector financiero.

Nuestros grupos de interés y el público en general podrán acceder a este informe a través de nuestra página web mediante el link:

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

Cualquier información relativa al presente informe o a su contenido puede solicitarse a través de la siguiente dirección de correo electrónico:

[mvalderrabano@multibank.com.pa](mailto:mvalderrabano@multibank.com.pa) Melissa Valderrábano Díaz,  
Imagen Corporativa, Mercadeo y Publicidad Multibank,  
t. (507) 294-3500 ext. 1580.



**Su opinión es  
importante**

Envíenos sugerencias

## Mensaje del Presidente Ejecutivo/CEO



**Isaac Btsh**  
Presidente Ejecutivo / CEO

El presente informe, que hoy ofrecemos a nuestras partes interesadas, reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad, ratificando nuestro deber y responsabilidad de asegurar calidad de vida a las actuales y futuras generaciones y contribuir a garantizar la vida en el planeta. Dos convicciones orientan nuestra acción: creemos que nuestro éxito como empresa se mide por algo más que objetivos financieros y en el poder de trabajar con otros y para otros. Es por ello que 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.

**En Multibank** la sostenibilidad se inscribe en el marco estratégico de nuestro negocio, concebida como el compromiso integral que tenemos con nuestro entorno laboral, social y ambiental. Para nosotros es fundamental el desarrollo de políticas de sostenibilidad y el manejo de factores socio-ambientales en todas nuestras operaciones.

Estamos abocados a la promoción de prácticas responsables no sólo en nuestras actividades inmediatas, sino también en aquellas en las que tenemos influencia. Prestamos especial atención a la identificación y cuantificación de riesgos sociales, económicos y ambientales en nuestras operaciones, alianzas y asociaciones, ya que constituyen una herramienta invaluable para el diseño de nuevos productos y servicios responsables, ambientalmente sostenibles, socialmente justos y económicamente viables. En función de estos propósitos hemos priorizado, en nuestras acciones, el respeto a la legislación nacional e internacional aplicable.

Como parte de nuestra visión estratégica, la sostenibilidad es un asunto fundamental para la toma de decisiones.

A tal fin, hemos definido funciones e instancias representadas en los distintos Comités que se mencionan en este reporte, para gestionar la sostenibilidad y cuyo fortalecimiento y evaluación constituye una tarea permanente para nosotros.

Nuestra gestión en materia de responsabilidad social está alineada con nuestra misión de *“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 actuales y futuras generaciones”*, y sobre esta base proyectamos cada día nuestra visión de *“ser 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”*.

## Mensaje del Presidente Ejecutivo/CEO

De allí que nuestro desempeño económico sea el resultado de seguir prácticas financieras con disciplina y transparencia, demostrando a nuestras partes interesadas que somos merecedores de su confianza. Gracias a este tesonero esfuerzo logramos durante el 2013 la firma de un acuerdo de inversión de 30 millones USD en el capital de Multi Financial Group, Inc. (MFG), con el Deutsche Investitions und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG), filial del KfW, uno de los mayores institutos europeos para financiamientos a largo plazo de proyectos y empresas.

En relación a nuestra gestión ambiental, hemos implementado acciones para el uso y monitoreo de los recursos ambientales. Si bien es cierto que nuestras operaciones no generan impactos ambientales significativos directos, estamos conscientes que generamos impactos indirectos a través de los proyectos que financiamos y los asociados a nuestros productos y servicios como institución financiera.

Para el 2014 hemos planificado profundizar en estas acciones, además de considerar prácticas responsables en nuestras compras, a lo largo de nuestra cadena de abastecimientos.

Queremos proveedores responsables que estén alineados en garantizar un futuro sostenible, sin el establecimiento de procesos burocráticos que solo carguen gastos administrativos y que incidan en la gestión propiamente dicha.

De igual modo, mantenemos programas de inversión social con el fin de contribuir al desarrollo social y mejorar la calidad de vida de los grupos más desfavorecidos y vulnerables de la población, como los

son los niños, jóvenes y adultos mayores, esforzándonos por garantizarles los derechos fundamentales de alimentación, educación y salud. Buscamos promover iniciativas que estén alineadas con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Es así como desde 1996, fecha de creación de la Fundación Alberto y Pamela Btsh, llevamos adelante acciones de asistencia social.

Apoiados por distintas organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro, hicimos entrega una vez más de donativos a iniciativas sociales como la Teletón 20-30, el Patronato de Nutrición y el programa Pro Escuelas. Gracias al trabajo en conjunto con la empresa privada, hemos colaborado con piezas de ropa, zapatos, electrodomésticos, utensilios de higiene y comida, a lo largo del país.

Continuamos nuestro apoyo a los pequeños y medianos empresarios, mediante el otorgamiento de facilidades de crédito para sus emprendimientos y el desarrollo de programas de formación, actualización y capacitación, conjuntamente con el Instituto de Microfinanzas (IMF), para ofrecer oportunidades de estudio y desarrollo a los mismos.

**En Multibank** seguiremos trabajando por consolidar una gestión sostenible y socialmente responsable. Ello nos obliga a seguir profundizando nuestros esfuerzos en la búsqueda de soluciones que brinden bienestar a nuestros colaboradores y a las comunidades en las que actuamos, así como en la preservación del ambiente.

**Isaac Btsh**

*Presidente Ejecutivo / CEO*

## Tabla de Contenido

ACERCA DE ESTE INFORME	1	MULTI TRUST, INC.	18
MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO / CEO	3	MULTI LEASING FINANCIERO, S.A.	19
TABLA DE CONTENIDO	5	MULTIBANK FACTORING INC.	19
ÍNDICE DE TABLAS	7	MB CRÉDITOS	19
ÍNDICE DE GRÁFICAS	8	MULTIGIROS, S.A.	20
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	9	MACROFINANCIERA S.A. C.F.C.,	20
NUESTROS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	10	GRAN FINANCIERA	21
MISIÓN	10	HEMISPHERE BANK	21
VISIÓN	10	MULTICAPITAL COMPANY, INC.	21
VALORES	11	MULTIFACILITIES HOLDING CORPORATION	21
NUESTRA MARCA	12	RECONOCIMIENTOS Y CALIFICACIONES EN EL SECTOR	22
PERFIL DE MULTIBANK, INC.	13	<i>Cifras financieras y calificación de riesgo</i>	22
<i>Acerca de Multibank</i>	13	GOBIERNO CORPORATIVO	24
<i>Acerca del Banco</i>	13	JUNTA DIRECTIVA	24
SUCURSALES Y CENTROS DE PRÉSTAMOS	14	JUNTA DIRECTIVA	24
PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS	15	COMITÉ EJECUTIVO	24
BANCA PERSONAS	15	ORGANIGRAMA	25
BANCA EMPRESAS	15	COMITÉS DE APOYO	26
BANCA INTERNACIONAL	15	<i>Comités de Negocio</i>	26
MERCADOS SERVIDOS	16	<i>Comités de Prevención y Control:</i>	26
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS:	16	FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES FINANCIERAS	28
EMPRESAS DEL GRUPO	17	Instituto de Microfinanzas (IMF)	28
MULTIBANK INC.	17	PROGRAMA DE PRACTICANTES	
MULTISECURITIES	17	<i>Programa de formación, actualización y capacitación de talento</i>	29
MULTIBANK SEGUROS	18	<i>talento humano de Multibank</i>	29
		DERECHOS HUMANOS	33

## Tabla de Contenido

PRINCIPIO 1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES, RECONOCIDOS MUNDIALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.	34
PRINCIPIO 2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	34
APOYO A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	36
INVERSIÓN SOCIAL / VIDA EN COMUNIDAD	36
PROGRAMA GRANDES PASOS: GRANJA EL ENTRADERO	36
PROGRAMA PRO-ESCUELAS	40
TELETÓN 20-30	42
MULTIVOLUNTARIADO	43
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>	45
PRINCIPIO 3. RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	46
PRINCIPIO 4. ELIMINAR TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO.	48
<i>Salud y seguridad laboral</i>	49
<i>Beneficios a Colaboradores</i>	49
<i>Programa de recreación, deportes y cultura</i>	49
PRINCIPIO 5. ABOLIR DE FORMA EFECTIVA EL TRABAJO INFANTIL.	50
PRINCIPIO 6. ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN CON RESPECTO AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.	50
<i>Programa Primero los Nuestros</i>	51

<b>AMBIENTE</b>	52
RECICLAJE	56
AHORRO DE ELECTRICIDAD	57
AHORRO DE PAPEL	57
DONACIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPOS:	57
EDUCACIÓN AMBIENTAL	57
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	58

## Índice de Tablas

TABLA Nº1. CALIFICACIONES DE RIESGO 2008 - 2013	23
TABLA Nº2. INSTITUTO DE MICROFINANZAS (IMF). N° DE CURSOS REALIZADOS, HORAS/HOMBRE DE FORMACIÓN Y N° DE BENEFICIARIOS 2013	
TABLA Nº3. PROGRAMA DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TALENTO HUMANO MULTIBANK 2013	29
TABLA Nº4. RUBROS SEMBRADOS Y COSECHADOS EN 2013	32
TABLA Nº5. RUBROS POR COSECHAR 2014	38
TABLA Nº6. RELACIÓN PROGRAMA PRO-ESCUELAS. PERÍODO 2005-2013	41
TABLA Nº7. RESUMEN DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE MULTIVOLUNTARIADO, 2013	44
TABLA Nº8. RESUMEN DE INVERSIÓN SOCIAL 2013	44
TABLA Nº9. RESUMEN ACTIVIDADES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL 2013	48
TABLA Nº10. BENEFICIOS A NUESTROS COLABORADORES	49
TABLA Nº11. PROGRAMA DE RECREACIÓN, DEPORTES Y CULTURA. 2013	49
TABLA Nº12. MONTO APORTADO Y NÚMERO DE COLABORADORES CON BENEFICIOS ADICIONALES AL SALARIO EN 2013	49
TABLA Nº13. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO	51
TABLA Nº14. DISTRIBUCIÓN POR RANGOS DE EDADES	51
TABLA Nº15. DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES	51
TABLA Nº16. DISTRIBUCIÓN POR CARGOS	51

## Índice de Gráficas

GRÁFICA N°1. NÚMERO DE BENEFICIARIOS, INSTITUTO DE MICROFINANZAS, ACUMULADO POR AÑO. PERIODO 2010-2013.	29
GRÁFICA N°2. NÚMERO DE HORAS/HOMBRE DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TALENTO HUMANO. 2012-2013	31
GRÁFICA N°3. INVERSIÓN POR AÑO EN PROGRAMAS DE FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TALENTO HUMANO.	31
GRÁFICA N°4. SUPERFICIE EN METROS CUADRADOS EN RUBROS PRODUCIDOS EN LA GRANJA	39
GRÁFICA N°5. PROGRAMA PRO-ESCUELAS. RELACIÓN 2013.	41
GRÁFICA N°6. RELACIÓN DE PROMOCIONES Y TRASLADOS 2010-2013	51
GRÁFICA N°7. NÚMERO DE LIBRAS RECICLADAS POR RUBRO 2010 - 2013	56

## Índice de Fotografías

FOTOGRAFÍA N°1. MULTIBANK REAFIRMA SU COMPROMISO CON EL PATRONATO NACIONAL DE NUTRICIÓN	37
FOTOGRAFÍA N°2. PROGRAMA GRANDES PASOS. GRANJA EL ENTRADERO. CULTIVOS	37
FOTOGRAFÍA N°3. PROGRAMA GRANDES PASOS. GRANJA EL ENTRADERO. VISITA A LOS CULTIVOS	39
FOTOGRAFÍA N°4. PROGRAMA GRANDES PASOS. GRANJA EL ENTRADERO. ENTREGA DE ROPA Y CALZADO	39
FOTOGRAFÍA N°5. FIRMA DEL APOYO AL PROGRAMA PRO ESCUELAS 2013	41
FOTOGRAFÍA N°6. ACTIVIDAD PROGRAMA PRO-ESCUELAS	41
FOTOGRAFÍA N°7. ACTIVIDADES PROGRAMA PRO-ESCUELAS 2013	42
FOTOGRAFÍA N°8. BENEFICIARIOS DEL TELETÓN 2013	43
FOTOGRAFÍA N°9. MULTIVOLUNTARIADO MULTIBANK	43
FOTOGRAFÍA N°10. TALLER DE PINTURA HIJOS DE COLABORADORES: 11 DE MAYO DE 2013	44

## Nuestros Principios de Actuación

En Multibank hemos definido principios de actuación que nos permiten ser consistentes con respecto a nuestro comportamiento. Estos principios se han incorporado dentro de nuestra misión, visión, valores y código de conducta. Se encuentran publicados en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) y en nuestra intranet corporativa.



**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.

**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.

La misión y visión vigentes se mantienen publicadas en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

## Valores

Nuestros valores reflejan nuestros principios y la manera en la cual conducimos nuestros negocios como empresa y como individuos. Por ello reconocemos la necesidad tal y como se estipula en nuestro Código de Conducta- que cada miembro del Grupo, conduzca todos sus negocios y actividades acorde no solo con las leyes, disposiciones, reglamentaciones y procedimientos establecidos que los rigen, sino que actúen siempre en forma justa y honesta.

### 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 en desarrollar las mejores prácticas de negocio, mediante ideas creativas e innovadoras.

### Perseverancia

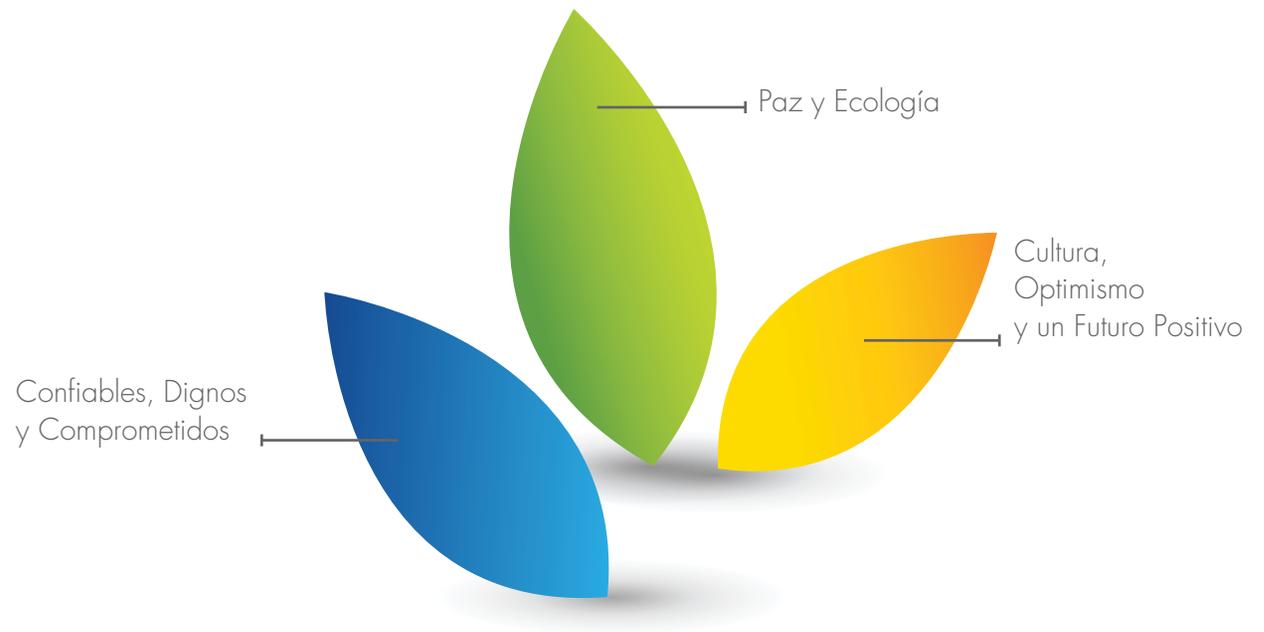
Tenemos una habitual disposición a la acción en pro de un objetivo, una meta o el bien común, a pesar de los obstáculos y/o las adversidades.

## Nuestra Marca

El "Árbol de la Vida" es la marca que nos identifica.

Refleja nuestra capacidad de renovación, crecimiento y la habilidad para adaptarnos a cualquier ambiente financiero, así como nuestro compromiso con el medio ambiente.

Su diseño integra tres hojas con los colores azul, verde y amarillo. Nos identifica también el color rojo. Estos colores en su conjunto representan los valores y compromisos que nos impulsan a trabajar de forma eficiente, manteniendo firme nuestro enfoque de seguir mejorando nuestros productos y servicios en pro del desarrollo del país.



Estimula la acción, la confianza, y provee un sentido de protección contra la ansiedad y los temores e incrementa el entusiasmo.

## Perfil de Multibank, Inc.

**Multibank, Inc.**, es un banco privado de capital panameño. Posee Licencia General y su principal actividad es fungir como la sociedad tenedora del 100% de las acciones emitidas y en circulación del banco, que representa el 95% de los activos del grupo.

Como institución bancaria está sujeta a las normas, acuerdos y leyes establecidas por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá y a las leyes de la Comisión Nacional de Valores por la emisión pública de bonos por pagar y acciones preferidas. Su sede principal está ubicada en Vía España, Edificio Prosperidad #127, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

Nuestro banco está sostenido por fuertes pilares tales como la calidad, responsabilidad, agilidad, flexibilidad y confidencialidad, que nos han permitido alcanzar un nivel de incuestionable prestigio y reputación que hoy destacan sus años de experiencia.

Los reportes financieros pueden ser consultados en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa). Así como también la siguiente información relativa a la empresa:

### Acerca de Multibank

- Misión / Visión
- Historia del Banco
- Junta Directiva
- Organización
- Empresas del grupo
- Informes financieros

### Acerca del Banco

- Prevención de lavado de dinero
- Gestión de riesgo operacional
- Corresponsalía bancaria Informe social

### Otros

- Responsabilidad social
- Noticias
- Oportunidades de empleo

## Perfil de Multibank, Inc.

### Sucursales y Centros de Préstamos

Estar cerca de nuestros clientes es vital para nosotros. Contamos con 25 sucursales a lo largo y ancho de la geografía nacional y mantenemos 3 centros de préstamos. En el 2013 inauguramos una nueva sucursal en Vía Israel. Las sucursales y los centros de préstamos están publicados en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

#### Panamá Metro

Vía España  
Albrook Mall  
Costa del Este  
Vía Israel  
Brisas del Golf  
Transístmica  
Centro de Préstamos, Gran Terminal de Albrook  
Calle 50  
El Dorado  
Multicentro  
Condado del Rey  
Plaza Pacífica  
Los Andes  
Los Pueblos  
San Miguelito  
Centro de Préstamos, La Doña

#### Panamá Oeste

Centro de Préstamos de Vista Alegre  
Coronado  
Chorrera

#### Chiriquí

David  
Boquete

#### Colón

Plaza Millennium  
Zona Libre

#### Veraguas

Santiago

#### Herrera

Chitré

#### Bocas del Toro

Changuinola

#### Los Santos

Las Tablas

#### Coclé

Penonomé

Para el 2014 tenemos programada la apertura de una nueva sucursal en Villa Lucre.

## Principales Productos y Servicios

En Multibank ofrecemos una cartera de productos y servicios a nuestros clientes, tanto a nivel personal como a nivel comercial y empresarial, de los cuales mantenemos información actualizada y completa en nuestra página web [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) incluyendo:

### Banca Personas

En el área de banca personas brindamos, a nivel individual, las mejores opciones financieras de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Nuestra amplia gama de productos y servicios les ofrecen la oportunidad de consolidar sus deudas, realizar mejoras a su vivienda, hacer viajes de placer, cubrir gastos médicos, estudios, además de poder planificar sus finanzas personales y familiares. Nuestra meta es lograr que nuestros clientes sientan que el banco está de su lado y que podemos asesorarlos a través de las diferentes etapas de sus vidas.

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

### Banca Empresas

#### **Banca Empresas**

Nuestra especialidad es estructurar operaciones comerciales, así como financiamientos sustentados en un amplio conocimiento de las necesidades crediticias y servicios bancarios que requieran. Esta banca se divide en diferentes áreas que le permiten brindarle a sus clientes servicios específicos, a la medida de sus necesidades.

### — Banca Comercial

Ofrece líneas de crédito y préstamos a términos con planes de financiamientos que impulsan el negocio en el sector agropecuario y comercial.

### — Banca Corporativa

Tiene como especialidad estructurar operaciones comerciales, así como financiamientos a los sectores de la construcción, energéticos, industriales y comerciales que constituyen un crecimiento real para nuestros clientes.

### Banca Internacional

Nuestra Banca Internacional se adapta perfectamente tanto a la clientela extranjera corporativa con negocios globales, como a la clientela individual de medianos y grandes patrimonios. Basados siempre en lograr soluciones integrales y estructuradas, ajustamos nuestros productos y servicios de acuerdo al giro de negocios o perfil de cada cliente y nos aseguramos de poder ofrecer seguridad y solidez, además de una absoluta confidencialidad.

Ofrecemos atención a nuestros clientes por medio de:

### — Banca Internacional (Pasivos):

Gestiona la captación de fondos de Personas Naturales High Individual Network (HIN), con poder adquisitivo moderado y alto. Igualmente, gestiona facilidades garantizadas con depósitos.

## Principales Productos y Servicios

### — Banca Internacional (Negocios):

Enfocada en brindar soluciones financieras, por medio de una gama de productos y servicios a las principales empresas de los mercados latinoamericanos.

### — Banca Patrimonial:

Cuentas de inversión, corretaje de valores, cuentas de custodia, administración e inversión y otros servicios.

### Mercados servidos

Los mercados servidos de Multibank Inc., están ubicados en Panamá, Costa Rica, Colombia, Isla Nevis – Charlestown e Islas Vírgenes Británicas.

**SECTORES:** Mercado de consumo y mercado empresarial (todos los sectores que sean sujetos de crédito).

### CAMBIOS SIGNIFICATIVOS:

- Para el periodo 2013, cubierto por este Informe, se produjeron cambios como la participación del DEG - Deutsche Investitions - und Entwicklungsgesellschaft mbH en el capital de Multi Financial Group, Inc. (MFG).
- El 28 de junio de 2013, MFG y DEG firmaron un acuerdo de inversión por el cual el Instituto para el Financiamiento del Desarrollo DEG, se incorpora con una inversión de 30 millones USD en el capital de MFG.
- DEG es una filial del KfW, uno de los mayores institutos europeos para financiamientos a largo plazo de proyectos y empresas. Financia, desde hace 50 años, inversiones de empresas privadas en países en desarrollo y en transición.

- DEG invierte en proyectos que sean rentables y sostenibles desde el punto de vista del desarrollo en todos los sectores de la economía, cubriendo áreas tan variadas como agroindustria, industria manufacturera, servicios e infraestructura.

Otro campo esencial son las inversiones en los mercados financieros locales para posibilitar el acceso confiable al capital. Su objetivo es introducir y consolidar estructuras privadas en países en desarrollo y en transición. De esta manera se quiere establecer una base para un crecimiento económico sustentable y una mejora duradera de las condiciones de vida de la población.

La incorporación de una institución de primer nivel como accionista del grupo MFG, representa un paso importante hacia el logro de las metas estratégicas de Multibank, fortaleciendo el patrimonio para apoyar los planes de crecimiento local y expansión regional y la adopción de las mejores prácticas internacionales de gobernabilidad corporativa, y de responsabilidad social y ambiental.

“Para nosotros es un orgullo contar con el DEG como socio estratégico. Luego de haber sido objeto de una exhaustiva revisión de la estructura corporativa, de nuestras estrategias y gestión de riesgos, hemos puesto en evidencia nuestros altos estándares, requeridos por esta prestigiosa institución, que forma parte del grupo financiero estatal alemán KfW Bankengruppe, considerado el Banco más seguro del mundo por la revista Global Finance y que, además, cuenta con una calificación AAA”. Isaac Btsh, Presidente Ejecutivo- CEO.

## Empresas del Grupo

En Multibank Inc., aplicamos el principio de liderazgo planteado por el Pacto Global mediante el cual, el director(a) ejecutivo de una multinacional, previo envío de una carta al Secretario General de las Naciones Unidas, figura como participante, apareciendo solo el nombre de la empresa matriz y asumiendo que las subsidiarias también participan.

### Multibank Inc.

En 1990 nace Multicredit Bank, ahora Multibank como la mejor opción para hacer frente a las necesidades financieras que los empresarios panameños tenían en esos momentos difíciles. Desde sus inicios Multibank se ha caracterizado por ser una empresa pionera, versátil en su continuo crecimiento, que brinda permanentemente un servicio personalizado y profesional. Tenemos todos los productos y servicios para cubrir las necesidades del mercado.



### Multisecurities

Inicia formalmente el 18 de mayo de 2004. Pone a disposición de sus clientes, ya sean institucionales o particulares, una amplia variedad de productos y servicios, tanto del mercado local como del internacional, a los cuales accedemos a través de las más prestigiosas casas de valores a nivel mundial. Nuestro compromiso es brindar nuevas oportunidades y alternativas de inversión en los mercados financieros con el deseo de satisfacer las necesidades de los clientes, creando así un alto nivel de confianza y credibilidad, superando sus expectativas.



## Empresas del Grupo

### Multibank Seguros

Es una empresa subsidiaria de Multibank, Inc., que nace con la visión de ofrecer soluciones de seguros a los clientes del banco, maximizando la sinergia y aprovechando la amplia red de sucursales y la solidez financiera del grupo.

Abre sus puertas al mercado nacional en enero del 2011, incursionando con los productos de auto, incendio, multiriesgo y colectivo de vida.



### Multi Trust, Inc.

Empresa Fiduciaria del Grupo Multibank, Inc., constituida el 1° de agosto de 2006, como un instrumento que ayuda a nuestros clientes a administrar y planificar el futuro de su patrimonio con eficiencia y privacidad; a simplificar el manejo de sus bienes, brindándole protección a sus activos de forma ordenada, oportuna y profesional, organizando y garantizando la distribución de sus fondos hacia sus beneficiarios.



## Empresas del Grupo

### Multileasing Financiero, S.A.

Surge de la necesidad de la cartera de clientes de las áreas de Banca Comercial y Corporativa. Multibank, en busca de fortalecer su posición en las actividades del Banco ha apostado por robustecer las líneas de negocio con este nuevo producto.

El arrendamiento financiero o leasing es un contrato que otorga el uso temporal de un bien, en donde el arrendador es Multileasing y el arrendatario es el cliente. Las mensualidades equivalen al costo del activo fijo, más intereses y gastos, en un tiempo mínimo de tres años y un máximo de cinco años.

Entre sus características está la de facilitar al pequeño y mediano empresario la adquisición de bienes productivos, sin afectar el índice de endeudamiento del solicitante. Entre los activos que se ofrecen bajo esta figura se incluyen: vehículos comerciales, particulares, equipo pesado, equipos médicos, mobiliario y equipos de oficinas.



### Multibank Factoring, Inc.

Multibank Factoring Inc. se dedica al negocio de factoring o factoraje, una moderna alternativa para obtener liquidez inmediata, rápida y efectiva. El mismo consiste en la compra a descuento de facturas u otras cuentas por cobrar de bienes o servicios. Incluye también la administración del cobro ante los deudores, con lo cual el cliente obtiene un valor agregado en cada negociación, demostrando solidez y competitividad en el mercado del factoring.



### MB Créditos

El 19 de diciembre MB Créditos inició oficialmente sus operaciones en Costa Rica, consolidada como una solución de financiamiento para compra de autos, tanto nuevos como usados.



## Empresas del Grupo

### Multigiros, S.A.

Abre sus puertas al mercado local y extranjero, el 1° de octubre de 2008, con el propósito de brindar a sus clientes un servicio rápido, seguro y eficiente.

Es una empresa subsidiaria de Multi Financial Group, Inc. Fue creada con el fin de establecer un negocio de envío y pago de remesas de dinero (Giros Internacionales) en Panamá y, muy en especial, envío de giros a Colombia a través de nuestra filial, Macrofinanciera, con más de diez años de experiencia en el negocio de remesas familiares y una red de 56 oficinas que actúan como agentes de pago de Multigiros en ese país.



### Macrofinanciera S.A. C.F.C.

Nace el 28 de diciembre de 2004 como resultado de la fusión, por absorción, de las compañías Cambios Country S.A. y Multifinanciera S.A.

A partir de esta transformación, la compañía ofrece una serie de productos y servicios a los beneficiarios de las remesas familiares en Colombia, como CDTs (Certificados de Depósito a Término Fijo), giros nacionales, préstamos por libranza, préstamos de libre inversión al igual que compra y venta de divisas.

Cuenta con una red de 56 oficinas en toda Colombia, distribuidas en 35 ciudades, con una base de 850.000 clientes. La entidad maneja una cartera de negocios de 9 mil millones de dólares en captaciones y otro tanto en colocaciones.

El 5 de septiembre de 2007, Multibank Inc., culminó con éxito la operación de compra de acciones de Macrofinanciera, S.A., adquiriendo así el control accionario de una empresa sólidamente posicionada en el dinámico y creciente mercado bancario colombiano.



## Empresas del Grupo

### Gran Financiera

Abrió sus puertas al pueblo panameño en el año 1968, siendo una de las primeras financieras que brindó productos y servicios para mejorar la calidad de vida de personas con bajos recursos. Agradecemos la confianza depositada por nuestros clientes en estas tres décadas.



### Hemisphere Bank

Constituida el 29 de junio de 1993, es regida por la legislación de las Islas Turcas & Caicos y se dedica al negocio de banca comercial fuera de las Islas Turcas & Caicos.



### Multicapital Company, Inc.

La sociedad ha sido constituida conforme a las leyes de la Isla Nevis – Charlestown e inició operaciones en agosto de 1996. Su principal actividad es prestar servicios de asesoría en el exterior país.



### MultiFacilities Holding Corporation

Es una sociedad que se dedica a la compra y venta de cartera de préstamos y se encuentra constituida en las Islas Vírgenes Británicas.



## Reconocimientos y Calificaciones en el Sector

### Cifras financieras y calificación de riesgo

En nuestra página web se encuentran publicados los informes financieros y los informes de las calificadoras de riesgo: Fitch Ratings, Standard & Poors y Equilibrium. Es importante destacar que los resultados de dichas evaluaciones constituyen calificaciones objetivas e independientes, que incorporan metodologías y prácticas que promueven, entre emisores e inversionistas, altos estándares de transparencia y de gobierno corporativo.

Fitch Ratings ratificó, con fecha del 9 de mayo de 2013 y el 31 de octubre de 2013, la calificación local AA-(pan) con perspectiva "Estable" a Multibank, puntualizando, como resultados de la evaluación de la empresa, una clara estrategia, consistente desempeño, buena calidad de activos, adecuadas reservas y capital. La calificación internacional a largo plazo de Multibank fue ratificada en BB+ con perspectiva estable. El informe completo puede ser consultado en [www.fitchratings.com](http://www.fitchratings.com) o en nuestra página web.

La calificadora Standard and Poors, en su informe del 6 de mayo de 2013, en el reporte de calificación de Multibank se destaca, desde el punto de vista del criterio de la calificadora, la adecuada posición de capital y ganancias, de riesgo y de liquidez del banco. La perspectiva estable indica que el banco continuará creciendo a un ritmo rápido, manteniendo buenos indicadores de calidad de activos y fortaleciendo su capital.

El informe indica que Multibank ha aumentado sus indicadores de solvencia, proyectando que los mismos se mantendrán en los próximos dos años. Estos resultados confirman nuestro compromiso a largo plazo de 'BB +' y de corto plazo de crédito de emisor 'B'. El informe califica nuevamente a nuestra empresa con una perspectiva estable que indica que el banco continuará creciendo a un ritmo rápido, manteniendo buenos indicadores de calidad de activos y fortaleciendo su capital.

El informe completo puede ser consultado en [www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com) o en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

Por su parte, Equilibrium (afiliada de Moody's), ratificó el 20 de mayo de 2013 la calificación de riesgo local a largo plazo de **Multibank** en el nivel AA-.pa, destacando que la perspectiva mejoró de Estable a Positiva. La calificación del banco se sustenta en el crecimiento robusto de su base de activos productivos, también se valora la buena calidad crediticia de préstamos e inversiones, evidenciándose esto por bajos índices de vencidos, cobertura de reservas alta en relación a la morosidad típica observada, así como alto porcentaje de títulos con grado de inversión internacional. Además, se observa baja exposición en los mayores deudores.

## Reconocimientos y Calificaciones en el Sector

Se valoran las prácticas de gobierno corporativo implementadas en la institución, las cuales destacan en relación a la práctica estándar del sistema. El informe completo puede ser consultado en [www.equilibrium.com.pa](http://www.equilibrium.com.pa) o en nuestra página web.

El Grado de Inversión de Multibank alcanzó en el año 2013, la Calificación de riesgo nacional más alta dentro de los bancos privados de capital panameño, que cuentan con calificación local publicada. Esta mejora reafirma nuestro compromiso de solidez sostenida y desempeño consistente que nos ha caracterizado siempre.

Internacional			Local		Internacional		Local	
Calificadora			FitchRatings		STANDARD & POOR'S		Equilibrium	
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
2012	BB+	Estable	AA-	Estable	BB+	Estable	AA-	Estable
2013	BB+	Estable	AA-	Estable	BB+	Estable	AA-	Positiva

TABLA N°1. Calificaciones de riesgo 2008 - 2013

## Gobierno Corporativo

Como parte de nuestra responsabilidad corporativa, nos hemos preocupado por tener un sano sistema de Gobierno Corporativo, elemento estratégico y fundamental en la dirección de los negocios. Esta visión nos hace contar con calificados profesionales independientes que nos permiten funcionar con autonomía y nos ayudan en la toma de decisiones. De esta manera aseguramos la confianza y transparencia ante nuestros accionistas, inversionistas y clientes.

### Junta Directiva

Nuestra Junta Directiva es responsable de la dirección y supervisión de la gestión de los negocios del banco. Está integrada por profesionales con una amplia trayectoria en diversos sectores tales como: banca local e internacional, comercio mayorista, auditoría, riesgo y derecho. Cuenta con 10 miembros, de los cuales el 20% pertenece al género femenino y el 80% al género masculino. En la actualidad existen 4 directores independientes y 3 directores externos, que se guían bajo los criterios de nuestra empresa, basados en las mejores prácticas internacionales de negocios financieros. El presidente(a) de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo.

**La Junta Directiva** del Grupo Multibank está constituida por las siguientes personas:

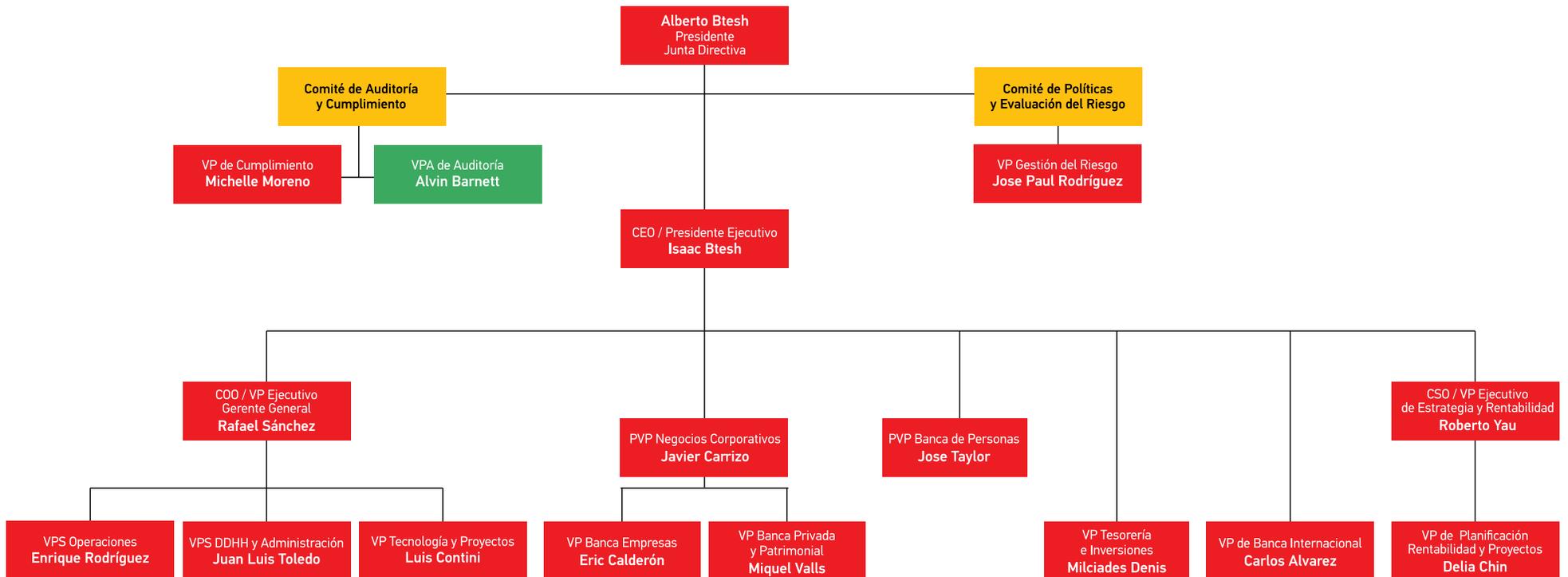
---

<b>Presidente</b>	→	Alberto S. Btsh
<b>Vicepresidente</b>	→	Jaime Mora
<b>Secretaria</b>	→	Yvonne Snaider
<b>Tesorera</b>	→	Raquel Michaan
<b>Director</b>	→	Steve Nahem
<b>Director</b>	→	José Miguel Alemán
<b>Director</b>	→	Francisco Conto
<b>Director</b>	→	José Castañeda
<b>Director</b>	→	Rafael Reyes Esquivel
<b>Director</b>	→	Mario A. Garauz C.

### Comité Ejecutivo

<b>CEO</b>	→	Isaac Btsh
<b>COO y Gerente General</b>	→	Rafael Sánchez Garrós
<b>CSO</b>	→	Roberto Yau

## Organigrama



## Organigrama

### Comités de Apoyo

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo 5-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, se han constituido los siguientes comités:

#### — Comité Ejecutivo y de Gobierno Corporativo

Responsable de asegurar el cumplimiento de las decisiones tomadas por la Junta Directiva, la ejecución del plan estratégico y la gestión del equipo ejecutivo y personal clave, en relación a códigos de conducta, reclutamiento, atención, evaluación y compensación, desarrollo de planes de sucesión.

### Comités de Negocio

**Comité de Administración de Activos y Pasivos (ALCO)**  
Responsable de monitorear la rentabilidad/riesgo, el entorno de los mercados, la liquidez, proveedores y costos y de revisar la gestión de los riesgos a nivel del balance.

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

Responsable de monitorear la rentabilidad/riesgo, el entorno de los mercados, la liquidez, proveedores y costos y de revisar la gestión de los riesgos a nivel del balance.

#### — Comité de Crédito

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

### Comités de Prevención y Control:

#### — Comité de Políticas y Evaluación de Riesgos

Responsable de definir las políticas y procedimientos, al igual que monitorear que las áreas de negocio estén ejecutando correctamente la estrategia de gestión de riesgo, aprobada por la Junta Directiva.

#### — Comité de Auditoría y Cumplimiento

Su función es velar por la integridad de la información financiera y la existencia de controles internos que permitan la prevención y detención de fraudes, supervisión y evaluación de auditoría interna, revisar los informes de los auditores internos, externos y reguladores, y el cumplimiento de las normas legales de blanqueo de capital.

## Organigrama

### — Comité de Responsabilidad Social Empresarial:

Encargado de definir políticas y procedimientos que aseguren una gestión responsable y una filosofía de trabajo fundamentada en principios éticos y en la interacción con nuestros diferentes grupos de interés. Coordinar todas las acciones que se realicen en esta materia, además de la función divulgativa, tanto en el ámbito interno, como en el externo

Para el año 2014 se estima crear el Comité de Riesgo Socio Ambiental con la función de verificar el grado de cumplimiento de las políticas corporativas en esta materia, así como el seguimiento de la aplicación de los Principios del Ecuador y de las leyes y regulaciones locales sobre la protección del medio ambiente.

## Fortalecimiento de las Capacidades Financieras

Atraer y retener los mejores talentos para el negocio son retos para toda empresa que quiera diferenciarse y garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por ello, nos enfocamos en el desarrollo de programas continuos de formación, actualización y capacitación del talento humano. Su propósito es fortalecer las competencias requeridas en las diferentes áreas financieras, de manera de contribuir a mejorar el desarrollo profesional y personal, tanto de nuestros colaboradores, como del público interesado. Multibank realiza esfuerzos constantes para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades, aptitudes y comportamientos financieros, mediante el desarrollo de los siguientes programas:

### **Instituto de Microfinanzas (IMF)**

Estamos comprometidos en promover y apoyar la formación de talento humano en las áreas de microfinanzas y de gestión administrativa-empresarial. Con este fin, se creó el Instituto de Microfinanzas (IMF) en abril de 1998. Es un centro de capacitación y perfeccionamiento en las áreas de producción y servicio, con el fin de facilitar la adquisición de los saberes y prácticas requeridas para el desarrollo de capacidades en las áreas de microfinanzas y de gestión administrativa-empresarial.

Su oferta educativa está dirigida a estudiantes, emprendedores, empresarios, funcionarios públicos y colaboradores de la empresa privada.

Este programa ha marcado un hito importante en el crecimiento económico del país, al ofrecer oportunidades de desarrollo en la calidad de vida de los panameños. Formó parte activa del Programa Acción Internacional de Formación Integral para Empresarios de la Micro Empresa en América Latina, destacándose entre los 14 países participantes, como el instituto con mayor cantidad de cursos dictados.

Entre las entidades gubernamentales, que se han beneficiado de los programas que ofrece el Instituto de Microfinanzas, destacan: Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME), Ministerio del Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL) e Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEH).

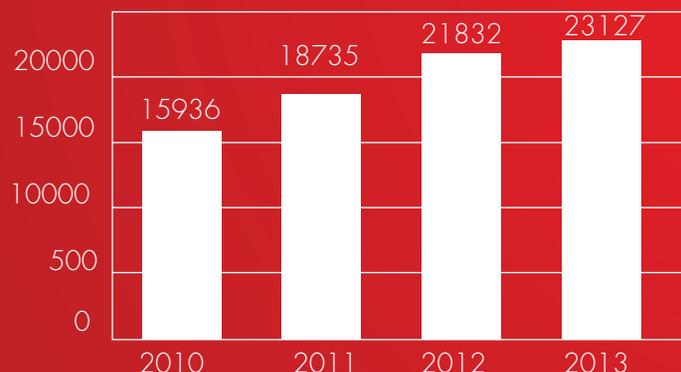


# Fortalecimiento de las Capacidades Financieras

Relación Instituto de Microfinanzas (IMF) 2013	
N° de cursos realizados	322
N° de horas/hombres de formación	30
Total N° de horas/hombres de formación	45.720
N° de beneficiarios	1.524

Tabla N°2. Instituto de Microfinanzas (IMF). N° de cursos realizados, horas/hombre de formación y N° de beneficiarios 2013

Como puede apreciarse en la gráfica, el número de beneficiarios ha crecido sostenidamente, a lo largo de los últimos cuatro años, revelando el firme compromiso de Multibank en pro del fortalecimiento de las capacidades financieras a través de la educación.



Gráfica N°1. N° de beneficiarios, Instituto de Microfinanzas, acumulado por año. Periodo 2010-2013.

## Programa de practicantes

Multibank como parte de su política educativa, promueve la formación y especialización del talento humano proveniente de universidades y colegios en puestos específicos de trabajo dentro de nuestra organización, con la finalidad de complementar, mediante el ejercicio de la práctica laboral remunerada, la formación recibida por estos estudiantes en sus respectivas casas de estudio. Durante el 2013, se incorporaron 22 practicantes a este programa, con una inversión total de \$1.400.

## Programa de formación, actualización y capacitación de talento humano de Multibank

La formación comprende un conjunto de cursos y talleres en las áreas de:

- Desarrollo del negocio
- Entrenamiento en el puesto
- Servicio al cliente
- Tecnología
- Marco legal

# Fortalecimiento de las Capacidades Financieras

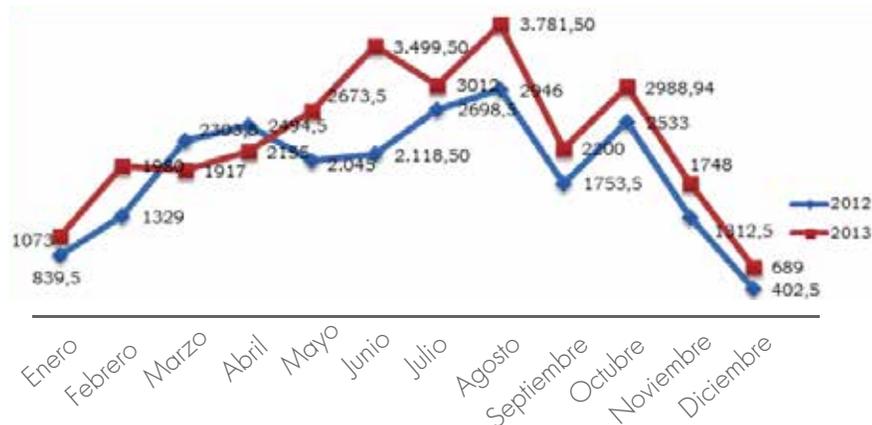
La Vicepresidencia de Desarrollo Humano es la instancia encargada de la planificación y ejecución del programa, tomando en consideración las necesidades de cada una de las áreas del negocio.

A lo largo del 2013, se impartieron distintas modalidades de formación, capacitación y actualización en las siguientes áreas:



## Fortalecimiento de las Capacidades Financieras

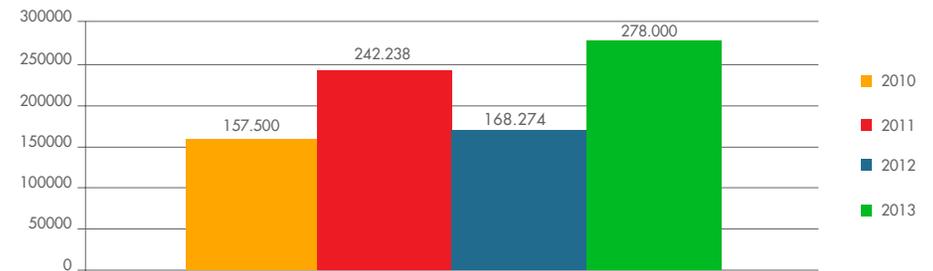
En la siguiente gráfica se desglosa el número de horas/hombre de formación durante el 2013 en comparación con el 2012:



Gráfica N°2. Número de horas/hombre de programas de formación, capacitación y actualización de talento humano. 2012-2013.

Tal y como se desprende de la gráfica anterior, el N° de horas/hombre durante el 2012 fue de 22.436,50, mientras que en el 2013 se incrementó a 28.065,94 horas/hombre, lo que representa un incremento del 25% en horas/hombre de formación.

A continuación, se presenta una gráfica que resume el monto total invertido en programas de formación, capacitación y actualización de talento humano desde el 2010 hasta el 2013.



Gráfica N°3. Inversión por año en programas de formación, capacitación y actualización de talento humano.

## Fortalecimiento de las Capacidades Financieras

Como puede apreciarse en la gráfica, la inversión en programas de formación, capacitación y actualización de talento humano se ha incrementado a lo largo de estos años. Para el 2014 se espera duplicar la inversión en este programa, estimándose en más de \$450.000, como parte de nuestro compromiso de apoyar y elevar el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.

### Programa de Formación, Capacitación y Actualización de Talento Humano Multibank 2013

N° de Cursos realizados	→	296
N° de Horas/Hombre de formación	→	28.065
N° de Beneficiarios	→	6.271

Tabla N°3. Programa de Formación, Capacitación y Actualización de Talento Humano Multibank 2013

# DERECHOS HUMANOS

**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 de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



## Derechos Humanos

**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 de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Es el compromiso de Multi Financial Group, apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales y asegurar que nuestra organización no sea cómplice de su vulneración. Este compromiso se sustenta en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), como instrumento básico de un amplio marco jurídico internacional que norma en materia de derechos humanos.

Dentro de nuestra esfera de influencia, que incluye a nuestros accionistas, colaboradores directos e indirectos, clientes, proveedores y comunidades, promovemos y respetamos los derechos humanos y garantizamos su cumplimiento.

Por la naturaleza del negocio, los temas esenciales donde Multi Financial Group busca asegurarse de que sus empresas no sean cómplices de situaciones donde se vulneren los Derechos Humanos incluyendo: discriminación en cualquiera de sus manifestaciones, privacidad y confidencialidad de la información, y complicidad.

Para tal fin, hemos implementado un conjunto de políticas que se incluyen dentro de nuestro Código de Conducta, el cual se enmarca en estándares de comportamiento ético, legal y socialmente responsable, enfatizando aspectos como la confidencialidad y transparencia de la información, el acoso y la violencia en el lugar de trabajo.

Constituye, el Código de Conducta, una guía para la acción fundamentada en tres grandes líneas de actuación:

- No violar ninguna ley: considerando que en Panamá los derechos humanos están incorporados en el marco legal y por esta razón, constituyen una obligación legal.
- Hacer lo correcto sistemáticamente.
- Reflejar en todas las acciones honestidad, respeto y responsabilidad.

La instancia responsable de velar por la implementación y cumplimiento del Código de Conducta es el Comité de Conducta. Lo integran los titulares de los departamentos de Desarrollo Humano, Auditoría Interna y Cumplimiento. Este comité es la autoridad encargada de interpretar y aplicar las medidas pertinentes, cuando se presentan dudas ante un caso particular.

El comité se reúne cada dos meses para revisar evaluar y procesar, cuando corresponda, las denuncias y casos recibidos. La Vicepresidencia de Desarrollo Humano, a su vez, es responsable de velar por la distribución y explicación del Código de Conducta a los nuevos colaboradores, mensualmente y como parte del programa de inducción. Es responsable, también, de la aplicación periódica de pruebas para evaluar el desempeño de nuestros colaboradores en la materia.

## Derechos Humanos

Los gerentes tienen la responsabilidad de orientar a los colaboradores en el cumplimiento del Código de Conducta, establecer canales de comunicación oportunos y confiables con sus colaboradores, para la recepción de denuncias ante cualquier falta de conducta, y aplicar medidas disciplinarias y correctivas cuando se compruebe cualquier violación al Código.

Nuestros colaboradores pueden acceder de forma permanente y oportuna al Código de Conducta por medio de la intranet. Adicionalmente, colocamos mensajes relativos a los Derechos Humanos en espacios estratégicos de las oficinas de **Multibank**.

El Banco ha establecido también un mecanismo en la intranet, al cual se puede acceder mediante la opción: "Alerta de fraude", 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.

- El 100% de los nuevos colaboradores (226) recibió material e instrucción sobre el Código de Conducta.
- A lo largo del año, se aplicaron un total de 12 pruebas para evaluar el desempeño de nuestros colaboradores de nuevo ingreso.
- No se recibió ninguna denuncia relativa a violaciones de los derechos humanos.

### La implementación de estas acciones:

- Permitted a mayor difusión e internalización en nuestros colaboradores de la importancia del respeto de los derechos humanos.
- Fortaleció nuestra cultura empresarial.

### Para el año 2014 orientaremos nuestras acciones a:

- Desarrollar procedimientos donde se incluyan cláusulas o escrutinios sobre los derechos humanos, para acuerdos de inversión de importancia.
- Desarrollar procedimientos donde se incluyan cláusulas o escrutinios sobre los derechos humanos, para proveedores y contratistas relevantes.
- Capacitar a nuestros colaboradores en los temas fundamentales sobre derechos humanos.
- Revisar el código de conducta e incorporarlo a nuestra página web, para que pueda ser consultado por todos nuestros grupos de interés.

## Derechos Humanos

### Apoyo a la pequeña y mediana empresa

En **Multibank** nos distinguimos por ser el primer banco panameño en apoyar al sector de la pequeña y mediana empresa. Desde 1991 y hasta el presente nos hemos comprometido en impulsar y fortalecer a este sector mediante el otorgamiento de créditos con una tasa promedio de 8.49% y a un plazo de 10 años. Durante el año 2013 se otorgaron 2 líneas de crédito y 86 préstamos, que beneficiaron a 88 personas naturales y jurídicas.

En el 2011 profundizamos nuestras acciones en este sector, con el establecimiento de un Acuerdo de Financiamiento con la Corporación Interamericana de Inversión (CII), institución multilateral de inversión que forma parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), quien proporcionará un total de \$ 6.000.000 para el financiamiento a la pequeña y mediana empresa en las áreas de arrendamiento financiero, factorización, capital de trabajo y operaciones de vivienda para ciudadanos panameños. A la fecha, el saldo es de USD2.250.000 con amortización a principal cada seis meses, con un total de 26 beneficiarios.

**Para el año 2014, esperamos profundizar y continuar con este programa que se estima alcance hasta el 2015**

### Inversión social / vida en comunidad

Como empresa socialmente responsable y comprometida con el apoyo y protección de los derechos humanos fundamentales, hemos implementado un conjunto de acciones orientadas a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad.

Este compromiso se enmarca dentro de los lineamientos establecidos en las Metas del Milenio. Apoyamos así iniciativas relacionadas con educación, alimentación, salud y generación de ingresos, ya que son actividades que promueven el desarrollo económico y social del país.

### Programa Grandes Pasos: Granja El Entradero Inversión social / vida en comunidad

En **Multibank** somos patrocinadores del proyecto La Granja El Entradero, desde el año 2001, ubicada en el Corregimiento de San Juan de Dios, Distrito Antón, Provincia de Coclé. El área de cultivo abarca una superficie de 4Has+2.038,98 mts<sup>2</sup>.

Este patrocinio forma parte del Programa Grandes Pasos, que desarrolla el Patronato Nacional de Nutrición con el fin de apoyar las granjas de desarrollo y producción auto sostenible.

La meta es contribuir a asegurar una producción eficiente y sostenible de los alimentos que garanticen una ingesta diaria adecuada a las familias beneficiarias del programa,

## Derechos Humanos

disminuyendo los índices de desnutrición, en áreas rurales de pobreza extrema, así como la producción de excedentes para obtener ingresos que les permitan mejorar su calidad de vida.



Fotografía N°1. Multibank reafirma su compromiso con el Patronato Nacional de Nutrición



Fotografía N°2. Programa Grandes Pasos. Granja El Entradero. Cultivos

Entre los resultados alcanzados en el 2013 podemos destacar:

- 15 beneficiarios directos.
- 60 beneficiarios indirectos.
- Se amplió la parcela de maíz y siembra de frijol criollo.

Debido a que las condiciones climáticas fueron inestables, no pudieron ampliarse todos los cultivos planificados, por lo que algunas áreas se mantuvieron en descanso.

Adicionalmente, contribuimos con la “Canasta de Amor” contentiva de una gran variedad de productos para la venta al público, mediante un aporte de 0,35 céntimos por producto.

## Derechos Humanos

En las siguientes tablas se presentan los rubros sembrados y cosechados en el año 2013, así como los rubros por cosechar en el 2014.

RUBRO	SUPERFICIE (m <sup>2</sup> /Unidad)	FECHA DE SIEMBRA	FECHA ESTIMADA DE COSECHA	PRODUCCIÓN ESPERADA
Yuca	1000 m <sup>2</sup>	Abr-12	Abr-13	30 qq
Maíz	300 m <sup>2</sup>	Oct-12	Ene-13	2 qq
Ají dulce	370 plantas	Ene-13	Mar-Oct 13	140 lbs.
Guandú	100 m <sup>2</sup>	Abr-12	Ene-13	3 qq
Otoe	400 m <sup>2</sup>	Abr-12	Abr-13	15 qq
Repollo	30 m <sup>2</sup>	Feb-13	Mar-13	60 lbs
Tomate	200 m <sup>2</sup>	Feb-13	Mar-13	600 lbs
Pimentón	282 plantas	Abr-13	Jul-13	40 lbs
Maíz	500 m <sup>2</sup>	Abr-13	Jul-13	3 qq
Frijol tipo 1	500 m <sup>2</sup>	Abr-13	Jul-13	1 qq
Frijol tipo 2	400 m <sup>2</sup>	Abr-13	Jun-13	1 qq

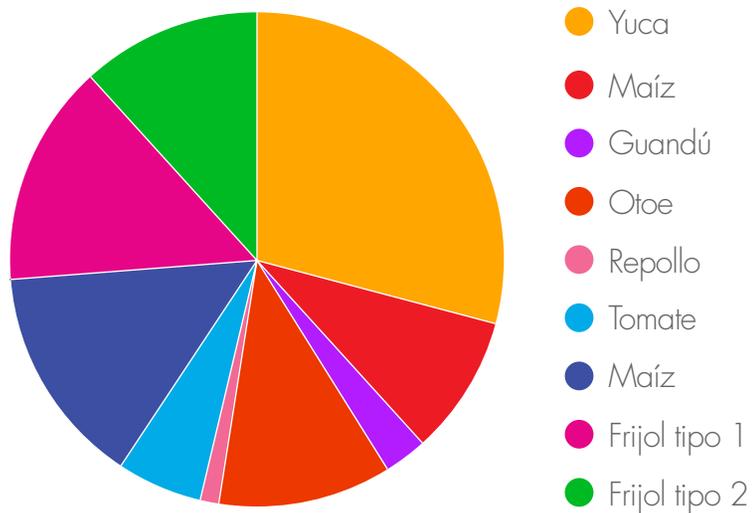
Tabla N°4. Rubros sembrados y cosechados en 2013

RUBRO	SUPERFICIE (m <sup>2</sup> /Unidad)	FECHA DE SIEMBRA	FECHA ESTIMADA DE COSECHA	PRODUCCIÓN ESPERADA
Otoe	1200 plantas	Abr-13	May-14	36 qq
Yuca	1700 plantas	Abr-13	Abr-14	50 qq
Maíz	1000 m <sup>2</sup>	Nov-13	Ene-14	900 mazorcas

Tabla N°5. Rubros por cosechar 2014

## Derechos Humanos

SUPERFICIE (m<sup>2</sup> / Unidad)



Gráfica N°4. Superficie en M2 en Rubros producidos en la granja



Fotografía N°3. Programa Grandes Pasos. Granja El Entradero. Visita a los Cultivos



Fotografía N°4. Programa Grandes Pasos. Granja El Entradero. Entrega de ropa y calzado

## Derechos Humanos

### Programa Pro Escuelas



Fotografía N°5. Firma del apoyo al programa Pro Escuelas 2013

Este programa, que promueve la Corporación La Prensa S.A., con su proyecto Aprendo, tiene como objetivo crear una comunidad empresarial comprometida, que brinde apoyo al sistema educativo, a través de herramientas didácticas y de formación a docentes de escuelas oficiales de la República de Panamá.

PROYECTO  
**Pro-Escuelas**

Después de finalizar la capacitación, los maestros deben incorporar lo que han aprendido y desarrollar el respectivo material educacional que será presentado, junto con el trabajo hecho por los niños, en un informe al Ministerio de Educación. El seguimiento se realiza semanalmente durante todo el año escolar, a través de videoconferencias. Estos maestros líderes se convierten, a su vez, en facilitadores de esta experiencia a sus colegas.

El entrenamiento está orientado a mejorar sus habilidades en las competencias de liderazgo, planeación académica y estratégica, pensamiento crítico y creativo, así como a favorecer una actitud investigativa y visionaria. Adicionalmente estas escuelas se dotan con una mini biblioteca valorada en \$450.

### El proceso de selección de docentes se realizó en dos etapas:

- En una primera etapa, que abarcó el período comprendido entre el 2005 y el 2008, se brindó capacitación a los maestros de las escuelas patrocinadas, asignadas por MEDUCA. En este periodo se capacitaron 503 docentes, beneficiándose 19 escuelas oficiales y 23,724 estudiantes.

## Derechos Humanos

En una segunda etapa, que inició en 2009, el programa se enfocó en la selección (por concurso) de docentes de alto rendimiento, para la formación con alta calidad y tecnología de punta, de Maestros Líderes, es decir, de maestros comprometidos, con deseos de superación y espíritu de liderazgo para impactar en sus comunidades. Desde entonces y hasta la fecha, se capacitaron 30 docentes, beneficiándose 26 escuelas y 750 estudiantes, además de la donación y 26 mini bibliotecas.

Del total de docentes capacitados, **Multibank** ha patrocinado 9, desglosados de la siguiente manera: 3 en 2011, 3 en 2012 y 3 en 2013.

Los maestros beneficiados por el programa alcanzan (a la fecha) la cifra de 533, mientras que el número de estudiantes es de 24.474 y el de escuelas es de 45, ubicadas en Panamá Centro y San Miguelito.



Gráfica N°5. Programa Pro Escuelas. Relación 2013

ETAPAS	Nº DE DOCENTES CAPACITADOS	Nº DE ESCUELAS BENEFICIADAS	Nº DE ESTUDIANTES BENEFICIADOS
I 2005-2008	503	19	23,724
II 2009-2013	30	26	750
Total	533	45	24,474

Tabla N°6. Relación Programa Pro Escuelas. Período 2005-2013



Fotografía N°6. Actividad Programa Pro Escuelas

## Derechas Humanas

Con la implementación de este programa se ha logrado, según reportes entregados por los maestros:

- Disminuir los índices de violencia en las escuelas.
- Involucramiento de padres y representantes en la educación de sus hijos y representados.

Parte del beneficio como patrocinadores del Proyecto Pro Escuelas, son las pautas concedidas, 14 páginas para el 2013, en el Suplemento Aprendo del Diario La Prensa, que cuenta con un tiraje dominical de 35,000 ejemplares. Adicionalmente, se reparten 5,000 ejemplares durante el año escolar a 100 escuelas a nivel nacional.

En estas pautas se les narran historias a los niños con mensajes positivos sobre el ahorro, los valores y la educación en general.



El apoyo brindado al programa Pro Escuelas:

- Elevó la calidad de la formación que reciben nuestros niños y niñas.
- Contribuyó a aumentar su rendimiento estudiantil, así como a disminuir los índices de deserción y ausentismo.
- Mejoró el desempeño profesional de los docentes con base a innovaciones pedagógicas.



Fotografía N°7. Actividades Programa Pro-Escuelas 2013

### Teletón 20-30

Esta es una actividad anual organizada por el Club Activo 20-30 desde 1981, cuyo objetivo es recaudar fondos para distintas causas benéficas.



## Derechos Humanos

Este año la meta fue apoyar a personas con parálisis cerebral y fibromialgia, y con déficit de desarrollo sicomotriz, mediante:

- Ampliación de la red de Centros Reintegra (atención a niños y adultos con discapacidad física), implementando la construcción de dos nuevos “Centros Teletón” completamente equipados, uno en Panamá Este y otro en Panamá Oeste.
- Reequipamiento y modernización de los siete (7) centros “Reintegra” existentes: David, Chiriquí / Santiago, Veraguas / Colón, Colón / Chitré, Herrera / Penonomé, Coclé y Metetí, Darién.

El lema de este año fue **“Si tú crees, yo Puedo”**. El evento tuvo lugar en Panamá los días 13 y 14 de diciembre, recaudando un total de \$ 4.006.912. Como en años anteriores, **Multibank** apoyó esta noble causa aportando cuarenta mil dólares (\$40,000).



Fotografía N°8. Beneficiarios del Teletón 2013

### Multivoluntariado



El programa de voluntariado corporativo de Multibank ha sido creado con dos propósitos complementarios:

- Promover una cultura de colaboración y sensibilizar a nuestros colaboradores sobre las necesidades sociales, permitiéndoles poner en práctica valores como la solidaridad y el compromiso.
- Incentivar 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 que nuestros colaboradores tengan las mejores oportunidades para involucrarse en el trabajo social, convencidos de que redundará en su desarrollo integral, mediante su participación en el desarrollo de proyectos sociales.



Fotografía N°9. Multivoluntariado Multibank

## Derechas Humanas

Este año los voluntarios de Multibank realizaron las siguientes actividades:

Actividad	Número de voluntarios	Horas de dedicación	Cantidad de beneficiarios
Taller de pintura para hijos de colaboradores	2	5	30
Concurso de pintura para niños	6	60	16
Visita a la Granja El Entradero	5	8	60
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>73</b>	<b>106</b>

Tabla N°7. Resumen de actividades del Programa de Multivoluntariado, 2013

Durante el 2013, el programa de Multivoluntariado:

- Favoreció la integración entre nuestros colaboradores.
- Permitió ampliar el apoyo a las iniciativas sociales promovidas por la empresa.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de nuestra inversión social durante el presente año:

Actividad	USD
Taller de pintura	1,200
Concurso de pintura	1,800
Granja El Entradero	605
Teletón 20-30	40,000
Proyecto Pro Escuelas	20,000
<b>TOTAL</b>	<b>45,305</b>

Tabla N°8. Resumen de Inversión Social 2013



Fotografía N°10. Taller de pintura hijos de colaboradores: 11 de mayo de 2013

# ESTÁNDARES LABORALES

**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.



## Estándares Laborales

**Principio 3.** Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

De acuerdo con la Superintendencia Bancaria de Panamá, se prohíbe la conformación de sindicatos en las instituciones bancarias. Debido a la disposición de esta ley, no podemos realizar negociaciones colectivas. Sin embargo, hemos establecido canales de comunicación, que favorecen el diálogo y la participación con nuestros colaboradores, a fin de lograr acuerdos laborales en beneficio de las partes.

**Principio 4.** Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Es compromiso de nuestra empresa apoyar y promover la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio, de acuerdo con la Convención N° 29 de la OIT y la legislación nacional vigente. Nos enfocamos en la mejora continua de nuestros procesos y actividades con base a los valores de integridad, equidad y confiabilidad de la empresa, mediante prácticas justas y efectivas de trabajo.

Somos una empresa preocupada por generar y mantener un ambiente de armonía en el entorno laboral y una mejor calidad de vida para todos nuestros colaboradores. Nos aseguramos, también, que nuestros contratistas y proveedores no incurran en ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio o hayan estado involucrados en este tipo de práctica.

En materia de desarrollo humano dirigimos nuestros esfuerzos para favorecer el desarrollo de carrera, una remuneración competitiva y justa, motivación orientada al logro, protección y bienestar laboral porque, para **Multibank**, nuestros colaboradores representan el capital más importante.

Entre las políticas que hemos implementado en esta materia, se incluyen:

— **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.

Nuestros colaboradores pueden disfrutar también del beneficio de incrementos salariales por mérito o promoción, adicional al incremento mínimo acorde a la inflación.

— **Sobretiempo:** Garantizar a nuestros colaboradores el pago respectivo por concepto 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.

## Estándares Laborales

- **Vacaciones:** Asegurar que todo nuestro personal tome sus días de descanso obligatorio como lo establece la legislación laboral.
- **Reclutamiento y Selección:** Asegurar la contratación de personas mayores de edad y el conocimiento, por parte de nuestros colaboradores, de los términos y condiciones de la prestación del servicio y los procedimientos que debe cumplir en caso de renuncia al cargo o al momento de expirar la relación de trabajo.

Para el cumplimiento de nuestras políticas desarrollamos un conjunto de mecanismos y sistemas entre los que se cuentan:

- Procedimiento para la contratación de nuevos colaboradores, mediante el cual se pone en conocimiento del candidato los términos y condiciones de la prestación del servicio y los procedimientos que debe cumplir si quisiera renunciar a su cargo o al momento de expirar la relación. A su vez, cada colaborador tiene una descripción de su trabajo actual.
- Procedimientos de control y supervisión, para que nuestros colaboradores disfruten sus días de descanso obligatorio, tal y como lo establece la legislación laboral.

- Revisión periódica de la estructura de salarios, a objeto de realizar ajustes y modificaciones correspondientes, así como para determinar promociones y traslados tal y como lo establece la política de remuneraciones.
- Evaluación anual del desempeño de cada uno de los colaboradores de Multibank, integrando los objetivos organizacionales con los objetivos personales. Las evaluaciones se llevan a un formato cuali-cuantitativo, a partir de cuyos resultados se definen planes de carrera, aspectos a mejorar, incrementos salariales, entre otros.

Entre las principales acciones realizadas a lo largo de 2013 destacan:

- El 100% de nuestros colaboradores tiene un contrato de empleo que estipula los términos y las condiciones de la prestación del servicio.
- El 100% de nuestros colaboradores tiene una descripción de su trabajo actual, donde se detalla la descripción del cargo correspondiente.
- En el mes de noviembre se aplicaron un total de 813 evaluaciones de desempeño, el 100% del total de colaboradores que conformaban la planilla que debía ser evaluados, y fue completada la misma.
- El incremento salarial otorgado fue de 5.5% a todos los niveles de mandos.

## Estándares Laborales

Como resultado de nuestra gestión, en el presente año se logró:

- Un incremento salarial de 9% por encima del salario mínimo.
- Mantener en los dos últimos años un posicionamiento salarial promedio entre el 45% y 50%.
- Comparado con el resto de la industria, **Multibank** se ubica entre los 10 mejores bancos del país por los beneficios salariales que ofrece a los colaboradores, siendo punto de referencia en algunos beneficios salariales que solo se proporcionan en la empresa.

### Salud y seguridad laboral

Asegurar y promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, es compromiso también de **Multibank**. Nos basamos en un enfoque de reducción de riesgos y eliminación de enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo, de acuerdo con las directrices de la OIT.

Las instancias responsables de velar por el cumplimiento y evaluación de los programas, en materia de salud y seguridad laboral, son:

- Seguridad Institucional.
- Desarrollo Humano.

Adicionalmente, contamos con el **Comité de Salud y Seguridad Laboral** el cual está conformado por:

- VP Senior Desarrollo Humano y Administración.
- Gerente de Seguridad Institucional.
- Gerente de Gestión Socio Ambiental y Capacitación.
- Oficial de Seguridad Institucional.

Nuestro banco ha implementado un Plan de Prevención de Riesgos Laborales 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 con el trabajo.

Adicionalmente, contamos con el **Comité de Salud y Seguridad Laboral** el cual está conformado por:

Actividad	Cantidad	Horas de dedicación	Cantidad beneficiarios
Taller de Salud Femenina	1	2	27
Jornadas de Salud	4	32	1,235
Ferías de Salud	2	16	520
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>50</b>	<b>1,782</b>

Tabla N°9. Resumen actividades de salud y seguridad ocupacional 2013

En el año 2014, continuaremos profundizando nuestros esfuerzos, en el desarrollo de políticas y programas de salud y seguridad laboral con la finalidad de disminuir los riesgos, enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo, que aseguren un ambiente de trabajo seguro y saludable.

## Estándares Laborales

### Beneficios a Colaboradores

En Multibank, nuestros colaboradores son la piedra angular de la empresa, por lo tanto nos aseguramos que disfruten de beneficios de financiamiento total o parcial de bienes o servicios requeridos por ellos y su familia.

Les ofrecemos además otros beneficios con la finalidad de contribuir a asegurar una vida digna y de calidad, fundamentalmente en las áreas de salud, educación y el denominado salario emocional.

Financiamientos	Salud
- Préstamos de Autos	- Póliza de Vida y Salud
- Préstamos Hipotecarios	- Botiquín de Primeros Auxilios
- Préstamos Personales	<b>Salario Emocional</b>
- Compra de Computadoras	- Cafetería
- Póliza de autos -daños a terceros	- Estacionamientos
	- Uniformes
<b>Educación</b>	- Sábados libres
- Becas para culminar estudios	- Plan de bonificación anual
- Reconocimiento de culminación de estudios	- Bono por nacimiento de hijo
- Curso de inglés - si el cargo lo requiere	- Bono por matrimonio
	- Apoyo por desaparición física
	- Convenio de precios especiales en la guardería infantil - Happy Kids

Tabla N°10. Beneficios a nuestros colaboradores

### Programa de recreación, deportes y cultura

Nuestro banco cuenta con un programa para la realización de actividades deportivas, recreativas y culturales, como parte de los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores y su familia. Su finalidad no es otra que motivar a nuestros colaboradores a hacer un mejor uso del tiempo libre y propiciar un espacio para la integración y la conciliación entre la vida laboral y la vida personal, además de contribuir a mejorar su salud física y mental.

Actividad	N° de colaboradores
Liga de Bolos	93
Liga de Voleibol	30
Liga de Bola Suave	15
Liga de Futbol Mixta	128
<b>Total</b>	<b>266</b>

Tabla N°11. Programa de recreación, deportes y cultura. 2013

A continuación se detalla la inversión anual y el número de colaboradores que disfrutaron de beneficios durante el 2013:

Beneficio	Monto Aportado (USD)	N° Colaboradores
Préstamos de Autos	781.539	46
Préstamos Hipotecarios	4.830.172	52
Préstamos Personales	818.930	87
Póliza Colectiva de Vida y Salud	588.168	986
Happy Kids	66.957	60
Fallecimiento	1.200	4
Nacimiento de hijos	3.600	12
Culminación de estudios	2.750	18
Plan de becas	6.455	6
Actividades Recreativas	268.529	986
Fiesta de navidad	129.997	1000
Fiesta Día del Niño para hijos de colaboradores	3.538	200
Compra de Computadoras	4.661	5
Botiquín de primeros auxilios	1.006	450
Palco Rod Carew (Durante la temporada de Baseball)	120	50
Uniformes (solo Palos para uso los sábados)	6.000	986
Póliza de autos -daños a terceros	480	4
Actividades Deportivas	14.310	226
<b>TOTAL</b>	<b>7.520.867</b>	<b>5.178</b>

Tabla N°12. Monto aportado y número de colaboradores con beneficios adicionales al salario en 2013

Para el 2014 daremos continuidad a los programas orientados a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y su familia, en materia de educación, salud, cultura, recreación y deportes.

## Estándares Laborales

### Principio 5. Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

**Multibank**, como empresa socialmente responsable, asume el compromiso de apoyar la erradicación del trabajo infantil, tal y como queda estipulado en las Convenciones 138 y 182 de la OIT, así como en la normativa legal del país. Es parte de nuestra política laboral no contratar a menores de edad, por contravenir nuestros principios éticos de respeto y protección del menor.

Nuestra planilla está conformada en un 100% por colaboradores mayores de 18 años de edad, edad que representa la mayoría de edad en nuestro país.

Adicionalmente, es requisito obligatorio para todos los aspirantes a ingresar a nuestra institución, presentar el original de su cédula de identidad para verificar su edad.

Para el 2014, incorporaremos mecanismos para asegurarnos que nuestros contratistas y proveedores no incurran ni promuevan prácticas de trabajo infantil

### Principio 6. Eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Es compromiso nuestro ofrecer las mismas oportunidades a todos nuestros colaboradores, sin distinción alguna de raza, color, género, edad, idioma, propiedad, nacionalidad o país de origen, religión, etnia o procedencia social, ni ningún otro estado, de acuerdo con lo estipulado en la Convención 111 de la OIT y en nuestro código de conducta.

Nuestro código de conducta cuenta con políticas expresas de no discriminación, en donde se indica que nuestro Banco tiene un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razones de sexo, origen étnico, credo, religión, etc.

En **Multibank** nos preocupamos por generar un ambiente de trabajo respetuoso y cordial, tanto para nuestros colaboradores como para quienes aspiran ingresar en él. Impulsamos a nuestros colaboradores a fortalecer sus competencias y prácticas en pro de su desarrollo profesional y personal. En el transcurso de 2013 no se reportaron incidentes por discriminación de trabajadores.

## Estándares Laborales

Somos una empresa que se esfuerza por mantener su planilla de empleados. En el año 2013, nuestra planilla estaba conformada por 981 colaboradores, lo que representa un incremento del 13.4% con respecto al año anterior. En cuanto a la rotación del personal, ésta se ubicó en 12.30%.

Nos enfocamos en generar una fuente de trabajo estable. Todos nuestros colaboradores, sin discriminación de ninguna naturaleza, tienen derecho a percibir el mismo pago por la misma tarea. La distribución de los colaboradores por edades y sexo, muestra que somos una institución joven, dinámica y equitativa, tal y como reflejan las siguientes cifras:

Género	N° de Colaboradores	Porcentaje (%)
Femenino	586	59
Masculino	398	41

Tabla N°13. Distribución por género

Colaboradores Fijos	Porcentaje (%)
Femenino	58.5
Masculino	41.5

Tabla N°14. Distribución por rangos de edades

Rango de edades	Porcentaje (%)
18 a 29 años	32
30 a 39 años	40
40 a 49 años	20
50 a más	8
Edad promedio	34 años

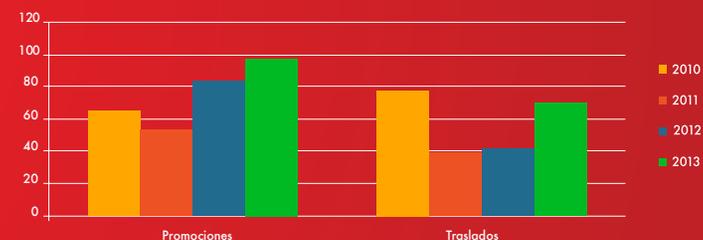
Tabla N°15. Distribución de colaboradores

Cargos	Porcentaje (%)
Base	52
Gerencial Alto/medio	48

Tabla N°16. Distribución por cargos

### Programa Primero los Nuestrós

Este es un programa destinado a brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo al personal de Multibank. Las nuevas vacantes son ofrecidas primero a los colaboradores del Banco, antes de publicarse externamente. En el transcurso del 2013, se realizaron 98 promociones y 70 trasladados a puestos vacantes, lo que equivale a 8% de la población total del Banco.



Gráfica N°6. Relación de promociones y traslados 2010-2013

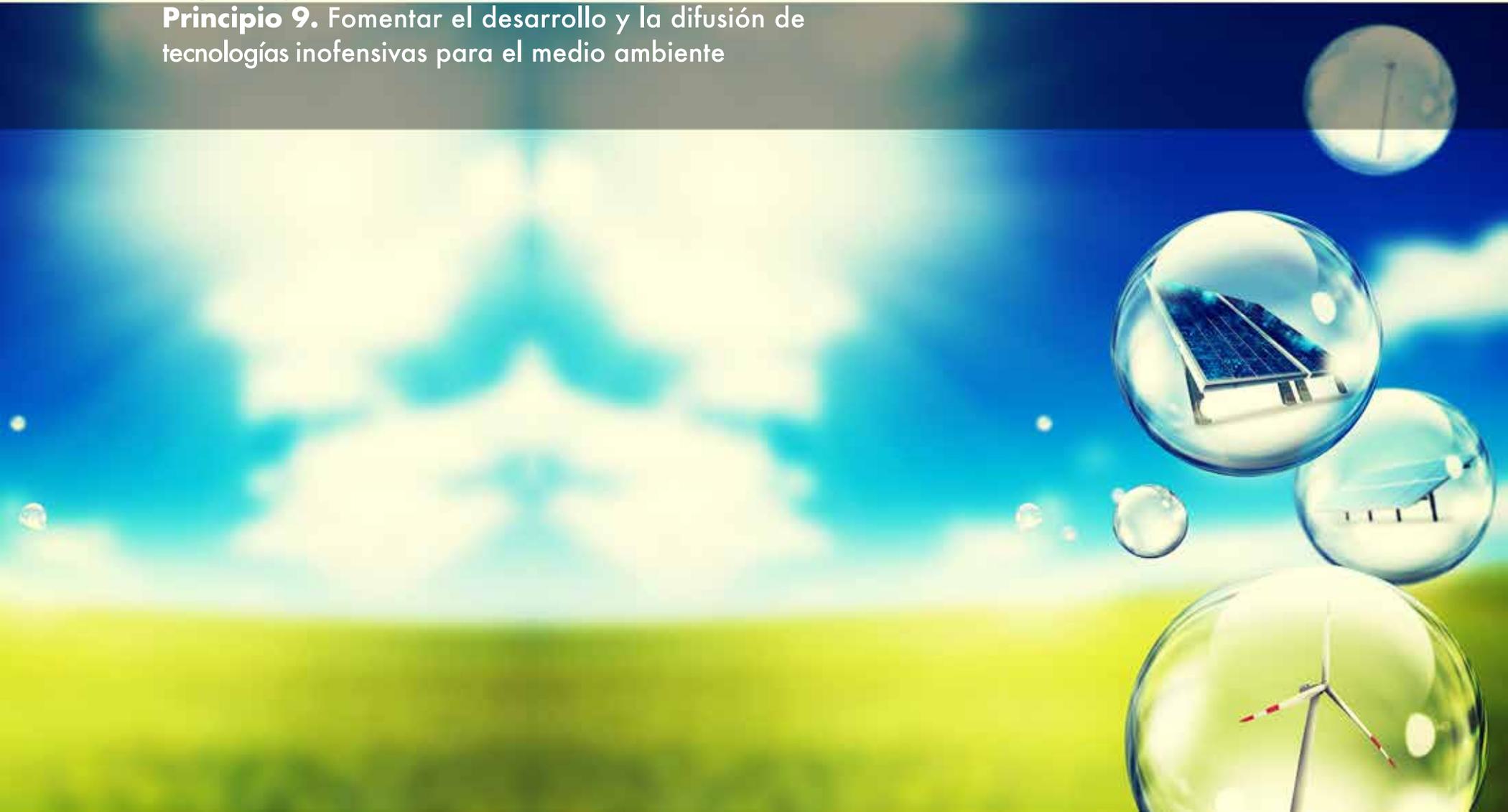
Como puede observarse en la gráfica, el número de traslados y promociones se incrementó en el 2013, reflejando nuestro compromiso de asegurar el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores y su estabilidad laboral, afirmando así que para **Multibank**, "Primero los nuestros".

# AMBIENTE

**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



## Ambiente

### Ambiente

Es compromiso de Multibank proteger los recursos renovables para las actuales y futuras generaciones y potenciar el crecimiento de los productos socio ambientales a través de los clientes. Nos enfocamos en la reducción del impacto de nuestras actividades en el entorno, mediante el diagnóstico, evaluación, establecimiento de indicadores y metas tendentes a un mejor uso de los recursos naturales, ahorro energético y reciclaje de residuos y materiales.

Con base a ello, apoyamos la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo y los criterios de Ecuador, que definen los conceptos del enfoque preventivo a los desafíos medioambientales, la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental, y el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Estamos implementado una política de apoyo social y conservación del medio ambiente para el otorgamiento de facilidades de crédito, que establece que Multibank, Inc. y

#### **Subsidiarias:**

- Apoyan solamente aquellos clientes que contribuyan a mantener un medio ambiente limpio y sano.

- Antes de proporcionar el apoyo crediticio para un proyecto especial, tomarán en consideración el impacto ambiental de la propuesta presentada y cuidarán que su ejecución se realice dentro de normas de responsabilidad social y ambiental.
- Proponen la verificación y cumplimiento de las medidas de protección ambiental y social, para los créditos otorgados o proyectos evaluados.  
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 cada empresa.
- Promueven el uso responsable de los recursos naturales, el reciclaje de los materiales y el uso de la energía.

De esta forma contribuimos, en conjunto con los clientes, a la protección de los recursos renovables para las actuales y próximas generaciones.

**Multibank** está implementando un Comité de Riesgo, cuya función es coordinar la estrategia de Gestión Socio Ambiental de Multibank Inc. y Subsidiarias.

## Ambiente

### Dicho comité lo conforman:

- COO/VP Ejecutivo y Gerente General.
- Primer(a) Vicepresidente(a) de Banca de Personas.
- Vicepresidente(a) de Banca de Empresas.
- Vicepresidente(a) Tesorería e Inversiones.
- Vicepresidente(a) de Gestión de Riesgos.
- Vicepresidente(a) Senior de Desarrollo Humano y Administración.
- Vicepresidente(a) administrativo(a) de Corresponsalía Bancaria.
- Vicepresidente(a) administrativo(a) de Administración de Crédito.
- Gerente de Gestión Socio ambiental y Capacitación.
- Oficial de Riesgo de Gestión Socio ambiental.

Por su parte, la Gerencia de Gestión Socio Ambiental, a través del Departamento de Riesgo de Gestión Socio Ambiental, es la instancia responsable de coordinar el sistema integral de gestión ambiental de Multibank Inc. y Subsidiarias, así como el plan de gestión ambiental, y de generar informes de gestión acordes a los lineamientos del Sistema de Manejo Sostenible. Entre sus objetivos destacan:

- Potenciar el crecimiento de los productos socio ambientales con nuestros clientes.

- Garantizar el cumplimiento de las políticas de crédito y normas de gestión ambiental exigidas por los entes reguladores (BID, CII, DEG).
- Entrenar y desarrollar a las diversas áreas de negocios para que la información que se obtenga, mediante la aplicación de formularios, permita actualizar y ampliar los conocimientos sobre nuestros clientes, a objeto de ofrecer productos y servicios eficientes y oportunos.
- Ser parte integral de los procesos de solicitud de préstamos y análisis de factibilidad de proyectos, en nuestra relación con los clientes.

## Ambiente

Para el 2014 continuará ejecutando su labor el Comité de Gestión de Riesgo Socio Ambiental, responsable de:

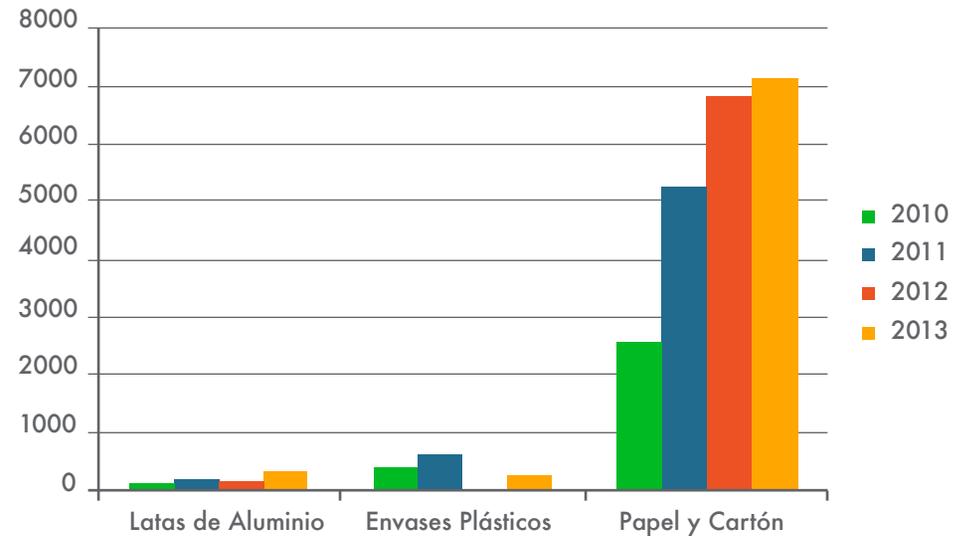
- Modificar la política existente y actualizarla con los criterios de los Principios de Ecuador, una serie de directrices elaboradas y asumidas de manera voluntaria para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos, además del apego y cumplimiento de leyes y regulaciones locales sobre la protección del medio ambiente.
- Crear un formulario de consulta ambiental para el colaborador.
- Crear una tabla de indicadores en sistema, tanto en Excel como en otro programa.
- Implementar productos ambientales que puedan ser mercadeados por las bancas.
- Entrenamiento en las bancas sobre el uso de los formularios y la orientación al cliente en temas ambientales.  
Participación en los seminarios de acreditación del (BID, CII, DEG).

## Ambiente

### Reciclaje

En nuestro banco estimulamos a nuestros colaboradores a reciclar y a separar desechos, colocándolos en los contenedores diferenciados por tipo, ubicados en la Casa Matriz.

Desde el 2009, promovemos iniciativas de reciclaje, a través de campañas internas y capacitación de los colaboradores. En los últimos cuatro años, hemos aumentado el número de libras recicladas en distintos rubros como: latas de aluminio, envases plásticos, cartón y periódico, aumentando el monto recaudado por la venta de este material. En 2013, dicho monto fue de \$509.26.



Gráfica N°7. N° de libras recicladas por rubro 2010 - 2013

## Ambiente

### Ahorro de Electricidad

Multibank incentiva el ahorro de la electricidad, a través de las siguientes acciones:

- 1 Monitoreo continuo del consumo de energía y de recursos
- 2 El personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención se encarga de inspeccionar, para asegurar el cumplimiento y reportar las faltas.
- 3 Todo equipo eléctrico o electrónico de Multibank debe ser del tipo "Ahorro Energético".
- 4 Lámparas y letreros deben funcionar con focos fluorescentes y transformadores electrónicos.



### Ahorro de papel

En Multibank nos preocupamos por promover un uso racional del papel, concientizando a nuestros colaboradores en la necesidad de reutilizar y reciclar el papel y de evitar la duplicidad de copias innecesarias.

### Donación de mobiliario y equipos:

El mobiliario y los equipos electrónicos que se desincorporan se descartan o se donan. Cuando se califican como "descartables" se envían a Cerro Patacón. En los casos en los que aplica la "donación", se les envía a la Fundación Alberto y Pamela Btresh para su reutilización. A lo largo de 2013 se donaron 35 equipos.

### Educación Ambiental

En **Multibank** nos preocupamos por desarrollar iniciativas educativas para promover y concientizar a nuestros colaboradores y público interesado, en la protección y preservación del medio ambiente. Con este fin publicamos en nuestra intranet, las denominadas Econotas, con información relativa al uso responsable de los recursos naturales, el reciclaje de los materiales y el uso de la energía.

Se publican en la sección de RSE del Blog, que unen Medio Ambiente con el Comité de Eficiencia del Uso de la Energía Eléctrica. Se publican 3 notas al mes, totalizándose así, en 36 Econotas publicadas a lo largo del 2013.

Adicionalmente, durante el presente año realizamos en las escuelas públicas, talleres dirigidos a concientizar a los niños en materia ambiental, contando con la participación de 300 estudiantes.

# ANTICORRUPCIÓN

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



## Anticorrupción

El Grupo Multibank reafirma el compromiso ético de sus Accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y de todo su personal para mantener la debida diligencia y cuidado necesarios que impidan que las operaciones de **Multibank** y Hemisphere Bank, se lleven a cabo con fondos o sobre fondos provenientes de 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.

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 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las mejores prácticas bancarias.

Hacemos énfasis en nuestra obligación de colaborar de manera expedita 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.

Tal y como se estipula en el Código de Conducta, nuestro compromiso en esta materia se caracteriza por el cumplimiento a cabalidad de la siguiente legislación:

- Ley 41 del 2 de octubre de 2000 que tipifica el Blanqueo de Capitales.
- Ley 42 del 2 de octubre de 2000 de Prevención de Blanqueo de Capitales y Conozca Su Cliente.
- Ley 50 del 2 de julio de 2003 sobre Financiamiento del Terrorismo.
- Acuerdo del 12 del 14 de diciembre de 2005 y sus modificaciones, que indican las obligaciones de conocer nuestros clientes, realizar la debida diligencia, para detectar operaciones sospechosas y conocer a los colaboradores.
- Modificadas en el texto único del Código Penal la República de Panamá (2010).

En el caso particular de los reportes de operaciones sospechosas, éstos son enviados a la Unidad de Análisis Financiero (UAF). Anualmente se envían entre 10 y 15 reportes.

En Multibank hemos implementado las políticas "Conozca a su Cliente", "Debida Diligencia Ampliada" y "Procedencia de los Fondos", establecidas en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, actualizado constantemente, el cual está basado en las normativas legales y las sanas prácticas internacionales que aplican al conocimiento del cliente.

## Anticorrupción

### Son objetivos de la Política "Conozca a su Cliente":

- Conocer la identidad y las actividades del cliente.
- Obtener información suficiente y debidamente evidenciada del cliente que nos permita conocer sus actividades.
- Advertir y prevenir sobre operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, producto de los delitos tipificados en el Código Penal y las tipologías mencionadas en el Acuerdo 12-2005E.
- Permitir que el Banco cumpla con las disposiciones emanadas de las leyes y normas vigentes en la República de Panamá, relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales y otros requerimientos internacionales.
- Promover el cumplimiento de las normas legales y de sanas prácticas bancarias.
- Que todo colaborador de Multibank, Inc., cuente con una herramienta de consulta permanente que le guíe en cuanto a materia de prevención.
- Sensibilizar a todo el personal en el cumplimiento de los controles, para prevenir estos delitos y reportar transacciones inusuales, ya que es responsabilidad de todos.

El Comité de Cumplimiento es la instancia responsable de velar por la integridad de la información financiera y la aplicación de controles internos que permitan la prevención y detección de fraudes, así como también, de la supervisión y evaluación de auditoría interna y el cumplimiento de las normas legales de blanqueo de capitales.

**Para el 2014, continuaremos enfocando nuestras acciones para el desarrollo y cumplimiento de nuestras políticas y programas dirigidos a evitar y denunciar actividades ilícitas, que atenten contra la paz y seguridad de nuestro país, así como la de otros países**