



Informe Social

2009 • 2010

Comunicación de Progreso • CoP



Multibank, Inc.

Casa Matriz - Vía España
Edificio Prosperidad 127
Ciudad de Panamá
República de Panamá
Teléfono +507 294-3500
www.multibank.com.pa

Coordinadores del Informe Social

Juan Luis Toledo
Melissa Valderrábano Díaz
Temistocles Valdes

Mensaje del CEO / Presidente Ejecutivo	4
Sobre nosotros... ..	6
Multibank y los 10 Principios del Pacto Global	20
Derechos Humanos	20
Estándares Laborales	28
Ambiente	35
Anticorrupción.....	38
Multibank – panameño y contigo. siempre.....	42

Redactado y Diseñado por

El Cedro Consultoría S. A.
República de Panamá
elcedro@advancedpa.com



Mensaje del CEO / Presidente Ejecutivo

20 Aniversario – Contigo. Siempre



"Para Multibank la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso permanente. Una parte vital de nuestra visión es contribuir con la responsabilidad social y ambiental para el desarrollo integral de nuestros clientes; y por tanto de la sociedad panameña."

Multibank se fundó el 12 de Julio de 1990 como Multicredit Bank. Esto fue solo unos meses después de que Panamá regresara a la democracia, y todos estábamos viendo al futuro con mucha expectativa y con urgencia de contribuir al desarrollo de nuestro país.

2010 fue el año en el que en Multibank celebramos nuestro Vigésimo Aniversario. Veinte años han pasado desde que comenzamos operaciones como parte de la comunidad bancaria de Panamá.

El camino recorrido ha sido uno de muchos retos, muchas lecciones aprendidas y grandes satisfacciones. Hemos no solo llenado, pero excedido nuestras expectativas, habiéndonos convertido en el tercer banco Panameño en el nivel de activos.

Desde el principio hemos enfocado nuestros esfuerzos en brindar a nuestros clientes un alto nivel de compromiso y satisfacción al ofrecer un rango de diversos productos y servicios, apoyados por principios morales y éticos que garantizan la seguridad y la confianza.

Estamos entrenados para ser un banco Panameño que acompaña al cliente a través de todas las etapas de su vida, nos esforzamos cada día en ser el banco que es accesible, cercano, comprometido, confiable, seguro, innovador, eficiente, profesional con productos bancarios flexibles.

La evolución de Multibank en los años anteriores ha sido asombrosa. Hemos experimentado crecimiento, excedido todas las metas, mientras mantuvimos siempre niveles de control y calidad dentro de los más altos estándares bancarios. Somos una institución que se renueva y continua creciendo, con un equipo ganador, con planes estratégicos bien concebidas y desarrollándonos en un mercado en constante expansión.

Uno de los logros más grandes de Multibank en su historia, ha sido las calificaciones de tres agencias de crédito internacional. Esto ha sido un premio por tener un plan estratégico claro, sostenibilidad, calidad y controles mejorados avanzando en el control de riesgos, la integración del equipo y el exceder las expectativas de desarrollo de las áreas comerciales en todos sus aspectos.

Responsabilidad social y ambiental – un compromiso permanente.

Para Multibank la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un compromiso permanente. Una parte vital de nuestra visión es contribuir con la responsabilidad social y ambiental para el desarrollo integral de nuestros clientes; y por tanto de la sociedad panameña.

Por esta razón, desde el 2003, hemos sido miembro activo de Pacto Global de las Naciones Unidas, la organización mundial más grande que con sus diez principios promueve el compromiso de las empresas al cumplimiento de derechos humanos, estándares laborales, estándares ambientales y anticorrupción. Este Informe Social también contiene el título “Comunicación de Progreso” y por lo tanto es parte de nuestro compromiso leal y permanente al Pacto Global de las Naciones Unidas.

Multibank también es miembro activo de SumaRSE; la organización líder de Panamá en RSE y el capítulo local del Pacto Global de las Naciones Unidas y del Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Uno de las áreas de enfoque significativo ha sido el ser accesible y apoyar a los micro, medianos y pequeños empresarios. Para los negocios pequeños y medianos hemos lanzado el programa “Acción Empresarial” por lo tanto somos el primer banco en Panamá en ofrecer, con su propio capital, servicios especializados para el negocio pequeño y mediano.

En ese sentido, recientemente hemos firmado un acuerdo con la Corporación Interamericana de Desarrollo (CII) por \$6,000,000 para financiar al pequeño y mediano empresario así como para vivienda de los ciudadanos panameños.

Adicional al financiamiento, desde 1998 hemos fundado el Instituto de Microfinanzas cuyos programas incluyen entrenamiento y asesoría para el micro y pequeño empresario, logrando con ello las bases para un crecimiento gradual y sostenible para estos empresarios.

Junto con la Fundación Alberto y Pamela Btsh, establecida en 1996, hemos querido mejorar los estándares de vida de niños, jóvenes y adultos mayores en el país, ya que estamos convencidos que todos los panameños tienen derecho a una mejor vida.

Como lo demuestra este Informe Social, Multibank pone acción detrás de su compromiso permanente a la responsabilidad social en una forma en que tratamos con todos nuestros grupos de interés.

Cónsonos con nuestra filosofía, para el 2011 hemos diseñado un programa de Responsabilidad Social Empresarial denominado el “Árbol de la Vida” mediante el cual potenciaremos aún más nuestro Instituto de Microfinanzas capacitando al pequeño y micro empresario, lucharemos contra la desnutrición a través de los comedores, y ambientalmente desarrollaremos estrategias definidas que nos ayuden a mejorar el entorno.

Estando en un continuo diálogo con nuestros grupos de interés y registrando sus puntos de vista, ha sido y continuará siendo uno de nuestros más importantes puntos de enfoque en el proceso de reforzar nuestro compromiso permanente con RSE


Isaac Btsh
CEO / Presidente Ejecutivo

Sobre nosotros...

Nuestra Historia

1990 El Nacimiento

Iniciamos operaciones, como Multi Credit Bank, el 12 de julio de 1990, como resultado del crecimiento y expansión de Gran Financiera, la cual opera desde 1968. El equipo ejecutivo fundador liderado por Alberto Btesh y su hijo Isaac Btesh y los profesionales, contaban en su mayoría, con más de 20 años de experiencia en la industria bancaria.

Enfoque del Negocio Bancario

Desde nuestros inicios, Multibank se ha enfocado en el negocio de banca personal, banca corporativa y banca para la pequeña y mediana empresa. Para este último segmento, lanzamos el programa "Acción Empresarial", siendo el primer banco panameño en ofrecer con capital propio, servicios especializados para satisfacer las necesidades del sector de la pequeña y mediana empresa.



En ese sentido, se desarrolló un programa que además del financiamiento, incluía capacitación y asesoría, creando las bases para un crecimiento gradual y sostenible de la pequeña empresa.

1993 Proyección Internacional

Para ampliar la proyección internacional, y en beneficio de nuestros clientes con operaciones en el exterior, adquirimos en julio de 1993 el Hemisphere Bank, con sede en las Islas Turcos y Caicos en el Caribe, donde rige jurisdicción de la Colonia Inglesa, que cuenta con mucho prestigio a nivel mundial.

1996 Fundación Alberto y Pamela Btesh

Como parte de su retribución a la comunidad, en 1996 creamos La Fundación Alberto y Pamela Btesh, para atender las necesidades básicas de miles de panameños, realizando donaciones de alimentos, vestimentas y educación por todo el país.

1998 El Instituto de Microfinanzas

Con la proyección de promover y desarrollar la actitud empresarial en los panameños, en 1998 fundamos el Instituto de Microfinanzas, desde entonces, el Instituto ha capacitado a más de 6 mil personas, logrando un cambio significativo en la vida de cada uno de ellos.

2002 FMO

En el 2002 firmamos el contrato con (Netherlands Development Finance Company), dedicada al

financiamiento de préstamos a Instituciones Bancarias de países en vías de desarrollo. Ver más detalles más sobre esta iniciativa en la Sección de Derechos Humanos.

2003 Pacto Global de las Naciones Unidas

Cónsonos con el compromiso de nuestra organización, para el 2003, nos integramos al Pacto Global de las Naciones Unidas, promoviendo con ello una mayor responsabilidad social empresarial.

2004 Casa de Valores – Multi Securities

En el año 2004, inauguramos nuestra Casa de Valores, Multi Securities, Inc. para ofrecer una variedad de productos y servicios de inversión, especialmente la administración de patrimonios a nuestros clientes de la Banca Privada.

2005 – 2010 Universal enfocado al cliente / calificación de riesgo a nivel internacional

El 2005 marcó un momento clave en nuestra historia, iniciamos una nueva etapa al desarrollar nuestro primer plan estratégico participativo, reenfocando el banco de la pequeña y mediana empresa, hacia la banca universal enfocada al cliente, un banco diversificado con múltiples productos y servicios con miras a obtener una calificación de riesgo con grado de inversión local y expansión a nivel internacional.

2006 Nuevas Sucursales

En el 2006, iniciamos el proyecto de expansión de sucursales, con la meta mínima de 3 nuevas sucursales por año. Inauguramos las sucursales de Colón - Plaza Millennium y El Dorado en Panamá, y David en Chiriquí. Este mismo año recibimos la calificación de riesgo local A-(pan) otorgada por la calificadora de Riesgo Equilibrium.

2007 Calificación de Riesgos

En el 2007 logramos cubrir casi el 90% de los objetivos del plan estratégico 2005 – 2010 y aumentamos nuestra calificación local de A- a A, otorgadas por Fitch Centroamérica.

2007 Macrofinanciera

En septiembre de 2007, como parte de la estrategia de expansión regional, adquirimos el 70% de las acciones comunes de Macrofinanciera, S.A. en Colombia, compañía financiera con más de 30 oficinas en todo el territorio colombiano.

2007 Bolsa de Valores de Panamá

En 2007, adquirimos un puesto de bolsa, en la Bolsa de Valores de Panamá, a través de la Casa de Valores Multi Securities; realizamos por primera vez una emisión pública de acciones preferidas por US\$30 millones que fueron colocados en el mercado primario en un tiempo record de dos días y superamos la barrera de los US\$1mil millones de activos.

2008 Nueva imagen – flexible, confiable y cercano

A comienzos del 2008, luego de un largo periodo de consultas y extensos estudios de mercado, lanzamos nuestra nueva imagen, después de 17 años de una larga trayectoria en el sistema bancario panameño. Multi Credit Bank se convierte en Multibank, un banco flexible, confiable y cercano.

Además se decidió asociar la marca de Multibank con *“The Tree of Life”, “El Árbol de la Vida”*, pues reflejaba nuestra capacidad de renovarnos, crecer y adaptarnos en cualquier entorno financiero, además de que reflejaba un compromiso con el medio ambiente:

Los colores que se muestran en nuestro logo tienen los siguientes significados:



Nuestro “enunciado de posición”, para ser transmitido en todos los mensajes publicitarios, al igual que la comunicación con nuestros clientes y colaboradores, fue el siguiente:

“Multibank es tu banco amigo y tu proveedor de tranquilidad financiera, personal y corporativa. Con un asesoramiento permanente, te ofrece productos a la medida de tus necesidades, te acompaña durante la vida útil del producto y te asegura la confianza de la banca panameña, próxima a tu vida diaria”.

Hoy Multibank es el tercer banco de capital panameño más grande, y seguimos siendo fieles a nuestra filosofía de acompañar a nuestros clientes en todas sus necesidades financieras, y de contribuir al crecimiento de nuestro país.

2009 Reorganización

En el año 2009, llevamos a cabo una reorganización de la estructura administrativa enfocada a la gestión del riesgo, con el objetivo de fortalecer los talentos necesarios y controles para acelerar el crecimiento y el desarrollo de la marca.

Entre los principales cambios fue la incorporación de dos nuevos directores externos, ex-banqueros con amplios conocimientos y experiencias, y la creación de comités de apoyo con directivos que reportan a la Junta Directiva.

Por otro lado, logramos acuerdos de financiamientos especiales con grandes instituciones internacionales: IFC del Banco Mundial y el BID.

Finalmente realizamos una capitalización de US\$15millones para alcanzar los US\$90millones de capital común pagado.

2010 Calificación Internacional

Aumentamos nuestra calificación de riesgo tanto local como internacional, obteniendo A+ y BB respectivamente.

	FitchRatings KNOW YOUR RISK				STANDARD & POOR'S		 Equilibrium Calificadora de Riesgos	
	Internacional		Local		Internacional		Local	
Período	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

En un mercado financiero tan competitivo como el nuestro, sabemos que las opciones son múltiples y muy variadas. Es por eso que respaldamos a nuestros clientes con un sólido y constante crecimiento y con el firme compromiso de ofrecerles siempre un servicio amable, personalizado y altamente profesional.

Gracias al compromiso de nuestros directivos y de los casi 1,000 colaboradores, Multibank ha construido una historia de éxito demostrando ser un banco de trayectorias, con productos y servicios que se adaptan a las necesidades del consumidor.



Empresas que forman parte de Multibank, Inc. y Subsidiarias

MULTIBANK, INC. y Subsidiarias

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

MULTIBANK, INC.

La principal actividad del Banco es efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior. Multibank, Inc. y Subsidiarias es 100% poseída por la sociedad Multifinancial Group, Inc., como la tenedora de las acciones ("compañía matriz").

GRAN FINANCIERA, S. A.

Su principal actividad es conceder préstamos de consumo. Sociedad panameña que inició operaciones en enero de 1969 y es 100% poseída por la sociedad Multibank, Inc.

HEMISPHERE BANK, INC.

La entidad se dedica al negocio de banca comercial fuera de las Islas de Turks y Caicos. La sociedad ha sido constituida conforme a las leyes de las Islas Turks y Caicos el 29 de junio de 1993 y es 100% poseída por la sociedad Multibank, Inc.



MULTI SECURITIES, INC.

Su principal actividad es la de negociar, ejecutar y procesar la compraventa de valores local e internacionalmente, como también administrar portafolios de inversión, entre otros. Sociedad panameña que inició operaciones en agosto de 2004, mediante autorización de la Comisión Nacional de Valores por Resolución No.91-2004, donde otorga Licencia de Casa de Valores.

MULTICAPITAL COMPANY, INC.

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

MULTI TRUST, INC.

Su principal actividad es la de promover, establecer, ejercer y administrar el negocio de Fideicomiso en o desde la República de Panamá. Sociedad constituida el 26 de julio de 2006 bajo las leyes de la República de Panamá. Inició operaciones el 1ro. de octubre de 2006. La Superintendencia de Bancos mediante Resolución No.006-2006 del 1ro. de agosto de 2006 le otorgó licencia fiduciaria.

MACROFINANCIERA, S. A. C. F. C.

Su principal actividad es prestar servicios de remesas e intermediación financiera. Compañía de Financiamiento Comercial, sociedad organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, constituida el 30 de septiembre de 1968. La sociedad está inscrita y regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución 3140 del 24 de septiembre de 1993. La participación accionaria de la sociedad se encuentra distribuida en un 70% a Multibank, Inc. y el otro 30% al Grupo Miguel Ángel Castellanos.

MULTILEASING FINANCIERO, S. A.

Compañía panameña constituida el 6 de mayo de 2009 mediante Escritura Pública No.3,967 en el Registro Público de Panamá.

MULTIBANK SEGUROS, S. A.

Compañía panameña constituida conforme a las leyes de la República de Panamá el 5 de julio de 2010.

Visión, Misión y Valores del Grupo Multibank

Misión

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

Visión

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

Valores

Nuestros valores reflejan nuestra manera de ser y de actuar.

Honestidad

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

Equidad

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

Compromiso con la Excelencia

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

Iniciativa

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

Perseverancia

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

Código de Ética

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

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

- Desarrollo Humano
- Auditoría Interna
- Cumplimiento

Este Código resalta los siguientes aspectos:

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



La Vicepresidencia de Desarrollo Humano está encargada de la administración del código quien lo

distribuye y explica el Código a todo colaborador que ingrese a la Institución. Cada colaborador acusa de recibo del Código, como constancia de su adhesión a las normas correspondientes. Se verifica periódicamente el conocimiento y manejo de colaboradores a través de pruebas diseñadas para ello.

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

Nuestros Colaboradores

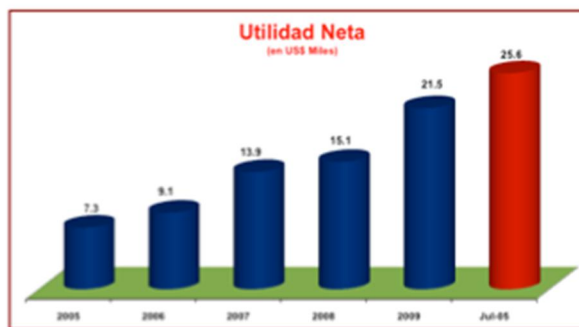
Nuestros colaboradores son el factor más importante porque ellos son los que apoyan las decisiones de la Junta Directiva y sus Comités realizando diariamente las labores asignadas y cuidando los intereses del Banco y sus clientes. A finales del 2010, somos 963 personas.

	2008	2009	2010
Multibank	536	542	655
Macrofinanciera	373	345	287
Multi Securities	3	5	8
Multibank Seguros	-	-	7
Multigiros	5	4	4
Instituto de Microfinanzas	1	1	2
	918	897	963

Cifras Financieras de Multibank

La dedicación de un equipo profesional, de alta calidad, ha permitido que crezcamos en una forma continua y sustentable, logrando, en los dos últimos años, un crecimiento sin precedentes en las utilidades.

2005 – 2010 Hemos Crecido...



Servicios

Multibank ofrece un abanico de servicios a sus clientes, tanto en el sector personal como en el sector comercial.

En la banca personal deseamos que nuestro cliente se sienta que el Banco está para él en todo, en sus cuentas, sus hipotecas, préstamos, etc., que lo podemos seguir y asesorar en todo su desempeño financiero.



En la banca comercial, brindamos toda una gama de servicios que hacen que nuestros clientes corporativos se sientan que están en su casa donde se les escucha y se les ofrece lo que ellos necesitan para seguir creciendo con nosotros.



Sucursales – contigo. siempre.

Hasta el 2008 teníamos 15 sucursales abiertas a lo largo y ancho del país. Pero estar cerca de nuestros clientes es vital para nosotros, ya que de esa manera estamos con el cliente siempre.

Durante el 2009 abrimos 3 nuevas sucursales y para coronar nuestro año de aniversario, abrimos 6 nuevas sucursales adicionales en 2010.



Gobierno Corporativo

Como parte de nuestra responsabilidad corporativa, nos hemos preocupado por contar con un buen sistema de Gobierno Corporativo, como elemento estratégico y fundamental en la dirección de los negocios, que nos permite contar con altos profesionales independientes que nos ayudan a tomar las mejores decisiones de gestión y funcionar de forma autónoma, asegurando confianza ante nuestros accionistas, inversionistas y clientes.

Junta Directiva

Es responsable de la dirección y supervisión de la gestión de los negocios del banco. Está conformada por 11 directores de los cuales un director independiente está en proceso de nombramiento. De los 10 directores actuales, 3 directores son internos y 7 son independientes.



Sentados, de izquierda a derecha, Yvonne Snaider, Alberto Btsh, y Raquel Michaan. Parados, Ruben Irigoyen, Jaime de Gamboa, Steve Nahem, José Miguel Alemán, Jaime Mora, Eugenio Arquero y Francisco Conto.

Nuestros Directores Internos

Alberto Btsh – Director Presidente

Director desde 1990. Es empresario e inversionista en el área financiera, bancaria y bienes raíces. Presidente de Multibank Inc. desde el inicio, y de la Subsidiaria Gran Financiera desde 1969.

Raquel Btsh de Michael – Directora Tesorera

Directora desde 1990. Es licenciada en Administración de Empresas de la Universidad de Panamá. Se ha desempeñado como Gerente de Compras en Multibank Inc. y actualmente es Gerente Administrativa.

Yvonne Btsh de Snider – Directora Secretaria

Directora desde 1990. Ha realizado estudios de Psicología y es Traductora Pública Autorizada. Se ha desempeñado en Ben Btsh Int., Gran Financiera y actualmente en Multibank, Inc.

Nuestros Directores Externos

José Miguel Alemán – Director

Director desde 1990. Fue abogado de la firma de Icaza, González Ruiz; es socio fundador de la Firma de Abogados Arias, Alemán y Mora; es Director de otras empresas.

Eugenio Arquero – Director

Director desde 2006. Fue Gerente General de Banco Atlántico – Panamá, y miembro de la Cámara Oficial Española de Comercio en Panamá.

Francisco Conto – Director

Director desde 2009. Cuenta con más de 30 años de experiencia bancaria y fue Gerente General de Citibank, N.A. Panamá desde 1997.

Jaime De Gamboa – Director

Director desde 2009. Se ha desempeñado en el negocio de la banca Colombiana y Panamá desde 1978. Fue Gerente General de Bancafé y Banvivienda. Es director de otras empresas.

Rubén Irigoyen – Director

Director desde 2006. Ha pertenecido a distintas firmas de auditores, como KPMG Peat Marwick y Arthur Andersen & Co. Es asesor corporativo y tributario, y director de otras empresas.

Jaime Mora Solís – Director y Vicepresidente

Director desde 1990. Es socio fundador de la Firma de Abogados Arias, Alemán y Mora desde 1987. Es también director de la Junta Directiva de Towerbank International Inc.

Steve Nahem Btsh – Director

Director desde 1990. Es empresario de Zona Libre de Colón y se desempeña como Director y Presidente de Mayor Internacional, S.A.

Comités de Apoyo

La Junta Directiva cuenta además con comités de apoyo, conformados por miembros directores y principales ejecutivos de la administración, con reuniones periódicas establecidas como política.

Comité Ejecutivo y 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 cuanto a códigos de ética, reclutamiento y retención, evaluación y compensación, desarrollo de planes de sucesión y programas de incentivos y beneficios.

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 revisar la gestión de los riesgos a nivel del balance.

Comité de Auditoría y Cumplimiento

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 capitales.

Comité de Políticas y Evaluación de Riesgos

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

Comité de Crédito

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 el Banco.

Responsabilidad Social Empresarial

Multibank es miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas desde el año 2003 y a medida que pasan los años, y como miembro de SumaRSE organización líder de RSE en Panamá, el capítulo de Panamá del Pacto Global de las Naciones Unidas y del Consejo Mundial de Negocios para un Desarrollo Sustentable¹ estamos organizándonos de tal manera que podamos identificar y mejorar nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial en una forma estratégica.

Nombre	Cargo
Isaac Btresh	CEO/Presidente Ejecutivo
Juan Luis Toledo	Vice Presidente Desarrollo Humano
Raquel Michaan	Directora de la Junta Directiva
Melissa Valderrábano	Vice Presidente Asistente - Imagen Corporativa y Mercadeo
Temístocles Valdés	Sub Gerente de Capacitación - Desarrollo Humano
Denis Herrera	Oficial de Comunicación Corporativa

Uno de los primeros pasos que hemos tomado en el 2009 es organizar un Comité de Responsabilidad Social que está integrado de la siguiente forma:

Teniendo un diálogo continuo con nuestros grupos de interés y registrando sus puntos de vista ha sido y continuará siendo uno de nuestros puntos de enfoque más importantes en el proceso de reforzar nuestro compromiso permanente con la RSE.

No hay que perder de vista que desde hace 4 años hemos sufrido una transformación muy positiva dentro del banco y si bien Multi Credit Bank ya sentía RSE con los comedores populares, siempre ha sentido una sensibilidad especial por contribuir con el desarrollo del país potenciando a aquellos extractos sociales menos favorecidos en Panamá.

Nosotros estamos definiendo cuál va a ser nuestro radio de acciones en los próximos años. Vamos a dirigir nuestros esfuerzos a 3 ó 4 acciones de desarrollo a través del Instituto Formación del Pequeño Empresario, continuaremos la lucha contra la desnutrición, con los comedores y ambientalmente, vamos a desarrollar estrategias definidas que nos ayuden a mejorar el entorno.



¹ World Business Council for Sustainable Development
(Consejo Mundial de Negocios para el Desarrollo Sustentable).

Multibank y los 10 Principios del Pacto Global

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 que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos

Compromiso

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

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

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

Política

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

Acciones

Financiamiento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

FMO²

Por 15 años consecutivos hemos financiado a la pequeña y mediana empresa con el apoyo de FMO, cuyas cifras, indicadas en Millones de Dólares de Estados Unidos, son:

Financiamiento PYME	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Saldo Cartera	\$47.8	\$57.2	\$84.9	\$103.7	\$121.8	\$140.7
Número de clientes	521	533	586	618	677	778
Numero de transacciones	1,354	1,445	1,668	1,825	1,876	2,085

Corporación Interamericana de Desarrollo CII³

En Diciembre del 2010 hemos firmado un acuerdo de Financiamiento con el CII por un total de \$6,000,000 para financiar a la pequeña y mediana empresa mediante operaciones de leasing, factoring, capital de trabajo, y vivienda para ciudadanos panameños.

Este programa, que durará 4 años, comenzará a ejecutarse en el 2011.

Instituto de Microfinanzas – Capacitación de Jóvenes Empresarios



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

Tiene un programa educativo para la formación de asesores de crédito y capacitación para los microempresarios. Dicho programa se dedica a capacitar y perfeccionar a jóvenes y adultos en las áreas de producción y servicio, para que puedan alcanzar los elementos necesarios de orden intelectual, enriqueciendo su cultura, desarrollando sus actitudes vocacionales e incrementando sus oportunidades de crecimiento dentro de la vida social.

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

² Banco Holandés de Desarrollo de Empresarios www.fmo.nl

³ Entidad que se dedica al financiamiento para el desarrollo a través del sector privado. <http://spanish.iic.int/>

Somos los únicos en Panamá que hemos ofrecido los cursos "Diálogo de Gestiones"⁴ que es un modelo de formación integral dirigido a micro-empresarios, emprendedores, estudiantes, funcionarios públicos, colaboradores de empresa privada, entre otros.

Durante el 2008 y 2009, no desarrollamos talleres ya que el IMF hasta entonces negociaba directamente, a costos muy razonables, el impartir capacitación con los diferentes Ministerios de Panamá. Sin embargo a partir de la creación del INADEH⁵ el Gobierno Nacional centralizó el prepuesto de capacitación del Estado en dicha institución, quien no pudo ejecutarlo eficiente y efectivamente trayendo como consecuencia directa una merma en la actividad del IMF en esos años.



Ilustramos a continuación proyectos específicos realizados por el IMF en el 2007 y el 2010 con organismos gubernamentales en diferentes áreas del país:

Proyectos realizados en el 2007					
Contratante	Proyecto	Área de Desarrollo	Costo	Duración	# Participantes
INADEH(1)	Capacitación para Desarrollar la Habilidad Emprendedora en Materia de Gestión	Panamá, Veraguas y Los Santos	\$145,000	2 meses	145
	Técnico Profesional en Autogestión Empresarial	Panamá, Veraguas y Los Santos	\$55,000	2 meses	110
Proyectos realizados en el 2010					
MITRADEL(2)	Gestión Empresarial y Plan de Negocios para Jóvenes Emprendedores Gestores de Empleo	Provincia de Panamá	\$154,700	1 mes	260
AMPLYME (3)	Gestión Empresarial y Asesoría	Varios corregimientos de la Provincia de Panamá	\$95,550	2 meses	760
		Chorrera	\$130,000	1 mes	260
	Cultura Empresarial para Emprendedores	Arrijan	\$130,000	1 mes	260
		Panamá	\$140,000	1 mes	280

(1) INADEH: Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo www.inadeh.edu.pa/

(2) MITRADEL: Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral www.mitradel.gob.pa

(3) AMPLYME: Autoridad de la Micro, Mediana y Pequeña Empresa www.amplyme.gob.pa

⁴ www.dialogodegestiones.org

⁵ <http://www.inadeh.edu.pa/>

Nuestra experiencia total en cifras es:

Año	Cursos Dictados	Total de Asistentes	Hombres	Mujeres	Comerciantes	Productores	Servicios	Otros	Clientes	
									Con Crédito	Sin Crédito
1999	162	1,412	877	555	651	152	842	-	627	783
2000	187	2,060	1,241	813	1,260	206	594	-	265	1,795
2001	925	19,158	6,442	12,716	2,229	520	2,055	13,244	11	19,147
2002	895	19,190	7,300	11,890	1,196	663	1,301	16,030	-	19,190
2003	2,365	46,639	19,199	27,440	-	-	98	46,541	2,574	44,065
2004	2,712	57,150	23,013	34,137	323	101	549	56,177	-	57,150
2005	82	1,842	847	994	259	303	323	956	-	1,841
2007	145	3,593	1,93	2,200	458	1,049	823	1,263	-	3593
2010	420	8,051	3,836	4,215	94	70	191	7,696	-	-
Totales	7,893	158,094	64,148	94,946	6,560	3,044	7,593	141,907	3,477	147,566

En los años 2006, 2008 y 2009 no desarrollamos talleres ya que el IMF hasta entonces negociaba directamente, a costos muy razonables, impartir capacitación con los diferentes Ministerios de Panamá. Sin embargo a partir de la creación del INADEH el gobierno nacional centralizó el presupuesto de capacitación del Estado en dicha institución, quien no pudo ejecutarlo eficiente y efectivamente trayendo como consecuencia directa una merma en la actividad del IMF en esos años. <http://www.inadeh.edu.pa/>

Voluntariado Corporativo

Filosofía de los voluntarios de Multibank.

- Integrar a los colaboradores y motivar el trabajo en bienestar de nuestra comunidad y nuestro medio ambiente, educando a nuestros colaboradores sobre la realidad de nuestra sociedad y sus dificultades sociales.
- Buscando concientizar al colaborador sobre temas tanto ambientales como de reciclaje.

Planificación

En el año 2009 se creó el Comité de RSE. Una de las primeras tareas fue coordinar algunos puntos como la creación del logo RSE de Multibank, la creación de dos grupos de voluntarios, los de Casa Matriz con 116 colaboradores y el de las Sucursales con 252, para un total de 368.

Igualmente se realizó la planificación del Plan de Trabajo del 2010 y la creación de la de Share Point (Intranet) RSE Multibank 2010, involucrando a los colaboradores en los siguientes temas puntuales:

1. Educación en temas ambientales
2. Apoyo al medio ambiente
3. Apoyo a las comunidades
4. Apoyo a fundaciones y hogares que ayuden a los más necesitados
5. Educación a las futuras generaciones

Estas iniciativas tienen el objetivo de que los colaboradores se identifiquen con la realidad social y puedan así involucrarse en las actividades planificadas para el 2010 en adelante.



Actividades Realizadas por los Voluntarios RSE de Multibank

Multibank apoya a la Fundación Fanlyc.



Multibank se hace presente en sus proyectos de **Responsabilidad Social Empresarial** en toda la República, esta vez apoya a la niña Heidi Martez, quien pertenece a la Fundación Fanlyc, ella padece de leucemia.

Como parte del compromiso de Responsabilidad Social, los colaboradores de las Sucursales de David y Boquete han adoptado a Heidi como su ahijada, esta iniciativa es uno de los compromisos de los colaboradores de las sucursales de Chiriquí con la RSE en Multibank.



Sobre el Ambiente

- 542 colaboradores presenciaron la Película de Al Gore **"Una Verdad Inconveniente"** con el objetivo de educarlos sobre temas relacionados con el Medio Ambiente.
- 14 voluntarios participaron en la caminata apoyando al Parque Metropolitano.
- Multibank adoptó una parcela de terreno en el Parque Metropolitano, donde un grupo de colaboradores sembró 400 plantones.

Sobre Educación

- El Gerente de Multi Securities, dictó la **"Charla – Introducción al Mercado de Valores"** a 15 estudiantes de la escuela Fermín Naudeau el 25 de Septiembre del 2010.

Sobre Derechos Humanos

- Un grupo de voluntarios de las Sucursales de Chiriquí, específicamente las de David y Boquete, adoptaron a la niña Heidi Martínez, quien sufre de leucemia, dentro de la Fundación FANLYC.

- Los colaboradores de las Sucursales de David y Boquete participaron en la caminata "Relevo por la Vida de FANLYC en apoyo a los niños que sufren de cáncer y leucemia, además hicieron donaciones.
- 250 familias de Yavisa en Darién que sufrieron inundaciones fueron objeto de apoyo por los voluntarios de las Sucursales de San Miguelito, Los Pueblos, Los Andes y de la Casa Matriz organizándose en grupos de trabajo para donar utensilios de primera necesidad, canastas de comida, juguetes para los niños, libros educativos, etc.
- El 14 de noviembre del 2010 los voluntarios de la Sucursal de Changuinola realizaron una actividad educativa para los niños de la Finca 6 de Bocas del Toro mediante una gira académica con el objeto de educarlos sobre el cuidado de su hábitat, del manatí y de las tortugas.
- El 4 de diciembre, los voluntarios de las Sucursales de Plaza Pacífica, Albrook, Multicentro y Vía España, realizaron trabajos de mejoras en el Hogar Rosa Virginia en San Sebastián, hogar que alberga y protege a 22 niñas abusadas sexualmente, embarazadas producto del abuso. Los trabajos fueron: pintaron el comedor, crearon la enfermería con un botiquín de medicamentos y camilla y proveyeron una oficina con muebles y computadora.



- El 5 de diciembre, el personal del Departamento de Seguridad Institucional en conjunto con los voluntarios de las áreas operativas de la Casa Matriz, visitaron la comunidad de Kuna Yala, afectada por inundaciones de las constantes lluvias, llevándoles utensilios de primera necesidad, canastas de comida y juguetes para los niños.
- El 11 de Diciembre, los voluntarios de la Sucursales de El Dorado, Calle 50 y Condado del Rey, donaron víveres, juguetes y regalos para las 9 niñas abusadas sexualmente y embarazadas del Hogar Luisa ubicado en Parque Lefevre.

Inversión Social 2010				
Nombre del Proyecto RSE	Aporte de Colaboradores Voluntarios	Aporte de la Fundación Alberto y Pamela Btsh	Aporte de Viáticos por Multibank	Total Invertido
Película Al Gore "Una Verdad Incómoda"			\$2,024.58	2,024.58
Siembra de Plantones			616.59	616.59
Reciclaje y su Importancia			2,000.00	2,000.00
Proyecto "Mercado de Valores"			150.00	150.00
Fundación FANLYC	120.00		175.00	395.00
"Relevo por la Vida" Fundación FANLYC	220.00		272.00	492.00
Apoyo a la Comunidad de Yavisa, Darién	300.00	1,200.00	377.73	1,877.73
Educación – Provincia de Bocas del Toro	260.00		650.80	910.80
Hogar "Nuestra Señora Virginia"	4,000.00	3,000.00	24.99	7,024.99
Apoyo Comunidad Kuna Yala, San Blas	400.00	2,500.00	401.16	3,301.16
Hogar "Luisa"	350.00		120.00	470.00
Total Inversión Social 2010	5,650.00	6,700.00	6,812.85	19,262.85

Fundación Alberto y Pamela Btsh



Mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y ancianos es un compromiso permanente para nuestro grupo, es por ello que la Fundación Alberto y Pamela Btsh realiza desde hace 14 años, donaciones que ayudan al desarrollo y fortalecimiento social de nuestro país.

A través del comedor público "Pamela Btsh" ubicado en San Miguelito, brindamos un servicio de alimentación gratuita diariamente para todo el que lo necesite.

La Fundación Alberto y Pamela Btsh cuenta con un programa constante, que apoyado por un gesto de bondad y nobleza de nuestros clientes, hace llegar directa o indirectamente, a través de diferentes instituciones ropa, zapatos, alimentos y juguetes, a los necesitados.

Otra obra donada con mucho entusiasmo por la Fundación Alberto y Pamela Btsh es El Mirador de Pescadores ubicado en Amador, el cual se ha convertido en uno de los lugares preferidos por la familia panameña y por los pescadores artesanales.

Con la Granja Auto Sostenible "Pamela y Alberto Btesh", se unen esfuerzos para disminuir los elevados índices de desnutrición en áreas rurales de extrema pobreza. Nuestro programa de entrega de canastas de frutas a diversas instituciones sin fines de lucro beneficia a más de 4,000 personas diariamente.

Nuestras Actividades

Comedores:

Durante los últimos tres años, hemos atendido a ancianos, adultos, adolescentes y a niños en los siguientes comedores: Comedor Pamela Btesh en San Miguelito, Comedor y Hogar Bolívar en la Ciudad de Panamá, Comedor María Reyna y Comedor Hossana en Curundú; Comedor Centro de Apoyo Fátima en El Chorrillo, Comedor Cristo al Mundo en Veracruz, y Comedor Pan y Vida en Mañanitas.

Donaciones de Ropa y Otros.

Durante el 2009 se distribuyó a lo largo del país 80,000 piezas que incluyen ropa, calzados, artículos de hogar y de aseo personal, y alimentos. Durante el 2010, 100,000 piezas. Esto gracias a la colaboración y donación de varias empresas de Panamá.



Estadísticas de las Actividades de la Fundación Alberto y Pamela Btesh

	2008	2009	2010
Comidas Servidas	150,000	190,782	300,000
Donación de Ropa, Calzados, Etc.		80,000	100,000

Donación de Computadoras

Por sexto año consecutivo visitamos 25 escuelas primarias ubicadas en la provincia de Herrera, Distrito de Pesé y Parita; en Mañanitas, Felipillo, entre otros. Donde el mejor estudiante de VI Grado con mayor índice académico recibió una computadora de poco uso, la cual incentiva a los estudiantes a seguir sus estudios secundarios.

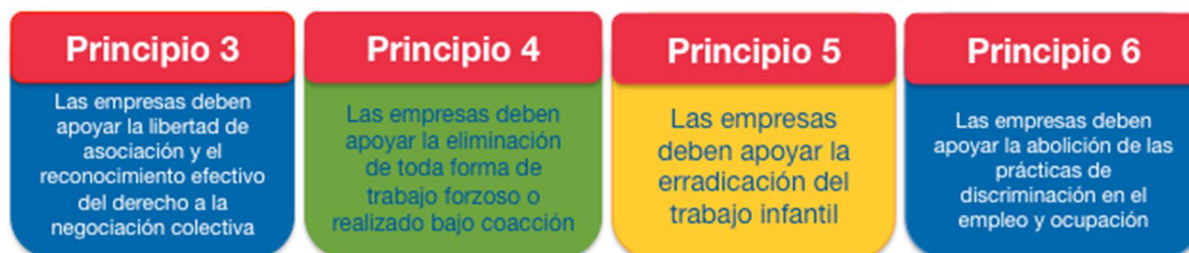


Planes y Proyectos para el 2011

Dentro de nuestros planes para el 2011 tenemos los siguientes:

- Salud (nutrición) – Fundación Alberto y Pamela Btsh
- Comedores Infantiles (Comedor Pamela Btsh)
- Teletón 20 – 30
- Cinta Rosada - Campaña
- Educación – Instituto de Microfinanzas
- Programa de Educación Financiera - Asociación Bancaria Panamá

Estándares Laborales



Compromiso

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

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

Política

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

- **Sobretiempo:** Asegurar el pago respectivo de trabajo adicional. Sin embargo, nuestros programas de Recursos Humanos están dirigidos a minimizar al máximo los trabajos adicionales para proteger la salud de nuestros colaboradores. Por tal razón, se identificó un puesto o un área en la cual el trabajo adicional es común, se evalúa la carga de trabajo para la búsqueda de soluciones alternas.
- **Vacaciones:** Asegurar que todo nuestro personal tome sus días de descanso obligatorio según lo establecido por la legislación laboral.
- **Reclutamiento y Selección:** No contratamos personas menores de 18 años de edad.
- De acuerdo a la Superintendencia Bancaria, es prohibido tener sindicatos en los bancos y por ello – como todos los bancos en Panamá – no podemos aplicar negociaciones colectivas.

Acciones

Ambiente Laboral

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

- Dentro de la estructura organizacional contamos con los servicios de un profesional o técnico especializado en salud y seguridad ocupacional, de acuerdo a la actividad productiva.

- Dentro de los requisitos del plan de prevención y gestión, será la vigilancia del ambiente de trabajo, de las condiciones de seguridad e higiene; y de los riesgos inherentes al trabajo.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores y atención de primeros auxilios, información, educación y aspectos de promoción de la seguridad y salud en el trabajo con enfoque de sitio y entorno de trabajo saludable y seguro.
- Procedimientos seguros de trabajo y equipo de protección personal acorde con la actividad a desempeñar.
- Plan de emergencia y evacuación en caso de desastre, denominado "Plan de Continuidad de Negocio".

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

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

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

Beneficios Laborales

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



Inversión:

Nuestros colaboradores tienen acceso a las siguientes facilidades de inversión:

Préstamo Hipotecario	Préstamo personal con garantía hipotecaria
Préstamos para autos	Préstamos Personales
Financiamiento para el estudio de los hijos	Adelanto Salarial
Tarjetas de crédito	Financiamiento para la compra de computadoras
Financiamiento para póliza de autos (daños a terceros)	Cuentas de ahorro con el 6% de interés anual
Ahorros de Navidad con dos semanas gratis	

Estudios:

- Becas para culminar los Estudios
- Reconocimiento de culminación de estudios
- Cursos de Inglés si el cargo lo requiere

Salud:

- Póliza de Vida
- Póliza de Salud
- Botiquín de primeros auxilios

Salario Emocional:

Nuestros colaboradores tienen acceso a las siguientes facilidades:

Cafetería	Estacionamiento
Pago de planilla por Tarjeta Clave	Pagos a través de banca electrónica
Uniformes	Sábados libres (para Administración)
Plan de Bonificación Anual	Bono por nacimiento de hijo
Bono por matrimonio	Apoyo por desaparición física
Convenio de precios especiales en la guardería infantil (Happy Kids)	Acuerdos con muchos almacenes y servicios para dar descuentos a nuestros colaboradores
Palco en el Estadio Road Carew	Actividades deportivas y recreativas

Beneficios logrados en el 2010

Durante el 2010 se realizaron ferias de salud, belleza, Navidad y escolares mediante las cuales los colaboradores pudieron obtener servicios a precios favorables y con facilidades de financiamiento de hasta 6 meses para la adquisición de los mismos.

Igualmente se realizaron eventos para celebrar el Día de las Madres, Homenaje a los Colaboradores por antigüedad, una Fiesta de Navidad para los colaboradores y otra Fiesta navidad hijos de los colaboradores.

A partir de este año, los Colaboradores también tienen acceso a Préstamos Personales y Tarjetas de Crédito.

Ferias

El objetivo principal de las ferias es ofrecer ciertos servicios a nuestros colaboradores con el fin de que tengan acceso inmediato a los mismos, y pueden comprar artículos y/o servicios a precios preferenciales y con financiamiento sin intereses hasta por 6 meses.

Estas ferias se llevan a cabo en los salones de capacitación del Banco, por lo que los colaboradores puedan adquirir los servicios en horas laborables.

Ferias Escolares

El objetivo de estas ferias es ofrecer el servicio para que adquieran útiles escolares para sus hijos. El banco negocia con proveedores para que estos expongan sus artículos en los salones de capacitación y a cambio de ello ofrezcan a nuestros colaboradores precios más accesibles que los del mercado.

Al mismo tiempo, nuestros colaboradores tienen la opción de comprar dichos útiles escolares con facilidades de crédito de hasta 6 meses con financiamiento ofrecido por el banco sin intereses.

Ferias de Salud

Estas ferias ofrecen a nuestros colaboradores servicios médicos – en algunos casos gratuitos, y en otros con facilidades de pago a 6 meses sin intereses. Estos servicios médicos no solo son para los colaboradores, sino también para sus hijos. Estos servicios son:

1. Toma de presión
2. Talla y peso
3. Exámenes de la vista
4. Exámenes de audio
5. Orientación dental
6. Vacunas
7. Laboratorios en general
8. Examen de glucosa



Beneficios en Cifras

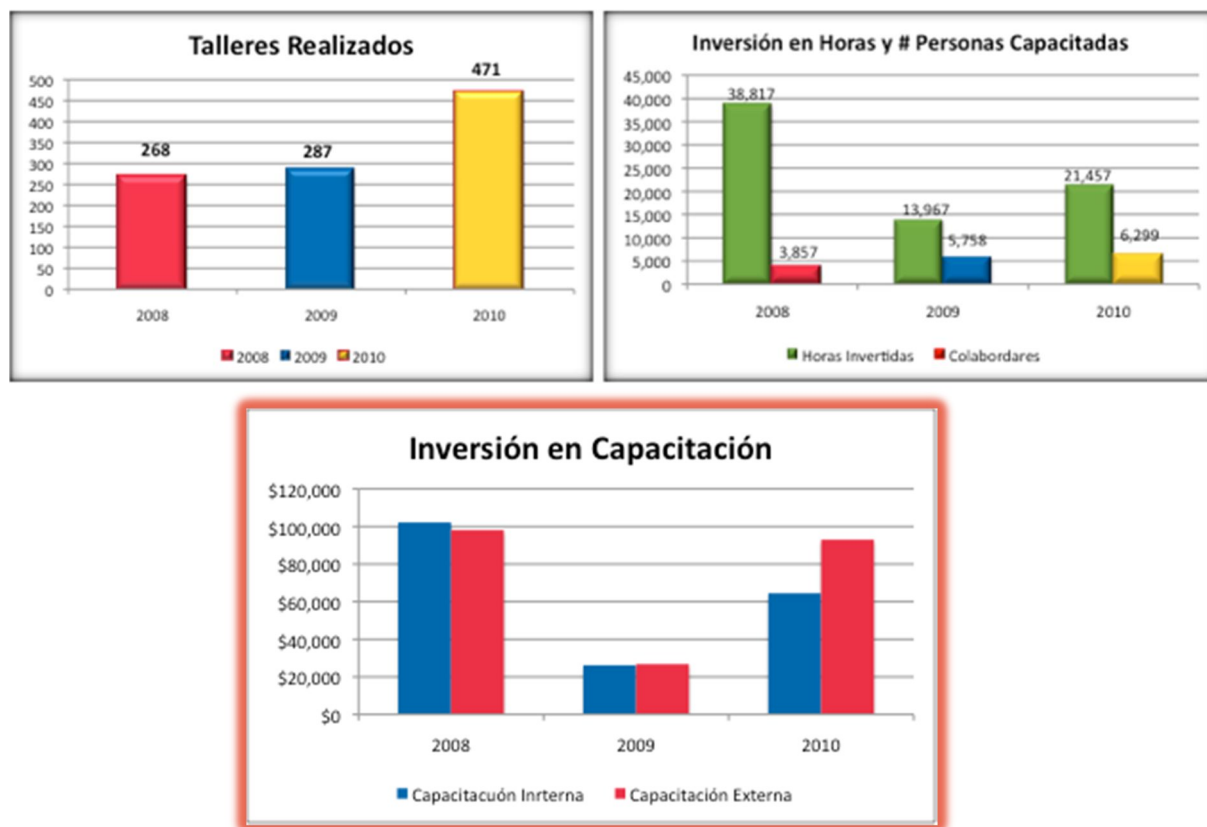
Aportes Económicos por Situaciones Especiales						
Beneficio	2008		2009		2010	
	Monto \$	# Colaboradores	Monto \$	# Colaboradores	Monto \$	# Colaboradores
Aumento de salario	85,450	121	91,635	132	148,790	178
Ahorro de Navidad	6,622	252	9,930	281	10,104	282
Becas por culminar estudios	22,970	19	6,052	9	9,452	11
Por nacimiento	2,700	9	5,700	19	6,300	21
Por culminar estudios	3,625	16	4,650	24	3,000	15
Por Matrimonio	3,900	13	4,200	14	3,000	10
Por desaparición física	900	3	1,500	5	600	2
Sub Total	126,167	443	123,667	484	181,246	519
Aportes Económicos por Situaciones Especiales						
Préstamos hipotecarios	271,116	6	2,343,785	39	1,11,688	20
Préstamos de automóviles	520,185	35	587,484	42	509,275	34
Póliza de Vida y Salud	245,338	536	263,883	541	408,030	668
Estacionamientos (*)	52,020	132	52,020	132	52,020	132
Actividades Recreativas	8,938	536	39,885	200	94,450	676
Uniformes (**)			35,499	200		
Happy Kids	15,226	24	26,081	17	44,000	28
Compra de Computadoras	1,262	2	5,835	9	4,755	7
Botiquín	232	350	150	350	3000	400
Palco Rod Carew	120	200	120	200	200	200
Sub Total	1,073,542	1,821	3,478,409	2,069	2,190,298	2,165
Gran Total	1,199,709	2,264	3,602,076	2,553	2,371,544	2,684

(*) Contrato Anual (**) Se compran cada dos años

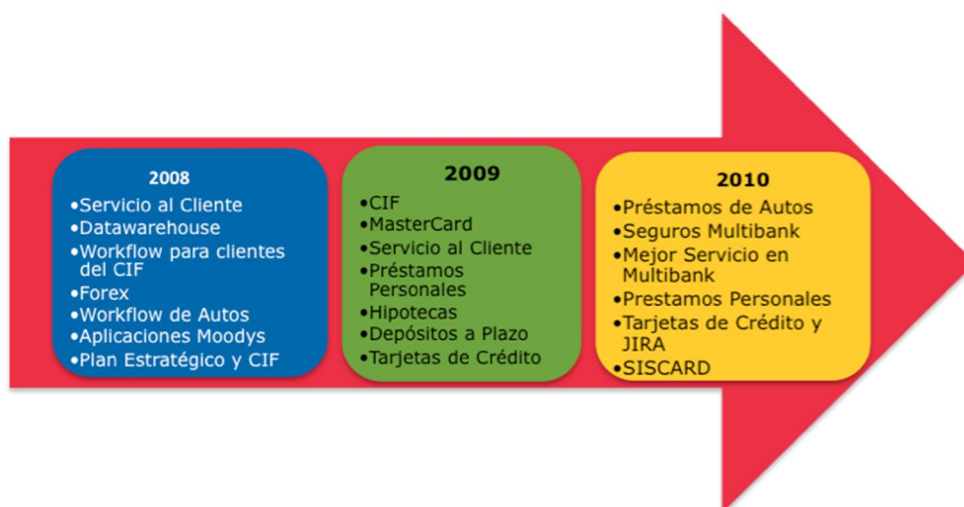
Capacitación, Talleres y Seminarios

Mantener un programa de capacitación es sumamente importante porque así nuestros colaboradores – a todos los niveles – están siempre al día con nuevas técnicas y aplicaciones para el mejor cumplimiento de sus labores.

Durante los últimos 3 años hemos capacitado a nuestros colaboradores en diferentes temas, como se muestra a continuación, al igual que las cifras invertidas y la cantidad de colaboradores participantes:

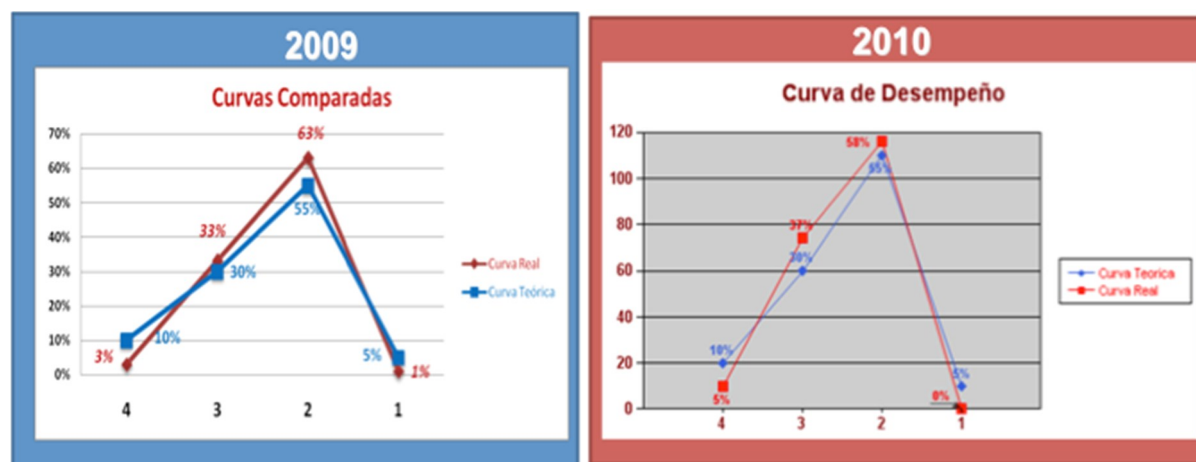


Algunos de los temas de capacitación y entrenamiento – 2008-2010



Sistema de Evaluación del Personal

En el año 2009 se desarrolló e implementó en el banco una metodología de evaluación de desempeño basado en metas y objetivos, ese año evaluamos a 501 colaboradores (población total del banco para esa fecha). En el 2010 logramos consolidar la metodología y evaluamos 626 colaboradores que era la población del banco en el momento de la evaluación. En resumen, en ambos años evaluamos al 100% de la población elegible. Las estadísticas son las siguientes:



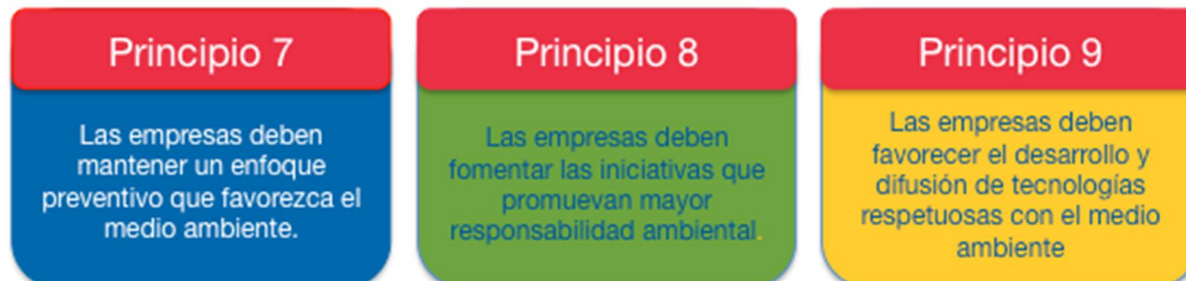
Planes y Proyectos para el 2011

En el área de Estándares Laborales tenemos los siguientes planes y proyectos:

- Beneficios a Colaboradores – DDHH
- Alianza – Museo EXPLORA



Ambiente



Compromiso

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

Política

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

Los lineamientos de Negocio:

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

Los lineamientos Administrativos:

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



Acciones

En adición a la política sobre el ahorro energético, este año también hemos desarrollado una campaña interna para fomentar el ahorro y reducción de gastos en la corporación. Con el fin de comparar nuestro desempeño a partir del próximo año, mostramos ahora las estadísticas de consumo del año 2008-2010:

Consumo y Gastos de la Corporación			
Tipo de Gasto	Monto en Dólares de Estados Unidos		
	2008	2009	2010
Papelería	608,894	481,307	592,592
Electricidad	620,842	518,737	589,280
Aseo	148,146	163,591	221,337
Agua	13,911	15,872	14,327
Totales	1,391,793	1,179,497	1,417,536

Reciclaje

2009

Interesados en lograr una campaña de reciclaje, se inició la planificación mediante la investigación sobre el tema de manera que podamos capacitar a los colaboradores. Adicionalmente, se investigó la necesidad de inversión para los equipos y la búsqueda de proveedores para el manejo del reciclaje.

2010

Lanzamos la campaña con charlas dirigidas a todos los colaboradores capacitándolos en el tema, incluyendo al personal de limpieza del banco que son subcontratados de la empresa "Charlie's Cleaners" e instalamos los centros de reciclaje con sus respectivas identificaciones.

Materiales Reciclados en Multibank desde Junio 2010		
Tipo de Material	Peso en Libras	Monto Recaudado en \$US
Latas de Aluminio	116	40.60
Envases Plásticos	413	8.26
Cartón y Periódicos	2,576	51.51
Totales	3,105	100.37

Planes y Proyectos para el 2011

Con mucho entusiasmo, planificamos lo siguiente para el año 2011:

- Campaña Reciclaje
- Campaña "Un árbol crece contigo" (parques)
- Alianza – Biomuseo de la Diversidad



Anticorrupción

Principio 10

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

Compromiso

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

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

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

Política

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

Política de “Conocer al Cliente” al aplicar las siguientes medidas:

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

Acciones

Asignación de Personal

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

Comité de Auditoría y Cumplimiento – a nivel de la Junta Directiva. Departamento de Cumplimiento - integrado por un equipo con amplia experiencia en el tema.

Aplicación de la Política Conozca a su Cliente

Con el fin de cumplir con el compromiso adquirido hemos elaborado un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo como una herramienta para fortalecer nuestros controles y la aplicación de los conceptos "Conozca a su Cliente", "Diligencia Debida" y "Naturaleza de los Fondos".

Diligencia Debida

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

Informe de Transacciones Sospechosas

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

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

Capacitaciones

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

En temas de Seguridad y Anticorrupción, Blanqueo de Capitales y Financiamiento al Terrorismo se capacitó a un total de 752 colaboradores en el 2008, 1,334 en el 2009 y 747 colaboradores en el 2010 tal como lo demuestran los siguientes cuadros:

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

CAPACITACIÓN DE CUMPLIMIENTO EJECUTADA		2010
Mes	Tema	# Participantes
Marzo/Abril	General	96
Marzo	Bajo Riesgo	65
Abril	Mediano Riesgo	106
Julio/Septiembre	Alto Riesgo	116
Agosto	Alto Riesgo Directo – Negocios	126
Octubre	Implementación de Nuevas carpetas – Manejo de Archivos	18
	Alto Riesgo – Comercial Corporativa	72
	Grupo de Reposición No. 1	79
Noviembre	Grupo de Reposición No. 2	67
Total		747



Mecanismo para informar sobre posibles Fraudes

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



Planes y Proyectos para el 2011

Continuar con los entrenamientos exigidos por la Superintendencia de Bancos y la Comisión Nacional de Valores.

Multibank – panameño y contigo. siempre.

La tierra panameña de donde nuestras raíces se nutren, son nuestra esencia. Panamá es una diversidad abundante – una mezcla exitosa multicultural y una mezcla entre una metrópolis impresionante y una naturaleza sensacional y colorida coronada con una de las maravillas más famosas de la ingeniería moderna.

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

Como tal, la responsabilidad social hacia la comunidad ha sido siempre una parte importante de nuestra filosofía, mucho antes de que nosotros fuéramos miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas fuera creada.

Y a través de nuestra membresía en el Pacto Global de las Naciones Unidas y en SumaRSE, deseamos unirnos al impulso que una ciudadanía corporativa ha ganado estos años, donde la responsabilidad social está siendo incorporada más y más como una herramienta estratégica de negocios y donde los grupos de interés son tomados en cuenta. Reconocemos que esta es una situación Ganar-Ganar para nuestros accionistas, así como para nuestros clientes, colaboradores, suplidores y la comunidad en general.

Creemos que todos en la sociedad – empresas, autoridades públicas y cada ciudadano individual tiene la obligación de contribuir con el desarrollo del país. Solo cuando eso suceda habremos logrado lo mejor para Panamá.

Esperamos que sea bien recibida por nuestros grupos de interés y estaríamos muy agradecidos si ustedes comparten sus pensamientos, comentarios o preguntas con nosotros, ya sea personalmente, o a través de nuestros teléfonos o correo electrónico rse@multibank.com.pa.





