



# COMUNICACIÓN DEL PROGRESO MULTIBANK INC. 2014



El siguiente informe rinde cuentas a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, sobre los avances de Multibank Inc., en materia de sostenibilidad, durante el año 2014. Como empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de su capítulo local, desde el 2003, hemos alineado su contenido con los cuatro ejes fundamentales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus diez principios:

**1****DERECHOS HUMANOS**

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

**2****ESTÁNDARES LABORALES**

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**3****MEDIO AMBIENTE**

**Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**4****ANTICORRUPCIÓN**

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Cubre el período entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2014 y reporta sobre nuestras acciones en Panamá, país que concentra el mayor porcentaje de nuestras operaciones. No obstante, presentamos algunos datos de nuestra actividad en los otros países donde operamos.

Para la elaboración de este informe, nos apoyamos en las orientaciones del Pacto Mundial, y en la guía Making the Connection: *Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, considerando para la organización de su contenido los siguientes principios:

- **Materialidad:** incluimos aspectos que reflejan los impactos significativos de nuestra actividad.
- **Inclusividad:** se dirige a nuestros grupos de interés, considerando aquellos aspectos más destacados por ellos.
- **Contexto de sostenibilidad:** mostramos aspectos relevantes de nuestro desempeño para la mejora de las condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional y global.

La incorporación de estos principios contribuirá a facilitar la comprensión, comparabilidad y la máxima transparencia de la información, ante nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

El informe mantiene la misma estructura del año anterior, organizada en dos secciones. En la primera, presentamos información sobre nuestra responsabilidad básica como ente de intermediación financiera, fundamentalmente en lo relativo a nuestro desempeño, servicios y productos, gobierno corporativo, formación financiera y nuestros clientes y proveedores.

En la segunda, especificamos para cada eje del Pacto Mundial, nuestro compromiso con los diez principios, destacando aspectos relevantes de nuestra gestión y el grado de cumplimiento de los compromisos y objetivos planteados durante el año anterior.

Para su compilación, contamos con la participación de un grupo representativo de nuestros colaboradores, que se encargaron de seleccionar, clasificar y priorizar sus contenidos. Los datos reportados corresponden a los registros del banco en sus diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos. Se elabora en español e inglés.

Anualmente publicamos nuestra Comunicación del Progreso (COP). El último reporte correspondió al año 2013. Nuestros grupos de interés y el público en general pueden consultarlo en la página web del Pacto Mundial: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) o en nuestra página web: [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 Inc., Teléfono (507) 294-3500 ext. 1580.



## [Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO]

El presente informe, dirigido a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, reafirma nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. La planeación, ejecución y vigilancia de buenas prácticas como empresa socialmente responsable, son parte esencial de nuestro ADN corporativo, jugando un papel primario en nuestra visión empresarial. Desde el año 2003 asumimos un compromiso formal con la Red del Pacto Mundial Panamá, como firmantes y activos participantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de su capítulo local.

Para nosotros el éxito se mide por algo más que objetivos financieros. Se mide también por el poder trabajar con otros y para otros, procurando un impacto positivo dentro de nuestra esfera de 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, nuestras acciones, respetando siempre la legislación nacional e internacional aplicable.

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”. 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 nuestro clientes.”

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 esto nuestro 2014 fue un año de metas y objetivos alcanzados, logrando la privilegiada calificación de grado de inversión internacional, otorgado por Fitch Ratings, la cual nos posiciona dentro del exclusivo listado de bancos con esta calificación en la región. Además, continuamos con paso firme nuestro plan de expansión regional, obteniendo el aval de la Superintendencia Financiera de Colombia, para la constitución de Multibank Colombia.

En relación a nuestra gestión ambiental en el 2014 hemos profundizado nuestras acciones como institución financiera a fin de minimizar los impactos indirectos que generamos sobre los proyectos que financiamos. Continuamos trabajando en considerar prácticas responsables en nuestras compras, a lo largo de nuestra cadena de suministro.



**[Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO]**

De igual modo, mantenemos programas de inversión 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 lo son los niños, jóvenes y adultos mayores, referentes a los derechos fundamentales de alimentación, educación y salud. Buscamos promover iniciativas que estén alineadas con los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de 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, siendo nuestro más reciente aporte, la construcción de un moderno edificio para fines educativos en el área de Mañanitas, el cual espera beneficiar a cientos de niños de este sector.

Hicimos entrega una vez más de donativos a iniciativas sociales que realizan distintas organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro, como la Teletón 20-30 y el Patronato de Nutrición el cual apoyamos a través de nuestro patrocinio a la Granja El Entradero. Este año nuestra colaboración incluyó además un aporte en USD para contribuir a la construcción del Centro Multipropósito, que beneficiará a todos los participantes de la granja.

Para 2015, continuaremos mejorando nuestros procesos, productos y la relación con nuestros proveedores, haciendo la debida diligencia para el correcto cumplimiento de los principios del Pacto Mundial, logrando así una gestión justa y responsable.

**Isaac Btsh**  
Presidente Ejecutivo / CEO



**Isaac Btsh**  
Presidente Ejecutivo / CEO



## [Cambios significativos]

Entre los cambios más significativos del año 2014, podemos destacar:

- La Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Grupo del Banco Mundial, nos otorgó un préstamo de USD 40,000,000 para financiar PyMEs y apoyar iniciativas que ayuden a reducir el cambio climático y promuevan el uso de fuentes de energía más eficientes.  
(Ver punto: Apoyo a la pequeña y mediana empresa).
- Nos fue otorgada la calificación de riesgo de grado de inversión internacional, mejorando hasta el nivel BBB- desde BB+. Dicho rating nos ubica en el selecto grupo de instituciones financieras más sólidas a nivel global. Mejoramos igualmente, la calificación de riesgo local hasta AA(pan), la nota más alta entre los bancos de capital panameño.  
(Ver punto: Reconocimientos y Calificaciones en el Sector).
- Creamos el Comité de Riesgo Socio-Ambiental, para promover e impulsar el desarrollo sostenible, con parámetros de calidad y resguardo del medio ambiente y la sociedad en nuestras operaciones de crédito.  
(Ver punto: Ambiente).
- En julio de 2014 nos adherimos a la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero o Ley FATCA.  
(Ver punto: Anticorrupción).
- Macrofinanciera, filial de Multibank Inc., recibió la aprobación, por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, para su conversión a banco, lo que respalda la entrada del Banco Multibank a dicho país en un corto plazo.



<b>ACERCA DE ESTE INFORME</b>	<b>1</b>
<b>MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO / CEO</b>	<b>3</b>
CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	5
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>	<b>6</b>
<b>NUESTRA EMPRESA</b>	<b>8</b>
<b>PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN</b>	<b>9</b>
MISIÓN	9
VISIÓN	9
VALORES	9
MARCA MULTIBANK INC.	10
PERFIL DE MULTIBANK INC.	11
<b>HISTORIA</b>	<b>12</b>
<b>PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>16</b>
BANCA PERSONAS	16
BANCA EMPRESAS	17
BANCA INTERNACIONAL	17
MERCADOS SERVIDOS	17
<b>EMPRESAS DEL GRUPO</b>	<b>18</b>
MULTI FINANCIAL GROUP INC.	18
MULTIBANK INC.	18
MULTISECURITIES	18
MULTIBANK SEGUROS	19
MULTI TRUST, INC.	19
MULTILEASING FINANCIERO, S.A.	19
MULTIBANK FACTORING, INC.	19
MB CRÉDITOS	20
INSTITUTO DE MICRO FINANZAS	20
MACROFINANCIERA S.A. C.F.C.	20
GRAN FINANCIERA	20
HEMISPHERE BANK	21
MULTICAPITAL COMPANY, INC.	21

MULTIFACILITIES HOLDING CORPORATION	21
MULTIBANK CAYMAN	21
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>22</b>
ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO	22
JUNTA DIRECTIVA	23
COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA	23
<i>Comités de Negocio</i>	24
<i>Comités de Prevención y Control:</i>	24
<i>Otros Comités</i>	25
ORGANIGRAMA	26
GESTIÓN DE RIESGOS	27
CONTINUIDAD DE NEGOCIO	28
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>29</b>
<b>CLIENTES</b>	<b>33</b>
<i>Canales de atención y comunicación de Multibank Inc.</i>	34
SUCURSALES Y CENTROS DE PRÉSTAMOS	33
BANCA EN LÍNEA	35
BANCA MÓVIL	35
SUCURSAL TELEFÓNICA	35
ATENCIÓN DE INCIDENCIAS	35
PROVEEDORES	37
<b>ANÁLISIS DE MATERIALIDAD</b>	<b>38</b>
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>	<b>41</b>
RECONOCIMIENTOS Y CALIFICACIONES EN EL SECTOR	42
<b>FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES FINANCIERAS</b>	<b>44</b>
<i>Instituto de Microfinanzas (IMF)</i>	44
<i>Programa de Practicantes</i>	44

<i>Programa de formación, actualización y capacitación de talento humano</i>	<b>45</b>
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>50</b>
PRINCIPIO 1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS FUNDAMENTALES RECONOCIDOS UNIVERSALMENTE, DENTRO DE SU ÁMBITO DE INFLUENCIA.	<b>51</b>
PRINCIPIO 2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices EN LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.	<b>51</b>
APOYO A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	<b>53</b>
INVERSIÓN SOCIAL / VIDA EN COMUNIDAD	<b>54</b>
FUNDACIÓN ALBERTO Y PAMELA BTESH	<b>54</b>
PROGRAMA GRANDES PASOS: GRANJA EL ENTRADERO	<b>57</b>
TELETÓN 20-30	<b>61</b>
PATROCINIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES	<b>62</b>
MULTIVOLUNTARIADO	<b>62</b>
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>	<b>64</b>
PRINCIPIO 3. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	<b>65</b>
PRINCIPIO 4. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO O REALIZADO BAJO COACCIÓN.	<b>65</b>
<i>Salud y seguridad laboral</i>	<b>68</b>
<i>Beneficios a Colaboradores</i>	<b>70</b>
<i>Programa de recreación, deporte y cultura</i>	<b>73</b>
PRINCIPIO 5. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL.	<b>74</b>

PRINCIPIO 6. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y OCUPACIÓN.	<b>75</b>
<i>Programa Primero los Nuestros</i>	<b>76</b>
<b>AMBIENTE</b>	<b>77</b>
PRINCIPIO 7: LAS EMPRESAS DEBERÁN MANTENER UN ENFOQUE PREVENTIVO QUE FAVOREZCA EL MEDIO AMBIENTE.	<b>78</b>
PRINCIPIO 8: LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR LAS INICIATIVAS QUE PROMUEVAN UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.	<b>78</b>
PRINCIPIO 9: LAS EMPRESAS DEBEN FAVORECER EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE.	<b>78</b>
RECICLAJE	<b>83</b>
AHORRO DE PAPEL	<b>85</b>
DONACIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPOS	<b>85</b>
AHORRO DE ELECTRICIDAD	<b>85</b>
EDUCACIÓN AMBIENTAL	<b>86</b>
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	<b>87</b>
PRINCIPIO 10. LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDAS LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.	<b>88</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>92</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICAS</b>	<b>93</b>
<b>ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS</b>	<b>94</b>



# [Nuestra **Empresa**]



**[Principios de actuación]**

En Multibank Inc., hemos establecido principios de actuación que guían todas nuestras actividades y decisiones. Nuestro compromiso es responder a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, proveedores, accionistas y colaboradores de una manera socialmente responsable, procurando contribuir con nuestro desempeño al desarrollo económico y social de personas y comunidades, así como a la preservación del medio ambiente y a la promoción de relaciones estables con nuestros grupos de interés. Sobre la base de estos principios hemos definido nuestra misión, visión, valores y código de conducta. Esta información se encuentra publicada 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.

**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.

**Valores****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.



**Marca  
Multibank Inc.**

La marca Multibank Inc., integra nuestros valores y filosofía, así como nuestra capacidad de renovación, y crecimiento, la habilidad para adaptarnos a cualquier ambiente financiero y nuestro compromiso con el medio ambiente y confianza en el futuro.

El “árbol de la vida”, es la imagen que identifica nuestra marca. Está representado por tres hojas con los colores azul, verde y amarillo. Nos identifica también el color rojo.



Nuestro lema “**Hoy es el día**”, expresa a nuestros grupos de interés la confiabilidad y el entusiasmo, que nos impulsa a apoyarlos en la realización de sus proyectos.



**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 la Vía España, Edificio Prosperidad #127, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

Nuestro banco se sostiene de fuertes pilares tales como la calidad, responsabilidad, agilidad, flexibilidad y confidencialidad, que nos han permitido alcanzar un sitio de incuestionable prestigio y reputación que hoy destacan nuestros años de experiencia.







Con 24 años de vida como entidad bancaria, Multibank Inc., ha pasado por cambios estratégicos, que incluyen cambios de nombre y hoy en día hemos logrado ubicarnos como el tercer banco local más importante de Panamá, con un total de activos de USD 3,619 millones a finales de 2014.

Luego de convertirnos en 2005 en un Banco Universal, y tomando en cuenta la creación de nuevas ramas de negocio, Multibank Inc. decide re-enfocar su Plan Estratégico y en 2007 se crea Multi Financial Group Inc.

En el 2013 el Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG), filial del KfW, se convirtió en accionista de Multibank Inc., a través de nuestro holding, Multi Financial Group, Inc. con una inversión de 30 millones de dólares. La inversión de DEG como socio estratégico de Multi Financial Group Inc. tiene como objetivo apoyar al grupo en el logro de sus metas estratégicas, consolidar su estructura de gobierno corporativo con estándares internacionales, mejorar la cultura de responsabilidad ambiental y social, apoyar el crecimiento y expansión regional del Grupo y subsidiarias. Objetivos que en su conjunto, están alineados con la misión del DEG de invertir en proyectos rentables que tengan impacto positivo sobre el desarrollo en los distintos sectores y mejorar las condiciones de vida de las personas.

Hoy Multi Financial Group se extiende a países como, Costa Rica, Perú y Colombia, contando con cerca de 1,400 colaboradores distribuidos en 36 sucursales a nivel regional. Servimos a cerca de 200,000 clientes en Panamá, Colombia y Costa Rica.

Nuestros 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 en el link: [Institucional. Acerca de Multibank:](#)

#### Acerca del Banco

- Misión / Visión
- Historia del Banco
- Junta Directiva
- Organización
- Empresas del Grupo
- Informes Financieros
- Sucursales

#### Otros

- Prevención de Lavado de Dinero
- Gestión de Riesgo Operacional
- Corresponsalía Bancaria
- Informe Social
- Responsabilidad Social
- Noticias
- Avisos Importantes
- Oportunidades de Empleo
- Contáctenos



Entre los principales hitos que han marcado nuestra historia, destacan:

#### 1990

- Iniciamos operaciones como Multi Credit Bank, hoy Multibank Inc.

#### 1991

- Fuimos el primer banco en apoyar al sector de la pequeña y mediana

#### 1993

- Creamos Hemisphere Bank, en las Islas Turcas y Caicos, del Caribe.

#### 1996

- Creamos la Fundación Alberto y Pamela Btsh.

#### 1998

- Fuimos el primer banco en recibir un Fondo de Desarrollo para ser distribuido en préstamos a empresarios, a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

- Fundamos el Instituto de Microfinanzas.

#### 2003

- Nos otorgan la primera calificación BBB-.
- Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, promoviendo con ello una mayor Responsabilidad Social Empresarial.

#### 2004

- Inauguramos nuestra Casa de Valores Multisecurities Inc.
- Recibimos el Premio a la Excelencia otorgado por “Acción Empresarial”, por ser el principal ejecutor del programa “Diálogo de Gestiones” en América Latina y El Caribe.

#### 2005

- Re-enfocamos nuestro Plan Estratégico, para convertirnos en un Banco universal.

#### 2006

- Iniciamos el proceso de expansión con la apertura de 2 nuevas sucursales.
- Realizamos una reestructuración organizacional de la institución, de acuerdo con lo establecido en el plan estratégico, incorporando la Vicepresidencia de Negocios.
- Fundamos Multi Trust, Inc.

#### 2007

- La calificadora Equilibrium nos otorgó la calificación local, grado de inversión A-.
- Superamos el billón de activos.
- Adquirimos el 70% de las acciones de Macrofinanciera en Colombia.
- Emisión y colocación exitosa de nuestras acciones preferidas.





## 2008

- Lanzamos nuestra nueva imagen: el árbol de la vida.
- Inauguramos Multigiros, S.A.

## 2009

- Reorganizamos la estructura administrativa basada en la gestión del riesgo.

## 2010

- Fitch Ratings y Equilibrium aumentan nuestra calificación local a "A+".
- Standard & Poor's y Fitch Ratings también aumentan nuestra calificación internacional a "BB".

## 2011

- Adquirimos el control total de Macrofinanciera en Colombia.
- Recibimos el reconocimiento por parte de IFC-Banco Mundial (Corporación Financiera Internacional) como la institución bancaria más activa en México, Centroamérica y el Caribe en la utilización del Programa GTFP (Global Trade Finance Program).
- Standard & Poor's y Fitch Rating ratificaron nuestra calificación de riesgo internacional en BB con perspectiva estable. Igualmente, a nivel local, Fitch Rating y Equilibrium ratificaron la calificación de riesgo en A+ a largo plazo con perspectiva estable.

- Superamos los USD 2 mil millones en activos y la utilidad neta excedió los USD 29 millones.
- Abrimos las puertas de Multibank, Seguros Inc.
- Iniciamos oficialmente las operaciones de MB Créditos en Costa Rica.

## 2012

- Constituimos una nueva subsidiaria con Licencia Internacional en las Islas Cayman.
- Standard & Poor's y Fitch Ratings, aumentaron nuestra calificación de riesgo internacional a largo plazo de Multibank Inc., al nivel BB+.
- Fitch Rating mejoró el rating a largo plazo en escala local hasta el nivel AA-(pan) y la calificación local a corto plazo hasta el nivel F-1+(pan).
- Equilibrium aumentó la calificación de riesgo local a largo plazo de Multibank Inc., hasta el nivel AA-pa.
- Firmamos facilidades de financiamiento de USD 15 millones y de USD 10 millones con el Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH (DEG) y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), respectivamente.
- Iniciamos la implantación del nuevo modelo de gobierno corporativo basado en las mejores prácticas internacionales.



## 2013

- Fuimos elegidos por el Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG), filial del KfW, para realizar su única alianza estratégica en Panamá, a través de una inversión de USD 30 millones de dólares, como nuevo accionista de Multibank Inc, a través de nuestro holding, Multi Financial Group, Inc.
- Equilibrium mejoró de estable a positiva nuestra perspectiva de riesgo nacional a largo plazo, ratificando, además, la categoría de riesgo AA-.pa.

## 2014

- Standard & Poor's (S&P), mejoró a Positiva la perspectiva de la calificación de riesgo internacional a largo plazo de Multibank Inc., afirmando dicha calificación en el nivel BB+.
- Fitch Rating, nos otorgó el Grado de Inversión en su Calificación de Riesgo Internacional, aumentando de BB+ a BBB- con Perspectiva Estable. De igual modo mejoró la Calificación de Riesgo Local a largo plazo de Multibank Inc., a AA (pan) con Perspectiva Estable, ubicándonos en el nivel más alto dentro de los bancos privados panameños que se califican a nivel local.
- Equilibrium mejoró la calificación de Riesgo Local a largo plazo de Multibank Inc., del nivel AA-.pa, a AA.pa.
- Adquirimos el control total de MB Créditos en Costa Rica.
- La Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), miembro del Grupo del Banco Mundial, nos otorgó un préstamo a largo plazo de USD 40, 000,000.
- Nuestra filial Macrofinanciera, recibió la aprobación para la conversión a banco, lo que respalda la entrada de Multibank Inc., a Colombia en un corto plazo.
- Inauguramos una nueva sucursal en Villa Lucre, ampliando nuestra red en Panamá.



## [Principales productos y servicios]

Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes para responder adecuada y oportunamente, a través de los diferentes productos y servicios que ofrecemos, tanto a nivel personal como a nivel comercial y empresarial, procurando el acceso a los diferentes segmentos que integran la población. Realizamos Ferias de Productos en nuestras sucursales y participamos en distintas expo ferias y exhibiciones para dar a conocer nuestros productos y servicios y brindar a nuestros clientes la posibilidad de realizar sus trámites de forma rápida y eficiente.



**Fotografía 1.**  
Ferias de Productos Multibank y Exhibiciones 2014

En nuestra página web [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) mantenemos información actualizada y completa de nuestra cartera de productos y servicios incluyendo:

### Banca Personas

Brinda las mejores opciones financieras a nivel individual, de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. Cuenta con productos y servicios que 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. La 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.





## [Principales **productos y servicios**]

### Banca Empresas

Se especializa en estructurar operaciones comerciales, así como financiamientos sustentados en un amplio conocimiento de las necesidades crediticias y servicios bancarios que requieran nuestros clientes. Se divide en diferentes áreas que ofrecen 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**

Dedicada a 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

Adaptada tanto a la clientela extranjera corporativa con negocios globales, como a la clientela individual de medianos y grandes patrimonios. Basados en lograr soluciones integrales y estructuradas, ajustamos nuestros productos y servicios de acuerdo al giro de negocios o perfil de cada cliente, ofreciendo seguridad solidez, y confidencialidad.

Brindamos 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.
- **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

**Geográficamente:** Panamá (Multibank Inc.), Costa Rica (MB Créditos), Colombia (Macrofinanciera) y Perú (Oficina de Representación).

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





Nos caracterizamos por ser una empresa versátil en su continuo crecimiento, que brinda permanentemente un servicio personalizado, y profesional. Ofrecemos diferentes productos y servicios que se ajustan a las necesidades del mercado, mediante las distintas empresas que conforman nuestro grupo empresarial. Aplicamos el principio de liderazgo planteado por el Pacto Mundial 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.

**Multi Financial Group Inc.**

Creada en 2007, tenedora del 100% de las acciones de Multibank Inc., para fortalecer la estructura corporativa del grupo.

**Multibank Inc.**

Inicia operaciones en 1990 como Multi Credit Bank. En 2008 cambia de nombre a Multibank Inc. Es un banco panameño dedicado a satisfacer las necesidades financieras por medio de productos múltiples enfocados en banca de personas, privada, internacional, de empresas entre otros. Hoy en día es el 3er banco de capital panameño por total de activos.

**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**

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.**

Constituida el 1° de agosto de 2006, Empresa Fiduciaria del Grupo Multibank Inc., sirve 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.

**Multileasing Financiero, S.A.**

Surge en 2009 como Filial de Multibank Inc. Ante la necesidad de la actual cartera de clientes de las áreas de Banca Comercial y Corporativa. Su principal objetivo es arrendar vehículos comerciales, particulares, equipos pesados, equipos industriales, equipos médicos y mobiliario con opción a compra en un mediano plazo.

**Multibank Factoring, Inc.**

Dedicada al negocio de 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.





**MB Créditos**

Constituida conforme a las leyes de la República de Costa Rica el 12 de agosto de 2009. El 30 de abril de 2014 Multibank Inc. adquirió el control total, a través de la compra del 25% restante de la base accionaria de dicha institución; convirtiéndola en 100% subsidiaria de Multibank Inc. Su principal actividad es la de ofrecer el financiamiento de autos. En el tercer trimestre 2014 lanzó su segundo producto: financiamiento de hipotecas residenciales.

**Macrofinanciera S.A. C.F.C.**

Filial de Multibank Inc., en Colombia. Recientemente recibió de la Superintendencia Financiera de dicho país, la aprobación a su solicitud para convertirse en Multibank Colombia, como parte de los planes de expansión del Grupo. Cuenta con una red de 11 oficinas en toda Colombia, distribuidas en 8 ciudades. La entidad maneja una cartera de negocios de USD 180.9 millones de dólares en colocaciones.

**Instituto de Micro Finanzas**

Creado en 1998, con la proyección de promover y desarrollar la actitud empresarial en los panameños, El programa de capacitación del Instituto de Micro Finanzas, ha logrado formar a miles de personas, en las áreas de producción, cultura de servicio y promoción de actitudes vocacionales.

**Gran Financiera**

Abre 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, se rige por la legislación de las Islas Turcas & Caicos y se dedica al negocio de banca comercial fuera de las Islas Turcas & Caicos.

**Multibank Cayman**

Constituida el 17 de septiembre de 2012, regida por la legislación de las Islas Turcas & Caicos. Inicia operaciones el 1 de marzo de 2013. Su principal actividad es el negocio de banca comercial.

.....

**Multicapital Company, Inc.**

Creada conforme a las leyes de la Isla Nevis – Charlestown, inició operaciones en agosto de 1996. Su principal actividad es prestar servicios de asesoría en el exterior.

.....

**MultiFacilities Holding Corporation**

Dedicada a la compra y venta de cartera de préstamos y se encuentra constituida en las Islas Vírgenes Británicas.







## [Gobierno Corporativo]

Nuestra visión del negocio se basa en el convencimiento de que una buena estructura de gobierno corporativo, equilibrada y transparente, contribuye al desarrollo del país. Promovemos en nuestra población, un mayor acceso al financiamiento para contribuir al crecimiento económico, a la generación de nuevas inversiones y a favorecer oportunidades laborales.

Partimos del concepto de Gobierno Corporativo de la Corporación Financiera Internacional (IFC) que lo define como “las estructuras y procesos por los cuales se dirige y controla las empresas. Un gobierno corporativo sólido ayuda a las empresas a operar con mayor eficiencia, evitar la mala gestión, mitigar los riesgos y a atraer la inversión y el capital que alimenta su crecimiento. El buen gobierno corporativo hace que las empresas sean más responsables y transparentes a sus inversionistas, equipándoles con las herramientas necesarias para responder a diferentes inquietudes de los actores sociales (stakeholders). El gobierno corporativo también contribuye al desarrollo. Un mayor acceso a capital genera nuevas inversiones, aumenta el crecimiento económico, y provee oportunidades laborales.”

Con base en los lineamientos establecidos en esta definición por la IFC, trabajamos para implementar las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, como un pilar esencial para conseguir y mantener la confianza dentro del sistema bancario regional. Hemos mejorado progresivamente los mecanismos y controles internos de autorregulación, para el cumplimiento de la normativa vigente, creando valor para el Banco, para todos nuestros grupos de interés y el mercado en general, así como la adhesión permanente a los valores de la organización.

### Estructura de Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno de Multibank Inc., está integrada por:





## Junta Directiva

Es responsable de promover la seguridad y solidez del banco a través de un marco efectivo de Gobierno Corporativo, velando por la dirección y supervisión de la gestión integral de riesgos y el monitoreo constante del cumplimiento del plan estratégico y de los objetivos de la entidad.

Está integrada por 10 miembros con conocimientos y experiencias en distintas áreas del negocio como lo son: riesgo, auditoría, derecho, banca local e internacional. De los 10 miembros, únicamente 2 ocupan cargos ejecutivos. En la actualidad existen 3 directores accionistas, 3 directores independientes, 3 directores externos y 1 director suplente, que se guían bajo los criterios del banco, basados en mejores prácticas locales e internacionales. Del total de miembros, 8 pertenecen al género masculino y 2 al género femenino. El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo.

La Junta Directiva de **Multibank Inc.** está conformada por las siguientes personas:

### Junta Directiva

Presidente	Alberto Salomón Btsh
Vicepresidente	Jaime Mora Solís
Secretaria	Yvonne Btsh de Snaider
Tesorera	Raquel Btsh de Michaan
Director	Steve Nahem
Director	José Miguel Alemán
Director Independiente	Salvador Ortega
Director Independiente	Rafael Reyes Esquivel
Director Independiente	Mario Garuz
Director Suplente	Miguel León

## Comités de Junta Directiva

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, hemos constituido los siguientes comités:

### ■ Comité Ejecutivo

Responsable del 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 y programas de incentivos y beneficios a colaboradores.

Está conformado por las siguientes personas:

### Comité Ejecutivo

CEO/Presidente Ejecutivo	<b>Isaac Alberto Btsh</b>
COO/ Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General	<b>Rafael Sánchez Garrós</b>
CSO/ Director Estratégico de Multibank Inc.	<b>Roberto Yau</b>
CFO/ Vicepresidente Ejecutivo de Multi Financial Group Inc.	





## **Comités de Negocio:**

### ■ **Comité de Activos y Pasivos (ALCO)**

Su función es vigilar que los niveles de liquidez, estructura de balance, plazos y tasas de interés, y otros aspectos de alto impacto financiero en las operaciones activas (crédito e inversiones) y pasivas (captaciones y financiamientos obtenidos) de intermediación se gestionen de forma apropiada y eficiente por la administración. Aprobar cualquier operación o nuevos negocios no relacionados con la gestión de créditos y que son relevantes para la estructura de activos y pasivos de la organización y la planeación estratégica del Banco.

### ■ **Comité de Crédito**

Es responsable de aprobar los créditos empresariales y corporativos, individuales y de grupos económicos, en forma definitiva que por su cuantía o riesgo inherente, podrían ser relevantes en la gestión del Banco. La aprobación se encuentra sujeta a los límites que establece el Comité de Control de Riesgos.

## **Comités de Prevención y Control:**

### ■ **Comité de Riesgos**

Responsable de vigilar la administración integral de los riesgos a los que la organización está expuesta, mediante el desarrollo, implementación y seguimiento de políticas, límites de exposición y controles orientados a la mitigación de riesgos, mediante el monitoreo, control y cumplimiento de los procesos.

### ■ **Comité de Auditoría**

Su función es implementar el sistema de control interno en la organización. Revisar y aprobar los informes. Supervisar la gestión y resultados de la función de auditoría interna. Revisar y aprobar el plan de trabajo anual de auditoría interna. Dar seguimiento a las acciones correctivas de los resultados. Revisar los informes de auditoría externa y organismos reguladores, así como también las acciones correctivas. Evaluar a los auditores externos y su contratación. Proponer indicadores de gestión y control; con el objetivo de alcanzar con el mayor grado de seguridad una gestión eficiente, una información pública fiable y el cumplimiento de las leyes, regulaciones y normas de contabilidad y controles aplicables.

### ■ **Comité de Cumplimiento**

Responsable del adecuado diseño e implementación de políticas que garanticen el cumplimiento en materia de prevención del lavado de activos (PLA) y financiamiento al terrorismo (FAT), con base en el marco legal y regulatorio al que está sujeta la Organización.



## Otros Comités:

También contamos con una red de comités internos de administración, dentro de los cuales se encuentran el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y el Comité de Gestión de Riesgo Ambiental y Social.

### ■ **Comité de Responsabilidad Social Empresarial**

Tiene como objetivo apoyar el desarrollo y monitoreo de iniciativas dirigidas a fortalecer el vínculo con la comunidad y promover un entorno social fuerte y organizado, así como fortalecer vínculos con instituciones educativas, sociales, ONG's, dependencias del gobierno y demás sectores de la sociedad, para realizar proyectos y acciones locales de forma conjunta, que incidan en mejorar la calidad de vida en el entorno nacional y regional. Dentro de sus funciones están:

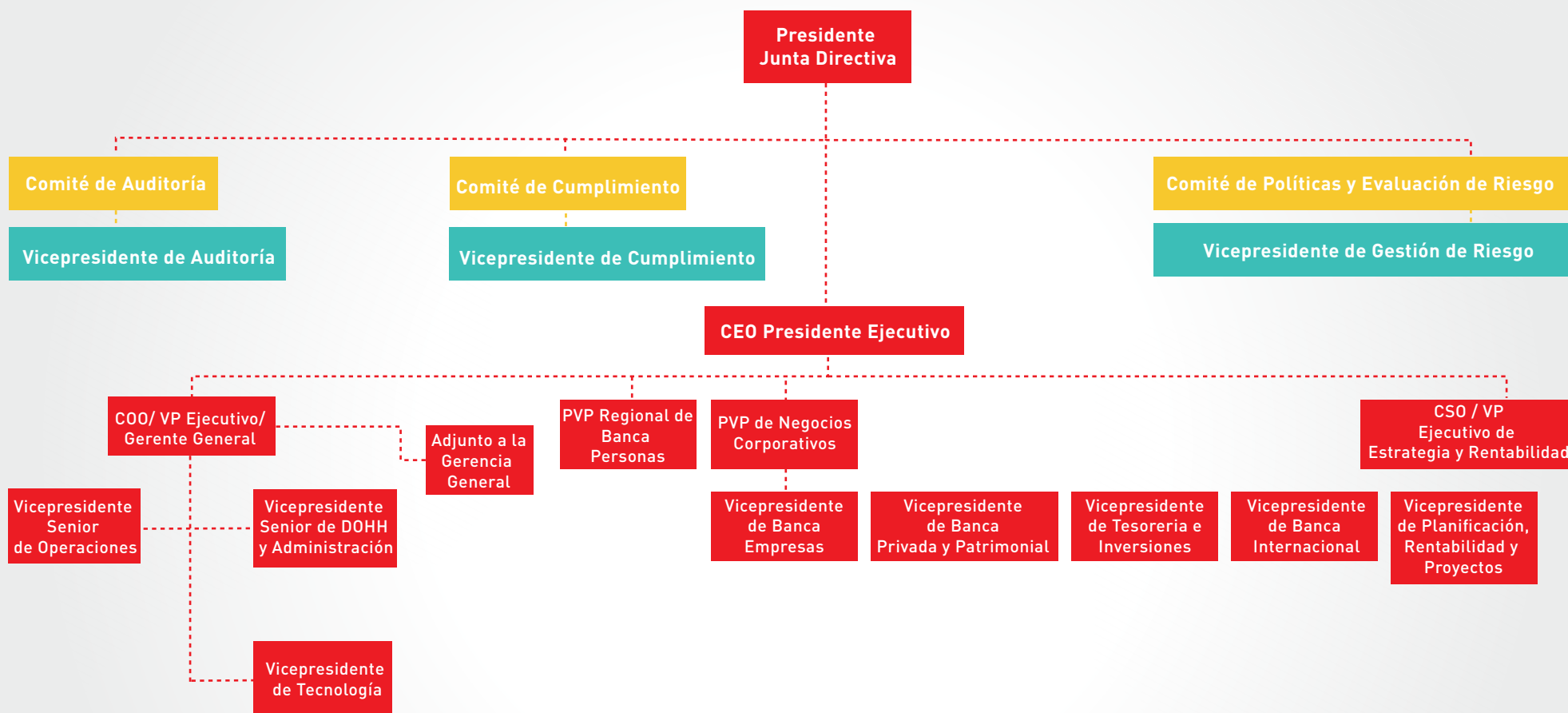
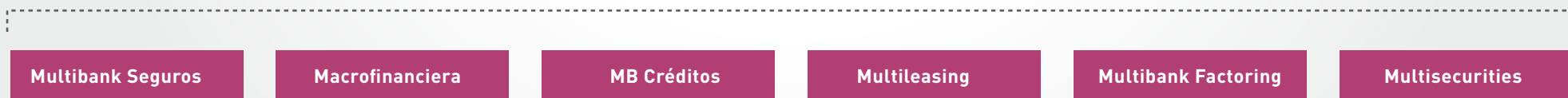
- Mantener actualizada la Política RSE y promover su desarrollo al interior de la Organización.
- Velar por el cumplimiento de la política RSE.
- Fomentar la cultura de manejo adecuado de la energía y el reciclaje.

### ■ **Comité de Gestión de Riesgo Ambiental y Social**

Su propósito es desarrollar y monitorear iniciativas en materia ambiental y desarrollo sustentable. Tiene dentro de sus funciones:

- Definir procedimientos para la identificación de aspectos e impactos socio-ambientales.
- Definir mecanismo de seguimiento de indicadores.
- Definir y ejecutar los procedimientos enmarcados dentro del Plan de Gestión Socio-Ambiental.



**[Gobierno Corporativo]****EMPRESAS DEL GRUPO**



## Gestión de Riesgos

En Multibank Inc., reconocemos el riesgo operacional como uno de los tipos de riesgo presente en nuestra actividad y procuramos un marco de gestión desde el mismo momento en que un proceso se pone en marcha. Destacamos que para el nacimiento en nuestro país del Acuerdo 7-2011, en diciembre 2011, que estableció el marco general para la gestión del riesgo operativo, ya contábamos con un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que contemplaba los lineamientos de Basilea II.

Hemos implementado una metodología de tipo matricial, coordinada por la Gerencia de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocios, adscrita a la Vicepresidencia de Gestión de Riesgos, que incluye en su estructura la designación de Coordinadores de Riesgo Operacional, nombrados por cada Vicepresidencia, con el objeto de implementar y seguir la metodología en cada una de sus áreas. La gestión de los coordinadores se apoya en capacitaciones en el manejo de las herramientas e identificación de alertas.

Esta metodología se sustenta en dos herramientas fundamentales que permiten identificar, medir, cuantificar y seguir las alertas a las que el Banco está expuesto en cada función/proceso:

### ■ **Matriz de Alertas de Riesgo Operacional (MARO):**

Elaborada a través del proceso de autoevaluación, en donde cada Coordinador, tras procesos de capacitación, identificó un conjunto de alertas a las cuales están expuestas las áreas.

Esta primera matriz determinó las alertas de riesgo del Banco y el nivel de criticidad de las mismas, según su impacto y frecuencia, clasificándolas en: altas, medias y bajas.

### ■ **Matriz de Incidentes de Riesgo Operacional (MIRO):**

Nos ha permitido confeccionar una base de datos de pérdidas materializadas por áreas y por clases de riesgos.

Disponemos de un Manual de Políticas que describe la metodología de trabajo, incluyendo entre otros aspectos: la definición de los conceptos básicos relacionados con el riesgo operacional, la explicación de la estructura organizativa, funciones asociadas y por último, describe las herramientas de gestión y la forma de implementación. El modelo contiene los mecanismos de mitigación y seguimiento.





## **Continuidad de Negocio**

Nuestro Modelo de Continuidad de Negocios comprende todas las operaciones del banco, y está diseñado para asegurar que se pueda continuar prestando servicios a nuestros clientes en caso de ocurrir un desastre o evento importante inesperado. El propósito de este plan es desarrollar y establecer, los procedimientos adecuados para preparar al personal en el manejo de eventualidades, permitiendo responder de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia.

El plan está dirigido a mitigar los efectos y daños causados por eventos esperados o inesperados, ocasionados por el hombre o por la naturaleza; preparar las medidas necesarias para salvar vidas; evitar o minimizar los posibles daños o pérdida de la propiedad; responder durante y después de la emergencia y establecer un sistema que nos permita recuperarnos para volver a la normalidad en un periodo mínimo de tiempo razonable.

En el mismo se identifican los requerimientos para evitar que las funciones básicas del banco sean interrumpidas por largo tiempo, incluyendo la definición de los recursos necesarios en sistemas, mobiliario y personal y contempla desarrollar los procedimientos que deberá seguir el equipo encargado de hacer funcionar los procesos básicos de la unidad, en el menor tiempo posible.

Incluye guías orientadas hacia una recuperación rápida y una continuidad oportuna de operaciones críticas y no críticas en caso de desastres inesperados. Los planes están diseñados para asegurar la continuidad de nuestra organización; la disponibilidad de los componentes críticos de nuestro negocio y así cumplir nuestro rol en la industria de los servicios financieros. En Multibank Inc., estamos comprometidos a recuperar, lo más rápido posible, desastres que impacten al negocio y los planes de recuperación se actualizarán periódicamente para que sean compatibles con los cambiantes escenarios de negocios.



## [Grupos de Interés]

Estamos comprometidos en promover relaciones estables y confiables con nuestros principales grupos de interés. Por grupo de interés entendemos, las personas, empresas, instituciones y organizaciones, que pueden ser impactadas directa o indirectamente por nuestra actividad y cuyos comportamientos e intereses inciden significativamente en la toma de decisiones para el desarrollo del negocio:

Grupo de Interés	Compromisos
Accionistas	Crear valor de forma sostenible, brindando transparencia informativa y promoviendo el diálogo continuo.
Colaboradores	Promover su desarrollo profesional y personal, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.
Clientes	Brindar satisfacción y calidad de servicio a través de productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y requerimientos.
Proveedores	Gestionar los procesos de compra de forma sostenible.
Comunidad y Medio Ambiente	Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de nuestra sociedad y del medio ambiente, así como a favorecer la inclusión social y financiera de las poblaciones más desfavorecidas.
Medios de Comunicación	Establecer vínculos institucionales con los medios de comunicación que permitan ofrecer una información veraz y oportuna.
ONG's	Generar espacios de diálogo y participación, que promuevan el aprendizaje, con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad de la sociedad y el ambiente.
Gobierno y Autoridades Locales	Actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad.

**Tabla 1.**  
Compromiso con nuestros grupos de interés



**[Grupos de Interés]**

Identificar y conocer nuestros grupos de interés, es una de las prioridades de nuestra gestión de Responsabilidad Social. Sabemos igualmente que compartir información con ellos sobre nuestras acciones e impactos, es vital para generar confianza, credibilidad y asociaciones. Reconocemos la necesidad de escucharlos a fin de dar respuesta a los asuntos que se han determinado como relevantes de acuerdo con nuestra estrategia y las demandas y puntos de vista de cada uno de ellos. Ello contribuye sin duda a mejorar nuestro desempeño e incrementar nuestros avances en materia de sostenibilidad. Con este propósito aplicamos diferentes metodologías que incluyen: formas impresas de reporte, encuestas de satisfacción al cliente y al personal, benchmarking del sector bancario, consultas a expertos internos (Comités), contratación de expertos externos, y comunicaciones con nuestros aliados comerciales. Estas metodologías nos han permitido establecer canales de comunicación y de diálogo directo, con el fin de recoger la opinión, y expectativas de nuestros grupos de interés entre los que destacan:

Canales de Comunicación	Grupos de Interés						
	Accionistas	Clientes	Colaboradores	Comunidad Medio-Ambiente	Gobierno Nacional y Autoridades Locales	Medios de Comunicación	Proveedores
Página Web <a href="http://www.multibank.com.pa">www.multibank.com.pa</a>	■	■	■	■		■	■
- Estados Financieros e Informes Financieros (Anual y Trimestral)	■	■	■	■		■	■
- Informes de las Calificadoras de Riesgo	■	■	■	■		■	■
- Informe Social (COP)	■	■	■	■		■	■
- Noticias y Avisos Importantes	■	■		■		■	■
- Link de Contacto ("Contáctenos")	■	■		■		■	■
Correo Electrónico: <a href="mailto:info@multibank.com.pa">info@multibank.com.pa</a>	■	■		■	■	■	■

**[Grupos de Interés]****Canales de Comunicación**

	Accionistas	Clientes	Colaboradores	Comunidad Medio-Ambiente	Gobierno Nacional y Autoridades Locales	Medios de Comunicación	Proveedores
Redes Sociales: <a href="http://www.facebook.com/MultibankPanama">www.facebook.com/MultibankPanama</a>	■	■		■		■	■
Atención directa en Sucursales		■		■			■
Comunicación telefónica: 800-3500					■	■	
Comunicados de Prensa					■	■	
Junta General de Accionistas	■						
Reuniones, foros, encuentros	■				■	■	
Encuestas de satisfacción con el servicio ofrecido		■					
Focus Groups sobre expectativas		■					
Publicidad y marketing		■					
Ferias y exhibiciones		■			■		
Canal externo de denuncias		■			■		■
Intranet			■				
Entrevista de Inducción y Retiro			■				
Encuestas de Satisfacción y de Clima Organizacional			■				
Evaluación de Desempeño			■				■
Comités y Reuniones Ampliadas			■				

**[Grupos de Interés]**

Canales de Comunicación	Accionistas	Clientes	Colaboradores	Comunidad Medio-Ambiente	Gobierno Nacional y Autoridades Locales	Medios de Comunicación	Proveedores
Jornadas de Capacitación			■				
Comunicación con Jefaturas inmediatas			■				
Interlocutor de Desarrollo Humano			■				
Canal interno de Denuncias ("Alerta de Fraude")			■				
Interlocutor del Dpto. de Compras y procesos de Licitación							■
Interlocutores de los Comités de Responsabilidad Social Empresarial y de Riesgo Ambiental y Social				■			
Interlocutor del grupo de Multivoluntariado				■			
Evaluación de beneficiarios de programas sociales-ambientales				■			
Reuniones y encuentros con ONG e Instituciones Educativas				■			
Comunicaciones	■	■	■	■	■	■	■

**Tabla 2.**

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés



Nuestro modelo del negocio está focalizado en el cliente. Procuramos brindarle las mejores soluciones financieras a través de nuestra oferta de productos y servicios, adaptada a sus necesidades y requerimientos. Incorporar su opinión en nuestra actividad a través de canales de comunicación más accesibles, así como ofrecerle una mayor calidad de servicio, nos ha permitido fortalecer nuestra relación con el cliente, contribuyendo a establecer nexos más duraderos que afiancen su vinculación con la empresa.

En Multibank Inc. contamos además con un conjunto de políticas y procedimientos sustentados en nuestro código de conducta, con el fin de poder establecer y mantener una relación confiable, íntegra y transparente, tomando en consideración los siguientes ejes de acción:



**Gráfica 1.**  
Ejes de acción para la relación con nuestros clientes

## Sucursales y Centros de Préstamos

En el 2014 extendimos nuestra red de sucursales con la inauguración de una nueva sucursal en Villa Lucre. Disponemos también de la red de ATM's. Además, mantenemos una fuerte presencia en Colombia, y Costa Rica, así como una Oficina de Representación en Perú, a través de nuestras subsidiarias Macrofinanciera y MB Créditos, respectivamente.



## [Canales de **atención** y **comunicación** de Multibank Inc.]

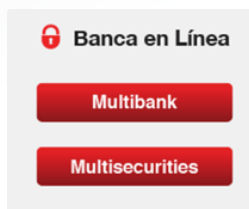
Las sucursales, los centros de préstamos y los ATM´s están publicados en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa).



[Canales de **atención** y **comunicación** de Multibank Inc.]**Banca en Línea**

Nuestros clientes disponen del servicio de Banca por Internet: "Banca en Línea de Multibank", mediante el cual pueden realizar consultas de saldos, movimientos y estados de cuentas, transferencias, realizar pagos y solicitudes, ingresando en nuestra página web:

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

**Banca Móvil**

Otro de los servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes es el de Banca Móvil que les permite realizar distintas operaciones financieras desde un teléfono inteligente (Smartphone).

**Sucursal Telefónica**

Contamos también con nuestra Sucursal Telefónica, que ofrece los servicios de:

**Orientación sobre:**

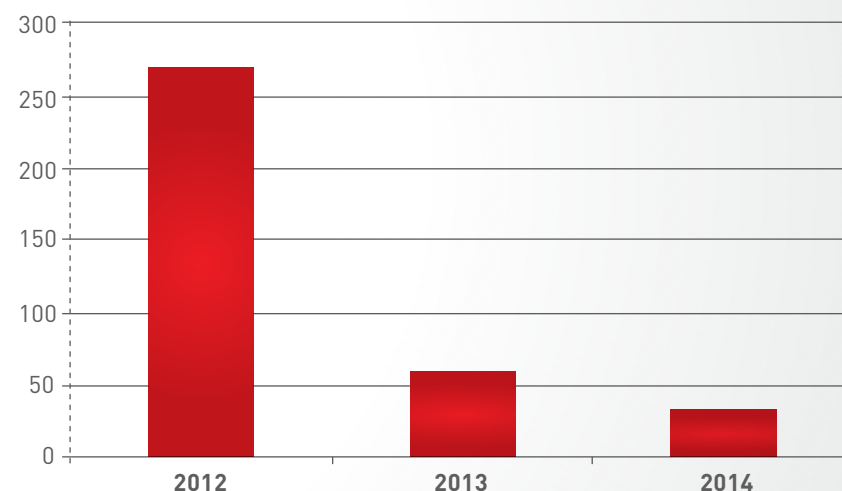
- Tarjetas de Crédito
- Préstamos Personales
- Préstamos de Auto
- Préstamos Hipotecarios
- Plazos Fijos

**Consultas, solicitudes e información de Productos y Servicios:**

- Reclamos, investigaciones, quejas o sugerencias
- Actualización de datos
- Reporte de tarjetas por pérdida o robo
- Reposición de tarjetas por pérdida o robo
- Orientación en el uso de Banca en Línea
- Envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito
- Coordinación en la entrega de tarjetas de crédito

**Atención de Incidencias**

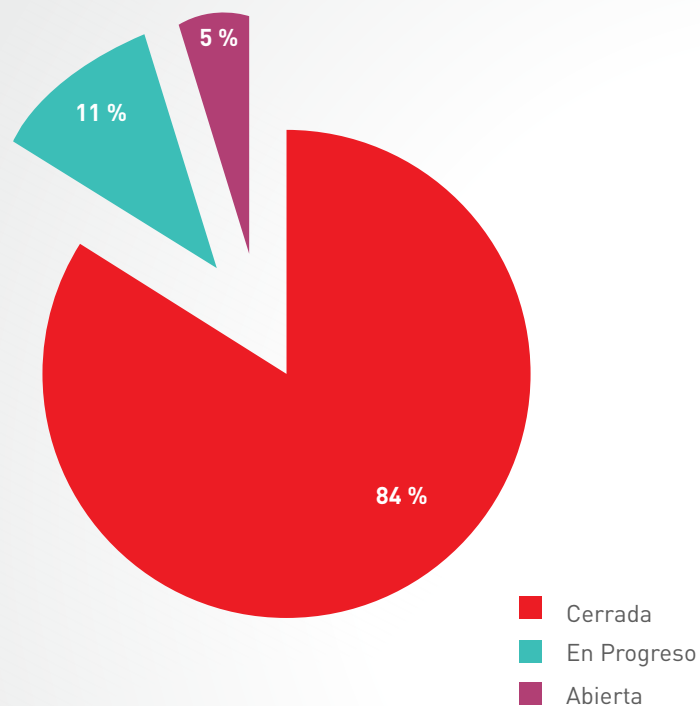
En Multibank Inc., hemos implementado el sistema JIRA para el registro, gestión, análisis y control de las quejas y reclamaciones recibidas. Su implementación nos ha permitido identificar las causas de insatisfacción de nuestros clientes, las problemáticas y como resultado final, las soluciones adecuadas para cada caso. Las acciones llevadas a cabo en los últimos 3 años nos han permitido disminuir considerablemente las cifras de incidencias.



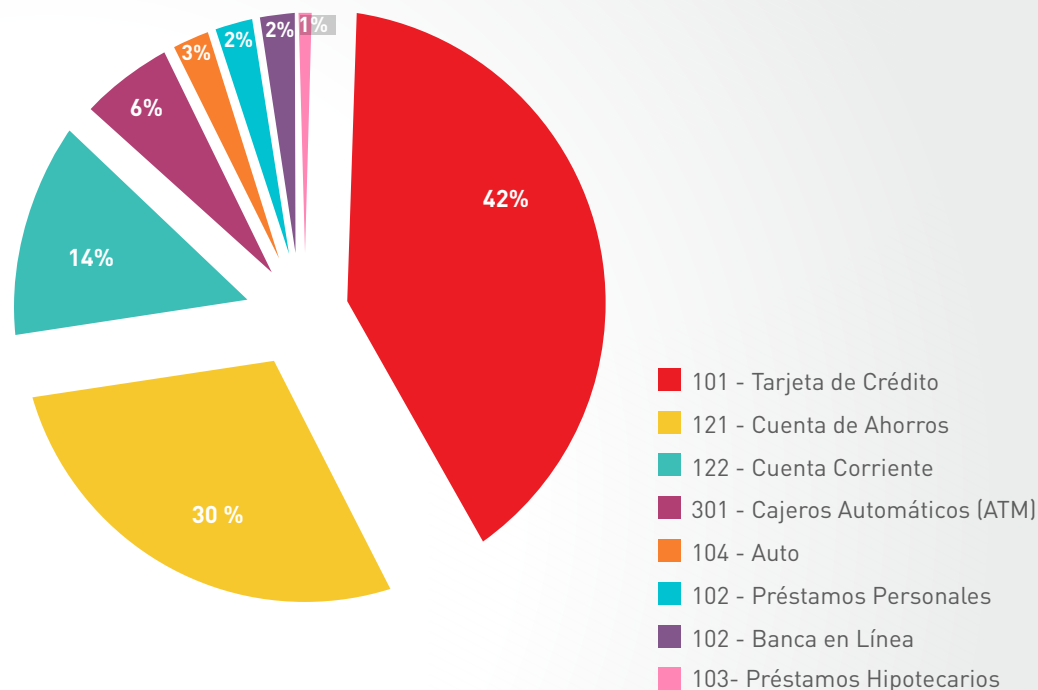
**Gráfica 2.**  
Número de incidencias 2012-2014

El mayor porcentaje de reclamos recibidos en el año, correspondió a tarjetas de crédito con un 42%, seguido por cuentas de ahorros con un 30%, mientras que el menor porcentaje lo obtuvieron: préstamos personales (2%), banca en línea (1%) y préstamos hipotecarios (1%).



[Canales de **atención** y **comunicación** de Multibank Inc.]

**Gráfica 3.**  
Gestión de Reclamos 2014.



**Gráfica 4.**  
Reclamos 2014.

Para el 2015 implementaremos acciones que contribuyan a mejorar nuestra capacidad de atención y respuesta a las incidencias, entre las que destacan la capacitación de los colaboradores que laboran en esta área.

**[Proveedores]**

Nos esforzamos por transmitir a los proveedores nuestro compromiso permanente con la Responsabilidad Social. Procuramos establecer relaciones con proveedores responsables, basadas en el respeto a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así como en la aceptación de los valores de nuestro código de conducta, incluyendo: transparencia, legalidad, integridad, creación de valor, confidencialidad.

Como empresa socialmente responsable cuidamos el vínculo entre nuestros proveedores y clientes, con el propósito de ofrecer alternativas saludables y confiables que generen valor agregado. Hemos implementado mecanismos de control y calidad, con la finalidad de generar confianza y fluidez en las relaciones comerciales y con nuestros clientes:

- Procurar que las empresas contratadas cumplan con las directrices del Ministerio del Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL).
- Cumplir con estándares de Seguridad Laboral del personal contratado para ejecución de las obras.
- Velar porque no se utilicen materiales contaminantes o que hagan daño a la salud del trabajador y del público.



En Multibank Inc., hemos realizado un proceso para determinar la materialidad de los aspectos de nuestra gestión que impactan significativamente en lo económico, social y ambiental, basado en su cobertura que incluye una valoración en cuanto a:

- Dónde se produce el impacto: en la organización, clientes, proveedores, comunidad o en todos.
- En una escala de 1 (poco) al 3 (mucho), cuál es la valoración interna del aspecto en cuanto a su importancia para Multibank Inc.:
  - Es parte de estrategia de la organización
  - Están considerados en las políticas internas de la organización
  - Está legislado o es un requisito suscrito voluntariamente
  - Existe evidencia de incidentes significativos
- Cuál es la valoración externa que tiene el aspecto en la escala 1 (poco) al 3 (mucho), para nuestros grupos de interés.

<sup>1</sup>Tomado como referencia la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad (G4) del Global Reporting Initiative.



En función del análisis de materialidad, se consideró que son significativos para Multibank Inc., aquellos aspectos cuyo resultado se encuentra entre 5 y 6, siendo los mismos:

Categoría	Sub categoría	Aspecto	Total
Desempeño Social	Derechos Humanos	Inversión (Contratos / acuerdos que incluyen cláusulas de DDHH)	5
		No discriminación	6
		Trabajo forzoso	6
		Trabajo infantil	6
	Prácticas laborales y trabajo decente	Diversidad e igualdad de oportunidades	5
		Formación y educación	5
		Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	5
		Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	5
	Responsabilidad sobre productos	Confidencialidad del cliente	6
		Cumplimiento regulatorio sobre productos	6
		Salud y seguridad de los clientes	6
	Sociedad	Comunidad	5
		Lucha contra la corrupción	6
Economía	Consecuencias económicas indirectas Presencia en el Mercado	Consecuencias económicas indirectas	5
		Presencia en el Mercado	5
		Auditoría	6
Impacto de productos y servicios	Auditoría Cartera de Productos	Cartera de Productos	6
		Productos con componentes sociales y ambientales	5
Medio Ambiente	Medio Ambiente	Cumplimiento regulatorio ambiente	6
		Evaluación Ambiental Proveedores	5

**Tabla 3.**  
Promedio de valoración global de aspectos materiales

En esta Comunicación de Progreso nos hemos esforzado por describir las acciones implementadas relacionadas con estos aspectos materiales.



## [Desempeño Económico]

En el 2014 alcanzamos una utilidad neta de USD 42.6 millones, lo que representa un crecimiento del 8% respecto al 2013, cuyo monto fue de USD 39.5 millones. Este resultado está asociado principalmente al sólido crecimiento del volumen de negocios, al adecuado manejo del margen de interés, a una mayor diversificación de los ingresos y la apropiada gestión de los gastos no financieros. Los activos totales experimentaron un incremento del 17% con relación al 2013 ubicándose en USD 3,619 millones, reflejo del crecimiento de la cartera de préstamos del 15% en el período. Los depósitos totales mantuvieron una tendencia creciente, registrando un aumento del 17% con relación al mismo período del año anterior totalizando USD 2,360 millones.

El creciente posicionamiento de mercado en Panamá y el constante incremento de sus colocaciones en la región latinoamericana, permitieron que nuestras operaciones registraran un crecimiento superior al del sistema financiero y al de la economía en general en este año, acorde además con nuestro plan estratégico 2013-2017. Multibank Inc., cerró el año con indicadores de calidad de activos, que superan al promedio del sistema bancario nacional, con un índice de morosidad del 1.2% y una cobertura de préstamos mayor al 100% con 115%.

Nuestro patrimonio neto, creció un 20% con respecto a diciembre de 2013, totalizando USD 364 millones, gracias a la generación interna de capital a través de sus utilidades y la confianza de los accionistas con aportes al capital preferido y común para apoyar el crecimiento de los activos. Con este patrimonio se evidencia la solidez reflejada en el Índice de Capital que alcanzó el 16% frente al 8 % mínimo legal requerido.

Indicadores	2014	% de Crecimiento
Utilidad Neta	42.6 MM USD	8
Activos totales	3,619 MM USD	17
Depósitos	2,360 MM USD	17
Patrimonio Neto	364 MM USD	20
Índice de Morosidad	1.2%	
Cobertura de Préstamos	115%	
Índice de Capital	16%	

**Tabla 4.**  
Resumen Financiero 2013-2014

Como resultado de nuestro desempeño en el 2014 podemos destacar:

- Adquirimos el control total de la subsidiaria en Costa Rica, MB Créditos, que cuenta con una cartera de préstamos de USD 53 millones al cierre del año 2014, registrando un crecimiento del 54%, respecto al año anterior.
- Alcanzamos los USD 5.3 millones en primas devengadas y utilidad neta de USD 1.6 millones por Multibank Seguros lo que representa un incremento de 20% con relación al año 2013.
- Alcanzamos los USD 5.3 millones en primas devengadas y utilidad neta de USD 1.6 millones por Multibank Seguros lo que representa un incremento de 20% con relación al año 2013.
- Lanzamos en el mercado costarricense el financiamiento de hipotecas residenciales como segundo producto de MB Créditos.
- Estructuramos de forma exitosa varios créditos sindicados para financiar la construcción de desarrollos inmobiliarios.
- Continuamos ampliando las relaciones de negocios con importantes entidades multilaterales, incluyendo el IFC (brazo financiero del Banco Mundial).



## [Reconocimientos y Calificaciones en el Sector]

En Multibank Inc., somos objeto de evaluaciones periódicas, objetivas e independientes, por parte de reconocidas empresas calificadoras. Las calificaciones obtenidas, nos retroalimentan sobre los resultados de nuestra gestión y contribuyen a mantener altos estándares de transparencia y de gobierno corporativo, con nuestros accionistas, inversores, colaboradores, clientes y la sociedad en general. Dentro de los resultados de estas calificaciones destacan las concedidas por las siguientes calificadoras:




- Fitch Ratings, en su informe del 27 de octubre de 2014, otorgó a Multibank Inc., el Grado de Inversión en su calificación de Riesgo Internacional, aumentado la calificación de BB+ a BBB- con perspectiva “Estable”. Multibank Inc., se posiciona así como una de las instituciones financieras con mayor solidez en el mundo y en el privilegiado grupo de 23 bancos privados latinoamericanos con Grado de Inversión Internacional. De igual modo, mejoró la calificación de Riesgo Local a largo plazo de Multibank Inc., aumentándola de AA-(pan) a AA (pan) con perspectiva “Estable”. Nos ubicamos así, en el nivel más alto de los bancos privados panameños que se califican a nivel local. Entre los factores claves de su evaluación, la calificadora refiere en su informe: “la estrategia coherente de Multibank Inc.; la mejora de su posición de capital, la gestión fortalecida de riesgos de mercado, la calidad consistentemente alta de los activos y el historial de rentabilidad.” El informe completo puede ser consultado en [www.fitchratings.com](http://www.fitchratings.com) o en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

- A su vez, la calificadora Standard & Poor’s, en su informe del 29 de abril de 2014, coloca a Multibank Inc., más cerca del Grado de Inversión Internacional. En el referido informe mejoró a “Positiva” la perspectiva de la calificación de riesgo internacional a largo plazo de Multibank Inc., afirmando dicha calificación en el nivel BB+. Según destaca S&P en su informe: “Las calificaciones de Multibank Inc., reflejan nuestra opinión de su posición de negocio ‘moderada’, ‘adecuados’ niveles de capital y utilidades, una posición de riesgo ‘adecuada’, fondeo ‘promedio’ y liquidez ‘adecuada’ (según se define en nuestros criterios de calificación). 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)
- Equilibrium (afiliada de Moody’s), en su informe del 15 de octubre de 2014 mejoró la calificación de Riesgo Local a largo plazo de Multibank Inc., del nivel AA-.pa, a AA.pa, refiriendo que la perspectiva se modificó de Positiva a Estable. La calificación del banco se sustenta, como se detalla en el informe, en la consistencia y solidez en su desempeño financiero durante los últimos años; la baja concentración de mayores deudores en relación a los préstamos y capital primario; la alta calidad crediticia de préstamos e inversiones; la estructura de gobierno corporativo, apegada a las mejores prácticas; la sólida capitalización en un contexto de amplio crecimiento de operaciones en Panamá y la diversificación hacia otras regiones de Latinoamérica. En el informe se pondera además,



## [Reconocimientos y Calificaciones en el Sector]

el alcance de una mayor escala operativa dentro del sistema bancario, que lo sitúa como el tercer banco privado de capital panameño más grande en términos de activos consolidados. El informe completo puede ser consultado en [www.equilibrium.com.pa](http://www.equilibrium.com.pa) o en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa).

	Internacional		Local		Internacional		Local	
Calificadora								
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
2014	BBB-	Estable	AA	Estable	BB+	Positiva	AA	Estable

**Tabla 5.**  
Calificaciones de Riesgo 2008 - 2014



## [Fortalecimiento de las **capacidades financieras**]

Apoyar la educación constituye uno de los compromisos fundamentales de las empresas que buscan asegurar su sostenibilidad con la formación de talento humano especializado, cuya capacidad de generación de conocimientos y de innovación representa un valor agregado, que incrementa la productividad y competitividad de las empresas.

En Multibank Inc., asumimos este compromiso mediante la ejecución de programas de formación, actualización y capacitación de talento humano, que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de las competencias requeridas en las áreas de economía y finanzas. Estos programas están dirigidos fundamentalmente, al sector de la pequeña y mediana empresa, a nuestros colaboradores y a estudiantes interesados en realizar prácticas en nuestro banco.

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

Inicia sus actividades en abril de 1998. Imparte programas de capacitación y perfeccionamiento en las áreas de producción y servicio, con el fin de facilitar la formación de emprendedores y el desarrollo de las competencias requeridas para el establecimiento y crecimiento de pequeñas y medianas empresas y asegurar su sostenibilidad, gracias al incremento de su productividad y su competitividad en el mercado.

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).

Hasta el presente hemos capacitado un total de 23,127 participantes. A lo largo de 2014, concentramos nuestros esfuerzos en reorientar la oferta académica del instituto, a fin de ofrecer nuevas alternativas de formación y capacitación y presentarlas a instituciones públicas y privadas.



---

### **Programa de Practicantes**

Apoyamos la formación y especialización del talento humano proveniente de universidades y escuelas técnicas o de secundaria, en puestos específicos de trabajo dentro de nuestra organización. El objetivo del programa es complementar su educación, a través del ejercicio de la práctica laboral remunerada. Mediante el desarrollo de este programa, promovemos el acceso al primer empleo a los jóvenes que se destacan en su desempeño durante la práctica.



## [Fortalecimiento de las **capacidades financieras**]

Este programa se ejecuta conjuntamente con los coordinadores de los Programas de Prácticas de las diferentes instituciones educativas que participan en el mismo. Los estudiantes deben contar con un índice de nota de 2.00/3.00 en el caso de estudiantes universitarios y de 4.0/5.0 en el caso de estudiantes de escuela secundaria o técnica.

En el 2014, se incorporaron 63 practicantes a este programa, lo que equivale a un 74% más con respecto al número de practicantes del 2013. De este total, 5 practicantes, obtuvieron su primer empleo.

Practicantes	Multibank Inc. y Subsidiarias
Universitarios	36
Colegios Secundarios	25
Carreras Técnicas	2
<b>Total</b>	<b>63</b>
Contratados como primer empleo	5

**Tabla 6.**  
Resumen Programa de Practicantes

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

Estamos comprometidos con la promoción de la educación de nuestros colaboradores, mediante la implementación del programa de formación continua y capacitación especializada, según la función que desempeñen. Nuestra oferta de formación comprende un conjunto de cursos, seminarios y talleres en las áreas de:

- Desarrollo del negocio
- Entrenamiento en el puesto
- Desarrollo del personal
- Servicio al cliente
- Tecnología
- Marco legal
- Técnicas de ventas
- Inducción

La instancia encargada de la planificación y administración del programa es la Vicepresidencia de Desarrollo Humano, considerando para ello los requerimientos de formación de cada una de las áreas del negocio.

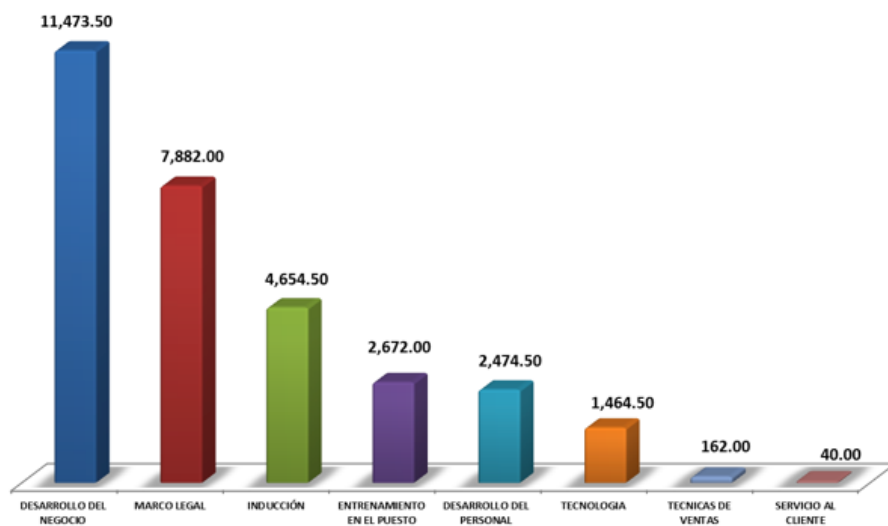
En el 2014, se impartieron distintas modalidades de formación, capacitación y actualización: talleres, congresos, cursos, E-Learning, entre otros. En total se realizaron 295 cursos, que beneficiaron a 1,301 colaboradores. El número de horas/entrenamiento, alcanzó en el 2014 un incremento del 17.8% con respecto al año anterior, elevándose a 30,814 horas/entrenamiento.



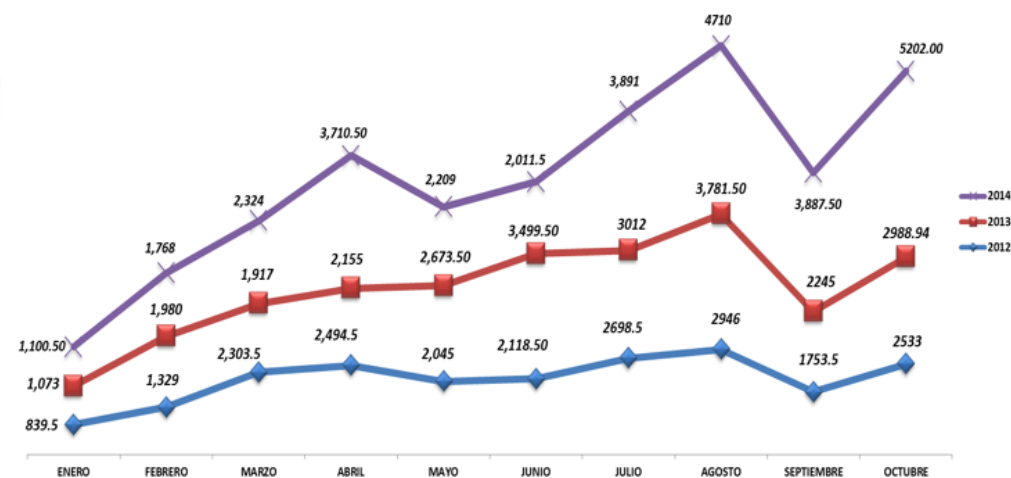


## [Fortalecimiento de las **capacidades financieras**]

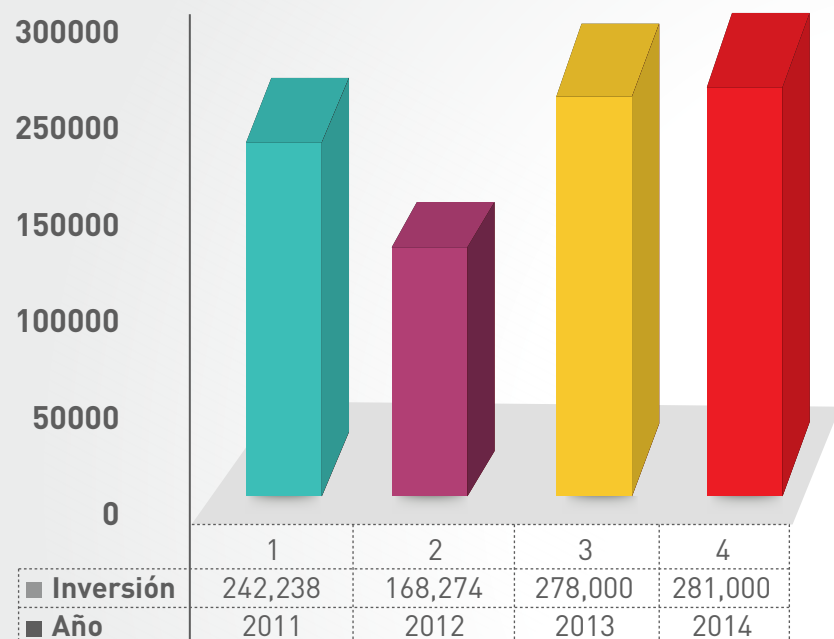


[Fortalecimiento de las **capacidades financieras**]

**Gráfica 6.**  
Programa de Formación N° horas/entrenamiento por grupo temático.



**Gráfica 7.**  
Programa de Formación N° horas/entrenamiento por grupo temático.

[Fortalecimiento de las **capacidades financieras**]

Gráfica 8.

Programa de formación. Inversión por año. 2011-2014

**Para el 2015 nos hemos propuesto:**

- Continuar incrementando la inversión en esta área.
- Atender a las necesidades de adaptación a las nuevas tecnologías, para el mejoramiento de los sistemas de información y control de gestión.
- Ampliar la oferta educativa y de capacitación en las áreas clave del negocio.



**[Nuestro Compromiso con los Principios del Pacto Mundial]****[Derechos Humanos]****[Estándares Laborales]****[Ambiente]****[Anticorrupción]**





**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, 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 Multibank Inc.,** apoyar y respetar los Derechos Humanos fundamentales y asegurar que nuestra organización no sea cómplice de su vulneración. Promovemos la igualdad entre nuestros colaboradores y en las relaciones con nuestros grupos de interés, sin distinción alguna por origen étnico, estatus socioeconómico, estado civil, edad, género, discapacidad o credo, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades. 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.

Nos identificamos con una ética empresarial fundamentada en la integridad y la equidad, así como en el cumplimiento de la ley. Estas líneas de acción nos impulsan a trabajar activamente para evitar prácticas de discriminación, violencia, complicidad o vulneración de los derechos humanos, y promover su protección, respeto y cumplimiento entre nuestros grupos de interés, así

como establecer mecanismos expeditos para remediar o reparar cualquier abuso o violación que atente contra las personas y comunidades, sus valores éticos y culturales y su medioambiente.

Nos aseguramos que los temas socio-ambientales reciban plena atención en el negocio de financiamiento de los proyectos, siguiendo las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Apoyamos iniciativas con un mínimo de impacto socio-ambiental, tomando en consideración las actividades económicas y el sector donde operan nuestros clientes. Excluimos así de manera taxativa el financiamiento de actividades relacionadas con:

- Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada como ilegal bajo las leyes o reglamentos de Panamá o convenciones o acuerdos internacionales.
- Negocios o actividades productivas relacionadas con la producción o comercio de armas y municiones.
- Producción o actividades que involucren formas peligrosas o de explotación de trabajo forzado o trabajo infantil.
- Producción o comercio de todas aquellas actividades, materiales y sustancias que constituyan una amenaza para la flora, la fauna y la vida en el planeta.





**Contamos con un conjunto de instrumentos, herramientas y prácticas** para apoyar y promover el respeto de los derechos humanos. Disponemos de un código de conducta, que orienta nuestras actuaciones dentro de estándares de comportamiento ético y profesional que son indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable en las relaciones establecidas con los colaboradores, clientes, proveedores, directivos y terceros. Incluye los siguientes temas:

- Conflicto de Intereses
- Regalos y Gratificaciones
- Transparencia
- Recursos Corporativos
- Cumplimiento de Leyes y Políticas
- Otras Cuestiones Relativas a la Conducta:
  - Información
  - Seguridad de la información y archivos precisos.
  - Discriminación
  - Carácter privado de la información sobre el colaborador
  - Competencia leal
  - Acoso
  - Violencia en el lugar de trabajo
  - Uso de drogas y alcohol
  - Solicitudes de gobiernos.

Consideramos que nuestros valores reflejan los principios y la manera en la cual conducimos nuestros negocios como empresa y como individuos. Por ello, reconocemos la necesidad de que cada miembro del Grupo, realice sus negocios y actividades acorde no sólo con las leyes, disposiciones, reglamentaciones y procedimientos que los rigen, sino que actúen siempre en forma justa y honesta, tal y como se establece en nuestro código de conducta.

El Comité de Conducta es la instancia responsable de velar por la implementación y cumplimiento de este código. Entre sus funciones destaca la interpretación y aplicación de las medidas pertinentes, cuando se presentan dudas ante un caso particular. Se reúne cada dos meses para revisar evaluar y procesar, cuando corresponda, las denuncias y casos recibidos.

Está integrado por los titulares de los departamentos de Desarrollo Humano, Auditoría Interna y Cumplimiento

La Vicepresidencia de Desarrollo Humano, por su parte, es responsable de distribuir y explicar mensualmente el código de conducta a los nuevos colaboradores, 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.

Nuestros colaboradores pueden acceder de forma permanente y oportuna al código de conducta por medio de la intranet, en la cual disponen de un mecanismo para ingresar mediante la opción: "Alerta de Fraude", y denunciar de forma anónima y



confidencial, irregularidades administrativas o de auditoría y otras posibles violaciones éticas y legales que vayan en contra de lo establecido en este código. Adicionalmente, colocamos mensajes relativos a los Derechos Humanos en espacios estratégicos de las oficinas de Multibank Inc.

Nuestro desempeño en el 2014 se reflejó en los siguientes resultados:

- El 100% de los nuevos colaboradores (239) recibió material e instrucción sobre el código de conducta.
- No se recibió ninguna denuncia relativa a violaciones de los derechos humanos.

A nivel externo hemos concentrado nuestros esfuerzos en el apoyo a la pequeña y mediana empresa, mediante la ejecución de programas de inversión social para mejorar aspectos de la vida en comunidad:

### **Apoyo a la pequeña y mediana empresa**

Como parte de nuestra visión estratégica del negocio, apoyamos de forma sostenida a la pequeña y mediana empresa desde 1991, somos el primer banco panameño en promover iniciativas de este tipo. A lo largo de estos 24 años, hemos desarrollado una serie de alianzas con organismos multilaterales, que nos han permitido

ampliar el acceso al financiamiento del sector, que constituye una fuente de dinamismo económico e innovación, así como un eje de estrategias de desarrollo eficaces en la generación de empleo, incremento en el nivel de ingresos e impacto positivo en el PIB.

En el 2011 firmamos un Acuerdo de Financiamiento con la Corporación Interamericana de Inversión (CII), por USD 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.

En el 2014 establecimos un nuevo acuerdo con la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo del Banco Mundial, por USD 40,000,000. Este acuerdo se extiende hasta el 2021 y permitirá otorgar financiamiento a largo plazo a las Pymes, así como a iniciativas que contribuyan a reducir el cambio climático y promuevan el uso eficiente de energía renovable. Esta es la segunda transacción de IFC con Multibank Inc. Nos convertimos en cliente de IFC en 2009 cuando se incorporó al Programa Mundial de Financiamiento para el Comercio de IFC, con una línea de crédito para el comercio de USD 65 millones, que desde entonces ha aumentado a USD 75 millones. Actualmente manejamos una cartera de 159 clientes, entre personas naturales y jurídicas, para un monto de USD 5,984,000 y un saldo promedio de USD 34,400. El total de desembolsos del año fue de USD 3,534,000, siendo el monto total de la cartera al mes de septiembre de USD 5,467,000.



Productos	Ítems	SalDOS (USD)	Comp
Líneas de crédito	2	55	1%
Sobregiros	15	433	8%
Decrecientes	126	3,989	73%
Prendarios	16	979	18%
Total	159	5,467	100%

**Tabla 7.**  
Relación de Cartera

### **Inversión social / vida en comunidad**

Hemos implementado un conjunto de acciones orientadas a mejorar aspectos sociales de la vida en comunidad, creando valor económico y social.

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.

### **Fundación Alberto y Pamela Btsh**

En el año 1996 creamos la Fundación Alberto y Pamela Btsh, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y ancianos a nivel nacional.

En el 2005, inauguramos el comedor público “Pamela Btsh” ubicado en San Miguelito, uno de los distritos de mayor población y pobreza, con la finalidad de contribuir a cubrir los requerimientos nutricionales de sus habitantes.



En el 2014 se construye la Escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh” en la localidad de Mañanitas, con una inversión estimada de USD 300,000. Esta obra beneficiará a cientos de niños de esta localidad, a fin de lograr su inserción y permanencia en el sistema educativo. La escuela contará con modernas instalaciones, entre las que destacan las áreas de informática, inglés y laboratorios, que contribuirán a mejorar el índice académico de los estudiantes. Su inauguración, está prevista para enero de 2015.



**Fotografía 2.**  
Fachada de la Escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”



Con el ánimo de incentivar y premiar a los jóvenes dedicados y estudiosos de nuestro país, donamos equipos de computadoras a los estudiantes más destacados de escuelas públicas, entre las que cabe mencionar: Kuna Nega, Presidente Valdés, Mateo Iturralde, Emperatriz Taboada, Reino de los Países Bajos (Holanda).

También realizamos donativos de computadoras en Veraguas y en Chiriquí a las escuelas: Lassonde, Antonio José De Sucre, Victoriano Lorenzo, Medalla Milagrosa, Nuevo Vedado, Pedregal.

Otra obra donada por la Fundación Alberto y Pamela Btsh es El Mirador ubicado en Amador, espacio de recreación y disfrute para la familia panameña y los pescadores artesanales.

Con nuestra Granja Auto sostenible “El Entradero”, en alianza con el Patronato de Nutrición Nacional, unimos esfuerzos para disminuir los elevados índices de desnutrición en áreas rurales de extrema pobreza. Además, nuestro programa de entrega de canastas de frutas a diversas instituciones sin fines de lucro beneficia a más de cuatro mil personas diariamente.

Este año entregamos además, una refrigeradora industrial para el área de comedor de la Casa de la Fundación Infantil Ronald McDonald, la cual ofrece un “Hogar lejos del hogar”, para familias de escasos recursos cuyos hijos reciban tratamientos médicos prolongados en el Hospital del Niño.

La Fundación ha realizado también, numerosos donativos de ropa y calzado a lo largo de toda su trayectoria a las poblaciones más desfavorecidas.

**Fotografía 3.**

Entrega de computadoras a estudiantes destacados



## Programa Grandes Pasos: Granja El Entradero



En el presente año continuamos nuestro patrocinio al proyecto Granja El Entradero, que venimos realizando desde el 2001. Este proyecto forma parte del Programa Grandes Pasos que desarrolla el Patronato Nacional de Nutrición, cuya misión es contribuir a disminuir los índices de pobreza y pobreza extrema en las áreas rurales del país y por ende, la desnutrición infantil.

Los agricultores que forman parte del programa reciben la capacitación que requieren para organizarse en asociaciones y cooperativas que puedan producir de forma sostenible, los alimentos que les garanticen la ingesta diaria adecuada para sus familias, así como rubros destinados a la comercialización. Actualmente el proyecto beneficia a 3 familias que trabajan en el aumento del potencial productivo de sus tierras. En total los beneficiarios directos del proyecto son 19 personas entre niños, jóvenes, adultos y un total aproximado de 126 beneficiarios indirectos del sector El Entradero. El área de siembra y cultivo comprende 4 hectáreas, lo que equivale a 2,038.98 m<sup>2</sup>.

A lo largo del año con nuestro Multivoluntariado realizamos visitas a la granja en las cuales dictamos charlas didácticas, efectuamos actividades de siembra y riego, entregamos equipos y herramientas y organizamos actividades lúdicas con los hijos de los agricultores. Además, entregamos periódicamente donaciones financiadas por nuestra Fundación Alberto y Pamela Btsh. Este año destaca la





participación de un grupo de estudiantes del Colegio Pureza de María, quienes como parte de su labor social nos acompañaron en esta actividad.

Adicionalmente, contribuimos con este programa con el dinero recaudado 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.

En el mes de febrero de 2014, recibimos un reconocimiento del Patronato Nacional de Nutrición, por el apoyo brindado a la Granja El Entradero a lo largo de estos 13 años. Este reconocimiento nos estimula a continuar patrocinando este tipo de proyectos, que contribuyen a combatir la desnutrición y pobreza extrema en nuestro país.

En diciembre de este año hicimos un donativo al Patronato de Nutrición, por un monto de USD 10,200 para la construcción del Centro Multipropósito de la Granja de Desarrollo y Producción auto sostenible de El Entradero. Este centro servirá para el almacenamiento de algunos productos de la granja. Además contará con biblioteca y centro básico de estudio para los niños del sector.

Otras de las acciones realizadas a lo largo del 2014 fueron:

- Siembra de los siguientes rubros: maíz, frijol, yuca, habichuela y guineo chino.
- Aumento del área de siembra de maíz para consumo y comercialización así como de frijol Rh-209 para consumo.
- Medición de las áreas donde se mejorarán estructuras dentro del proyecto construcción del Centro Multipropósito.
- Se programó una nueva siembra de maíz en el mes de diciembre de 2014, para la empresa Industrias El Antojo.



**Fotografía 7.**  
Visita a la Granja con estudiantes



**Fotografía 8.**  
Entrega de donativo

**[Derechos Humanos]**

RUBRO	SUPERFICIE (m <sup>2</sup> /Unidad)	FECHA DE SIEMBRA	FECHA ESTIMADA DE COSECHA	PRODUCCIÓN ESPERADA
Yuca	120 plantas	Mayo 2014	Mayo 2015	360 lbs
Otoe	1000 plantas	Abril 2014	Mayo 2015	10qq
Yuca	1700 plantas	Abril 2013	Abril 2014	15 qq
Frijol	500 m2	Marzo 2014	Mayo 2014	100 lbs
Maíz	500 m2	Agosto 2014	Octubre-Noviembre 2014	7 qq seco
Habichuela	360 m2	Agosto 2014	Octubre 2014	300 lbs
Frijol(Rh209)	300 m2	Octubre 2014	Enero 2015	3 qq
Guineo Chino	40 plantas	Mayo 2014	Mayo 2014	600 unidades
Maíz	200 m2	Octubre 2014	Enero 2015	800 mazorcas

**Tabla 8.**  
Rubros Cosechados

**Para el 2015 esperamos:**

Mantener y aumentar el número de beneficiarios directos en el proyecto, garantizando de esta manera que las personas en la comunidad permanezcan y se beneficien a través de la producción de alimentos para consumo y comercialización.

- Rancho de Reunión y dormitorio de 40 mts<sup>2</sup>, con estructura de bloque y cemento.
- Cocina de 8m<sup>2</sup> anexo al área de reuniones.

Fortalecimiento de Rubros:

- Insumos para el establecimiento de maíz de forma escalonada contando con sistema de riego.
- Establecer una hectárea de cultivo de achiote (valor comercial)
- Habilitar dos tanques para ceba de peces (consumo y venta local)
- Establecer cultivos de hortalizas (cebollina, culantro, ají dulce, pepino, entre otros)

Optimizar el trabajo de los productores dotándolos de equipos y herramientas que les permitan mejorar su rendimiento.



Fotografía 9.

Granja El Entradero. Entrega de productos y equipos





## Teletón 20-30

Esta iniciativa anual organizada por el Club Activo 20-30 de Panamá desde 1981, tiene el propósito de recaudar fondos para el financiamiento y ejecución de proyectos-meta. El proyecto-meta de este año fue la construcción y equipamiento de nuevas áreas en el Instituto Nacional de Medicina Física y Rehabilitación (INMFR).

El lema promovido fue “Si tú crees, ellos pueden”. El evento tuvo lugar en Panamá los días 12 y 13 de diciembre. Este año la meta planteada fue de USD 4,300,020 recaudándose un total de USD 4,315,407. Como en años anteriores, Multibank Inc., apoyó esta noble causa promovida por el Club Activo 20-30 de Panamá aportando USD 20,000, de los cuales USD 10,000 fueron recaudados por nuestros colaboradores a través de la realización de diversas actividades. Adicionalmente, contribuimos con la difusión del evento a través de nuestras redes sociales y página web.

Nos sentimos complacidos con esta contribución y reconocemos la participación de todos nuestros voluntarios.



**Fotografía 10.**  
Entrega de Donativo al Teletón



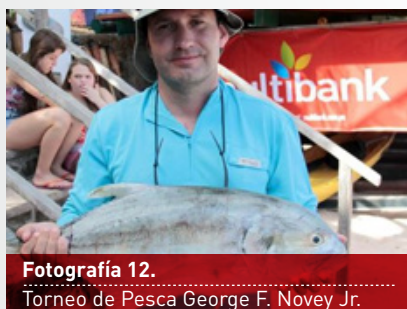
**Fotografía 11.**  
Beneficiarios del Teletón 2014

## Patrocinio de Actividades Deportivas y Culturales

En el 2014 patrocinamos diversos torneos deportivos y eventos culturales con la finalidad de promover y apoyar iniciativas orientadas a la difusión de la cultura y el deporte, así como a los valores de: identidad, pertenencia, sana competición, salud, disfrute, entre otros.

En junio se llevó a cabo el Torneo de Pesca George F. Novey Jr., donde Multibank Inc., participó por sexto año consecutivo como Patrocinador Plata. En su sexta versión, el tradicional torneo de pesca deportivo se desarrolló en la Hacienda del Mar, Isla San José, en el Archipiélago de las Perlas.

Igualmente patrocinamos y promovimos diferentes conciertos y festivales como el Concierto World Music Panamá, Concierto Air Supply, y el Concierto de Disney “Navidad Mágica” organizado por el Municipio de Panamá, en la Cinta Costera.



## Multivoluntariado

Promovemos e impulsamos en nuestros colaboradores el voluntariado corporativo, que tiene como propósitos:

- 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 Inc. en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades en las que trabajará Multibank Inc., alineado con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Metas del Milenio.

Para nosotros es prioritario brindar a nuestros colaboradores las mejores oportunidades para involucrarse en el trabajo social, pues ello contribuye al desarrollo y transferencia de capacidades, al trabajo en equipo, sentido de pertenencia y apoyo a la empresa.

Las actividades de voluntariado se realizan en horario laboral y los miembros de la Directiva participan activamente.

A lo largo del año nuestro Multivoluntariado realizó actividades de apoyo social en diversas comunidades a nivel nacional como El Cope, El Calabazo, entre otras.



Nuestra inversión social se incrementó significativamente en el 2014 pasando de USD 45,305 en 2013 a USD 330,200

Actividad	USD
Escuela El Buen Pastor, Sede Pamela Btsh	300,000
Granja El Entradero	10,200
Teletón 20-30	20,000
<b>TOTAL</b>	<b>330,200</b>

**Tabla 9.**  
Resumen de la Inversión Social 2014







**Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

En Panamá, la legislación establece que en las instituciones bancarias no se pueden constituir sindicatos. Estamos conscientes que es un caso especial donde no coinciden la normativa internacional y la legislación nacional, por lo que acatamos la ley nacional y nos esforzamos por respetar la libertad de asociación en la medida de lo posible. Como ejemplo de ello, mantenemos, una política de “puertas abiertas” con nuestros colaboradores, con el fin de solucionar conflictos y alcanzar consensos, mediante una comunicación fluida. Nuestro Departamento de Desarrollo Humano, es el encargado de establecer los canales de comunicación correspondientes para que los colaboradores puedan plantear peticiones y reclamos legítimos y canalizarlos ante las instancias correspondientes.

En las relaciones con otros y en los aspectos sociales, verificamos la existencia de políticas que promuevan las normas de la OIT sobre la negociación colectiva y la libertad sindical:

**CONVENIO N° 87: RELATIVO A LA LIBERTAD SINDICAL Y A LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE SINDICACIÓN, 1948**

Ratificado por Panamá mediante Ley No.45 de 2 de febrero de 1967. Gaceta Oficial No.15.819.

**CONVENIO N° 98: RELATIVO A LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DEL DERECHO DE SINDICACIÓN Y DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA, 1949**

Ratificado por Panamá mediante Ley No. 23 del 1º. de febrero de 1966. Gaceta Oficial No. 15.584.

**Principio 4.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

En Multibank Inc., reafirmamos nuestro compromiso de contribuir con la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas. Creemos que los principales mecanismos internacionales para combatir el trabajo forzoso son las normas de la OIT, entre las cuales destacan:

**CONVENIO N° 29: RELATIVO AL TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO, 1930**

Ratificado por Panamá Mediante Ley No. 23 de 10 de marzo de 1966. Gaceta Oficial No. 15, 584.

**CONVENIO N° 105: RELATIVO A LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO FORZOSO, 1957**

Ratificado por Panamá Mediante Ley No. 23 de 10 de marzo de 1966. Gaceta Oficial No. 15, 584

Promovemos condiciones laborales en un ambiente de trabajo decente, fundamentando nuestras relaciones laborales en el marco de la legalidad y rechazando todo tipo de trabajo que se realice bajo la amenaza de una pena cualquiera.



Estamos conscientes que el trabajo forzoso puede presentarse en empresas subcontratadas, proveedores o en nuestras relaciones comerciales, incluyendo los financiamientos. Por ello nos esforzamos en conocer a nuestros clientes, incluyendo en el análisis de créditos, la evaluación de las posibles formas en las que se produce el trabajo forzoso, así como las modalidades que adopta en cada rama de actividad.

Cónsono con este compromiso hemos implementado un conjunto de políticas en materia de desarrollo humano para promover el crecimiento profesional, una remuneración competitiva, y la motivación individual y de equipo, a objeto de ofrecer a nuestros colaboradores las mejores condiciones de trabajo y contribuir con ello a su salud y bienestar.

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

- **Incrementos salariales:** La estructura de salarios es 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.

- **Vacaciones:** Procuramos que todo nuestro personal tome sus días de descanso obligatorio como lo establece la legislación laboral

- **Reclutamiento y Selección:** Damos a conocer, a nuestros colaboradores, los términos y condiciones de la prestación del servicio y los procedimientos que deben realizar 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 procedimientos entre los que se encuentran:

- 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 Inc., 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 e incrementos salariales.

Entre las principales acciones realizadas a lo largo de 2014 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.
- Se aplicaron evaluaciones de desempeño al 100% de nuestros colaboradores que conforma la planilla.
- El incremento salarial otorgado fue de 3.5%, beneficiando a 779 colaboradores.

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

- Un incremento salarial de 9% por encima del salario mínimo.
- Mantener en los últimos 3 años un posicionamiento salarial promedio entre el 45% y 50%.

Multibank Inc., se sitúa nuevamente 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

En Multibank Inc., promovemos condiciones de trabajo decente en un ambiente seguro y saludable. Contamos con una política de mejora continua de las condiciones de trabajo y salud de nuestros colaboradores, orientada a la reducción de riesgos y eliminación de enfermedades y accidentes relacionados con el trabajo. Para su implementación hemos elaborado un Plan de Prevención de Riesgos Laborales donde están establecidos los procedimientos a seguir 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.

Las instancias encargadas 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.

Brindamos capacitación a nuestros colaboradores sobre prevención de riesgos laborales, así como en temas de salud laboral. Adicionalmente, realizamos jornadas y ferias de salud que promuevan la salud y seguridad de nuestro personal.



JORNADAS DE VACUNACIÓN - Influenza y MR	Influenza / Neumococo
FERIAS DE SALUD	Exámenes de la vista (agudeza visual)
	Exámenes auditivos
	Glucosa
	Electrocardiograma
	Prueba de Plomo
	Exámenes:
	Generales CA-125 PSI

**Tabla 10.**  
Jornadas y Ferias de Salud 2014

En el año 2015, estimamos iniciar acciones para desarrollar un Sistema de Higiene y Salud Ocupacional que nos permitirá realizar evaluaciones, reportes de incidentes, entrenamientos y capacitaciones según funciones.





## Beneficios a Colaboradores

Brindamos a nuestros colaboradores beneficios competitivos y las mejores oportunidades socioeconómicas, con el objeto de contribuir a elevar su calidad de vida. Entre los principales beneficios que les ofrecemos se encuentran aquellos que cubren aspectos fundamentales para su bienestar, especialmente los dirigidos a fomentar la salud, la educación, alimentación, la vivienda, entre otros.

Financiamientos	Educación	Salud	Salario Emocional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos de Autos</li> <li>• Préstamos Hipotecarios</li> <li>• Préstamos Personales</li> <li>• Compra de Computadoras</li> <li>• Póliza de autos / daños a terceros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becas para culminar estudios</li> <li>• Reconocimiento de culminación de estudios</li> <li>• Curso de inglés - si el cargo lo requiere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Póliza de Vida y Salud</li> <li>• Multiclínica</li> <li>• Botiquín de Primeros Auxilios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cafetería</li> <li>• Estacionamientos</li> <li>• Uniformes</li> <li>• Sábados libres</li> <li>• Plan de bonificación anual</li> <li>• Bono por nacimiento de hijo</li> <li>• Bono por matrimonio</li> <li>• Apoyo por desaparición física</li> <li>• Convenio de precios especiales en la guardería infantil - HappyKids</li> </ul>

**Tabla 11.**  
Beneficios a nuestros colaboradores

## [Estándares laborales]

BENEFICIOS	N° DE COLABORADORES	
	2013	2014
Hipotecas Aprobadas	45	33
Autos Aprobados	46	37
Préstamos Personales	87	49
Tarjetas de Crédito	46	30
Beneficio de Matrimonio	18	10
Beneficio de Nacimiento	29	15
Beneficio Culminación de Estudios	28	15
Apoyo Fallecimiento de un familiar	7	8
Becas Aprobadas	2	3
Póliza Colectiva de Vida y Salud	Todo el personal	Todo el personal
Promedio de colaboradores atendidos con reclamos médicos mensuales	53	60
Compra de Computadoras	5	4
Multiclínica	Todo el personal	Todo el personal
Multiclínica Dental	Todo el personal	Todo el personal
Prueba de Plomo dos veces al año (colaboradores del Centro de Bolsa)	4	4
Botiquín/ Casa Matriz/Gran Morrison y Plaza Concordia	Todo el personal	Todo el personal
Póliza de autos -daños a terceros		2
Estacionamientos del Edificio Prosperidad / Gran Morrison y Plaza Concordia	Todo el personal	Todo el personal
Palco Rod Carew (Durante la temporada de Baseball)	Todo el personal	Todo el personal
Fiesta de Navidad	Todo el personal	Todo el personal

Tabla 12.  
Beneficios otorgados 2013-2014



## [Estándares laborales]

En el 2014 se atendió un total de 239 colaboradores de 1er ingreso. Nuestros colaboradores disfrutaban además del beneficio de vales alimenticios, por el cual reciben entre USD 30.00 y USD 50.00 mensuales, dependiendo de su posición, con el propósito de contribuir a fortalecer su salud, prevenir las enfermedades ocupacionales y propender a una mayor productividad laboral.

MES	Nº DE COLABORADORES	MONTO USD
Julio	775	31,600
Agosto	777	31,670
Septiembre	783	31,870
Octubre	779	31,690
Noviembre	752	31,860
Diciembre	762	32,110
<b>TOTAL</b>	<b>4,628</b>	<b>190,810</b>

**Tabla 13.**  
Vales Alimenticios-Último semestre 2014

Adicionalmente realizamos a lo largo del año diversas ferias que ofrecen beneficios socioeconómicos y de salud a nuestros colaboradores. Con su realización contribuimos a incrementar el poder adquisitivo de nuestro personal.

**FERIAS DE BENEFICIOS**

Feria Escolar

Feria de Salud

Feria Navideña

Feria en Panafoto de Metromall

Feria en E-visión de Metromall

Días de Compras en Collins

Días de Compras en Félix B. Maduro

**Tabla 14.**  
Ferias de Beneficios 2014



## Programa de recreación, deporte y cultura

En Multibank Inc., estamos conscientes de la necesidad de brindar a nuestros colaboradores oportunidades para la recreación y el disfrute de su tiempo libre. Con este propósito incentivamos el desarrollo de programas de recreación, deporte y cultura que contribuyan a su bienestar integral y al de su grupo familiar. Además de favorecer el clima organizacional y estimular la convivencia entre el personal.

### ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Liga Futbol Interna

Liga Futbol Femenina Bancaria

Liga Voleibol Interna

Liga Voleibol Bancaria

Liga de Bolos mixta interna

Torneo de Básquetbol "Club de Leones"

Liga de Softbol Interna

Liga de Softbol Bancario

**Tabla 15.**  
Actividades Deportivas 2014



**Fotografía 14.**  
Visita hijos colaboradores al Centro de Ciencias y Arte EXPLORA.



### **Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

Estamos comprometidos con el apoyo a la prevención y eliminación del trabajo infantil. Sabemos que el trabajo infantil es una violación de los derechos humanos fundamentales, y conocemos de sus causas y consecuencias.

Respaldamos las normas de la OIT sobre el trabajo infantil, ya que son importantes instrumentos internacionales para luchar contra este problema.

#### **CONVENIO N° 138: SOBRE LA EDAD MÍNIMA DE ADMISIÓN AL EMPLEO, 1973**

Ratificado por Panamá mediante Ley No. 17 de 15 de junio de 2000 Gaceta Oficial No. 24,077.

#### **CONVENIO N° 182: SOBRE LA PROHIBICIÓN DE LAS PEORES FORMAS DE TRABAJO INFANTIL Y LA ACCIÓN INMEDIATA PARA SU ELIMINACIÓN, 1999**

Ratificado por Panamá mediante Ley No. 18 de 15 de junio de 2000 Gaceta oficial No. 24,077.

En Multibank Inc., promovemos que los niños puedan completar su educación primaria. Rechazamos el trabajo de menores de edad que no entre en la clasificación de “Trabajo de menores permitidos”, siendo definido este último como aquel trabajo realizado por menores entre 14 y 17 años, que cumpla con la legislación respecto a los horarios, condiciones y actividades aceptadas y que no interfiera con su escolaridad.

Evitamos contrataciones que impliquen trabajo infantil. Sin embargo, este tipo de trabajo puede presentarse de forma indirecta en empresas subcontratadas, proveedores o en nuestras relaciones comerciales incluyendo los financiamientos que otorgamos. Implementamos políticas que nos permitan obtener información suficiente y debidamente evidenciada de nuestros clientes, a objeto de conocer sus actividades. De igual modo hemos considerado el trabajo infantil como uno de los puntos críticos que debe evaluarse en el Comité de Gestión de Riesgo Ambiental y Social. A este respecto, hacemos esfuerzos para que los responsables en el análisis de créditos, evalúen las posibles formas en las que se produce el trabajo infantil, así como las modalidades que adopta en cada rama de actividad.

Estamos conscientes que el apoyo a una educación de calidad, contribuye a la eliminación del trabajo infantil. En 2014 y conjuntamente con la Fundación Alberto y Pamela Btsh, llevamos adelante la construcción de la Escuela “El Buen Pastor, Sede Pamela Btsh” ubicada en Mañanitas. Esta nueva edificación educativa favorecerá la inclusión en el sistema educativo y la prosecución de estudios, de cientos de niños del sector.



**Fotografía 15.**

Inspección de la construcción de la Escuela  
“El Buen Pastor- Pamela Btsh”

## [Estándares laborales]

Nuestro Programa de Practicantes, incluye la formación laboral de adolescentes, como medio para complementar su capacitación en el área financiera y su empleabilidad en un contexto de trabajo decente.

Para el 2015, profundizaremos nuestras acciones para la realización de iniciativas de divulgación y educación que promuevan los derechos de los niños y les permita mejorar su calidad de vida.

**Principio 6.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

En Multibank Inc., estamos comprometidos en apoyar la no-discriminación. Sabemos que es un derecho humano fundamental y reconocemos la necesidad de que nuestros colaboradores desarrollen plenamente su potencial y obtengan recompensas con base a sus méritos. Promovemos la igualdad y la justicia, partiendo de que una sociedad igualitaria, conduce a una mayor estabilidad social.

Creemos que las normas de la OIT sobre la igualdad aportan herramientas para eliminar la discriminación en todos los aspectos relativos al lugar del trabajo y a la sociedad en general. También proporcionan los cimientos sobre los que deben aplicarse las estrategias fundamentales en cuestiones de género en el ámbito del trabajo. Destacamos los dos convenios relevantes en temas de discriminación:

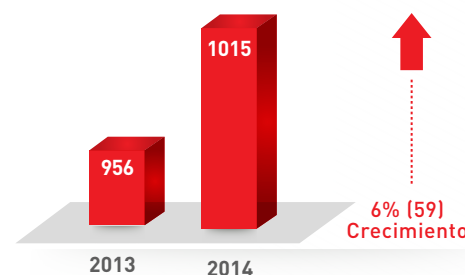
**CONVENIO N° 100:** RELATIVO A LA IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE LA MANO DE OBRA MASCULINA Y LA MANO DE OBRA FEMENINA POR UN TRABAJO DE IGUAL VALOR, 1951

Ratificado por Panamá mediante Ley No.48 de 2 de febrero de 1967. Gaceta Oficial No. 15,822.

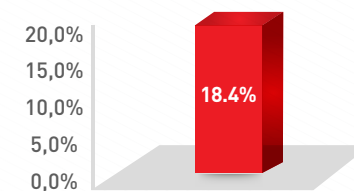
**CONVENIO N° 111:** RELATIVO A LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y OCUPACIÓN, 1958

Ratificado por Panamá mediante Ley No.23 de 1°. de febrero de 1966. Gaceta Oficial No.15,584.

Nuestro código de conducta cuenta con políticas expresas de no discriminación, en donde se establece que nuestro Banco promueve un comportamiento respetuoso y equitativo con sus colaboradores. Respetamos la diversidad e impulsamos la igualdad de oportunidades y trato justo, en nuestra relación con el personal, en lo relativo a los procesos de: selección, formación, promoción y condiciones de trabajo. La distribución de los colaboradores por edades y sexo, muestra que somos una institución dinámica orientada a promover la igualdad y la diversidad. En el transcurso de 2014 no se reportaron incidentes por discriminación de trabajadores.

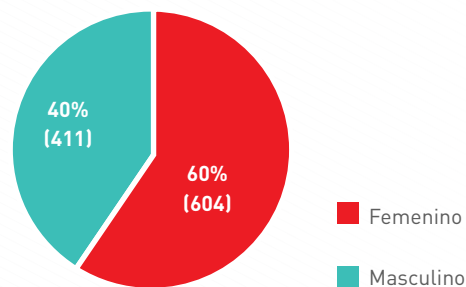


**Gráfica 9.**  
Fuerza laboral 2013 vs 2014

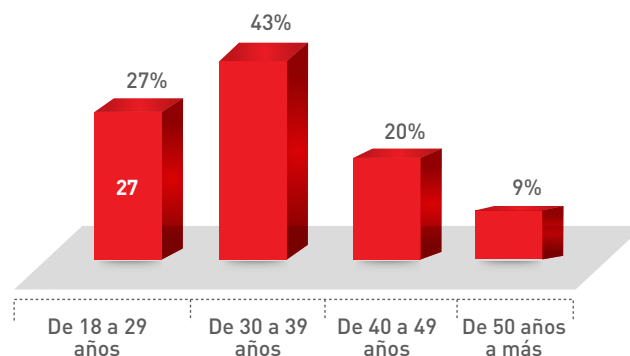


**Gráfica 10.**  
Índice de Rotación Acumulado

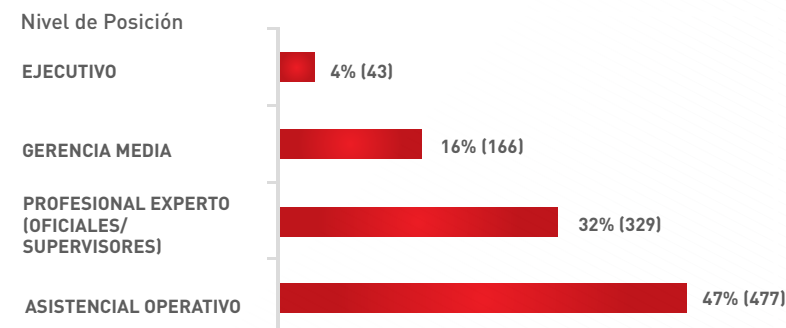




**Gráfica 11.**  
Distribución de colaboradores por género



**Gráfica 12.**  
Distribución de colaboradores por rangos de edades

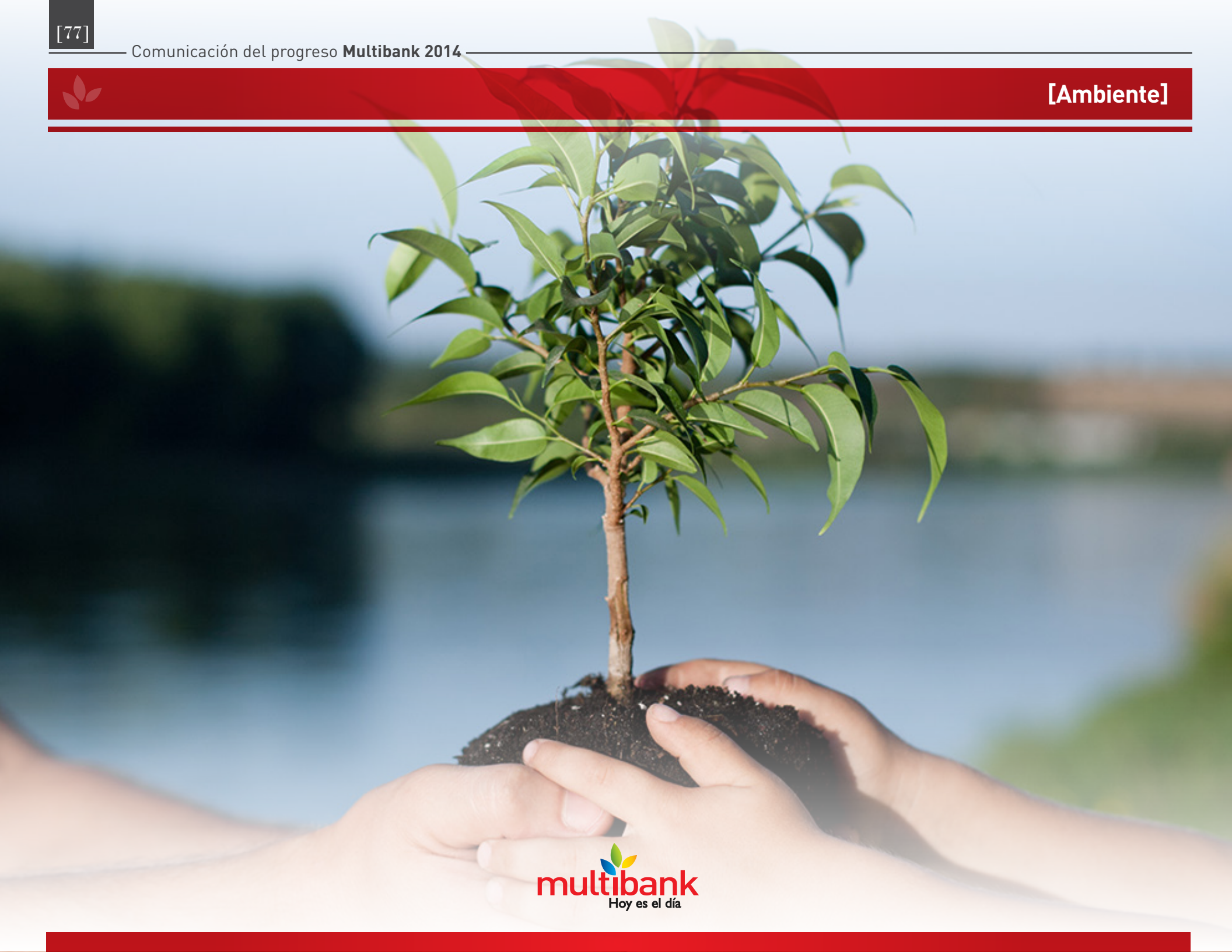


**Gráfica 13.**  
Distribución de colaboradores por Nivel de Posición

## Programa Primero los Nuestros

Este es un programa destinado a brindar oportunidades de crecimiento, desarrollo y estabilidad laboral a nuestros colaboradores. Su implementación nos permite garantizar que el personal activo aplique primero a las vacantes que existen dentro de la organización, antes de iniciar el reclutamiento de candidatos externos.

Para su divulgación hemos establecido un mecanismo que denominamos “Concurso de Vacantes Internas”. En el transcurso del 2014, se realizaron 76 promociones y 59 trasladados a puestos vacantes, lo que equivale al 13% de la población total del Banco. Del total de vacantes publicadas en el “Concurso de Vacantes Internas”, el 74% fueron cubiertas por nuestros colaboradores.





**Principio 7.** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

**En Multibank Inc., estamos comprometidos** con el desarrollo sostenible, sustentados en el 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. Apoyamos iniciativas que promuevan una cultura sustentable, que contribuya a mejorar la calidad de vida de los panameños, así como a la preservación de nuestro planeta.

Conscientes de nuestro rol dentro de la sociedad, hemos incorporado criterios de responsabilidad corporativa en nuestra gestión empresarial, considerando las expectativas que sobre nuestro comportamiento tienen nuestros diferentes grupos de interés, con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible y económicamente viable. Este compromiso se enmarca dentro de los lineamientos establecidos por la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los Principios de Ecuador. Hemos establecido políticas y estrategias orientadas a:

- Velar porque los temas sociales-ambientales reciban plena atención en la financiación de proyectos.
- Optimizar la gestión de proveedores con criterios responsables con el medio ambiente y la comunidad.
- Promover la eficiencia en el consumo energético y manejo de residuos sólidos, en nuestras instalaciones, así como en nuestros productos y servicios.

**En el 2014 continuamos profundizando nuestras acciones** con la implementación de una Política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, cuyo objetivo es minimizar el impacto negativo en el medio ambiente así como en la sociedad, basándonos primordialmente en las actividades económicas o en el sector en el que operan cada uno de nuestros clientes. En la misma se tratan aspectos relacionados con la integración de los criterios sociales y ambientales en los procesos de concesión de créditos. Los proyectos se categorizan en A&S1, A&S2 y A&S3 siguiendo el estándar desarrollado por la Corporación Financiera Internacional (IFC). Esta categorización permite -según se establece-, que la debida diligencia ambiental y social esté acorde con la naturaleza, la magnitud y la etapa en la que se encuentre el proyecto, y con el nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales, quedando establecida para nuestros efectos de la siguiente manera:

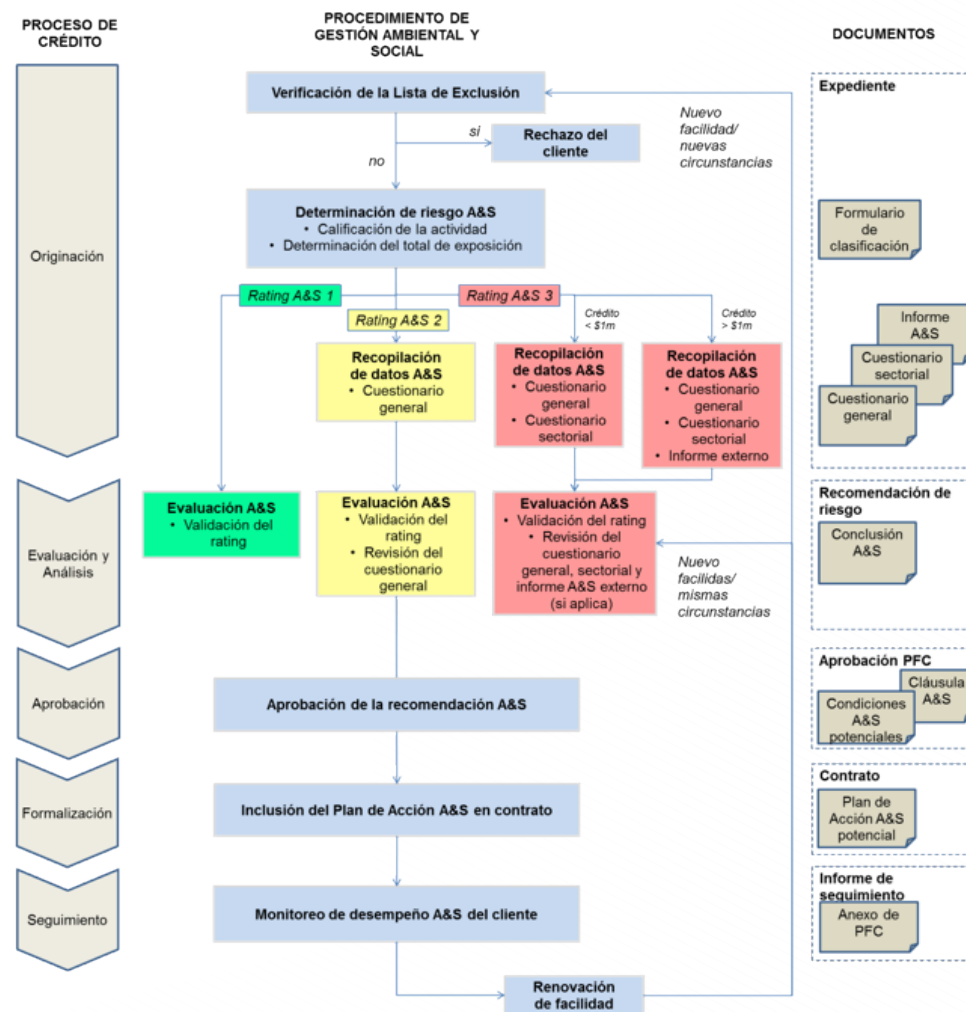


- **Rating A&S 1:** No se debe ejecutar debida diligencia. No se realiza ninguna evaluación ambiental y social y solo se requiere la formalización y el cumplimiento de una cláusula ambiental y social.

- **Rating A&S 2:** Aplica una debida diligencia. Se ejecuta evaluación ambiental y social genérica. Al igual que con los clientes del Rating A&S 1, se pide la formalización y cumplimiento de la cláusula ambiental y social, y posiblemente se definen medidas de mitigación necesarias.

- **Rating A&S 3:** Se intensifican la debida diligencia y las condiciones ambientales y sociales. Además se pide la formalización y cumplimiento de una cláusula ambiental y social, y se definen medidas de mitigación necesarias.

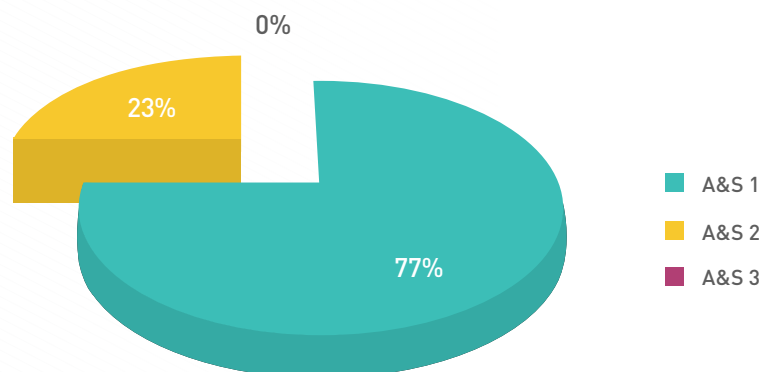
- **Dentro el Rating A&S 3:** las transacciones individuales de riesgo alto con un valor mayor a USD 1,000,000 son un caso especial dado que los financiamientos de ese tipo y tamaño no solo deben seguir los requerimientos del Rating A&S 3. El cliente / banco deben involucrar un experto externo para analizar y evaluar independientemente el riesgo del cliente y sus actividades así como para identificar gaps de cumplimiento, el cual podrá tomar como marco de referencia las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC). Igualmente, se requiere comprobar si el cliente dentro su organización mantiene una gestión Ambiental y Social, o posee certificaciones como ISO 14001, OHSAS 18001, entre otras.



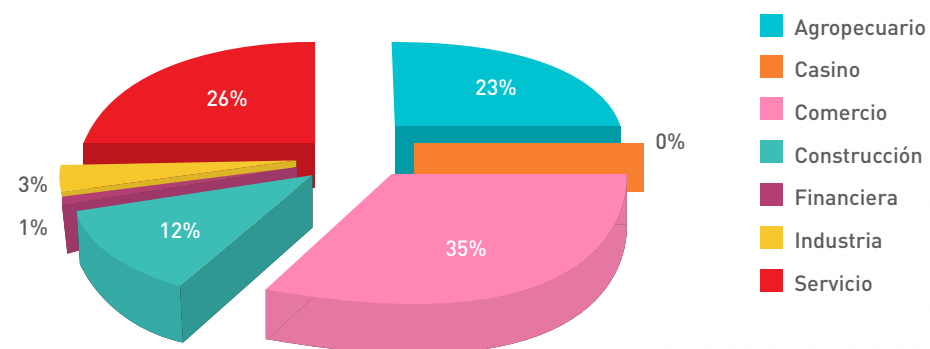
Gráfica 14.

Etapas de la gestión ambiental y social y su integración en el proceso de crédito.

En el 2014 el mayor porcentaje de créditos otorgados se ubicó en el rating A&S 1, destacando el hecho de que no se concedió ningún financiamiento del tipo A&S 3. A su vez, el mayor porcentaje de operaciones crediticias correspondió a los sectores de: comercio, servicios y agropecuario.



**Gráfica 15.**  
Operaciones con Rating A&S



**Gráfica 16.**  
Operaciones con Rating A&S 1 y 2 por sector



**Hemos establecido los siguientes estándares y condiciones ambientales y sociales** para el otorgamiento de financiamientos:

- Fortalecer la misión del Banco al brindar servicios financieros con el compromiso de proteger los recursos renovables para las futuras generaciones.
  - Establecer el marco de las estructuras, principios y directrices para la planificación, organización, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento continuo de la gestión ambiental y social del Banco.
  - Proporcionar un medio para evaluar los riesgos ambientales y sociales, asociados con los clientes del Banco y sus créditos otorgados.
  - Potenciar el crecimiento de los productos financieros con impacto positivo al medio ambiente y/o a la sociedad en general, garantizando el cumplimiento de las Políticas de crédito y normas de gestión ambiental y social del banco, así como disfrutando las oportunidades comerciales que derivan de los temas ambiental y sociales en las actividades de los clientes del banco.
  - Marcar los requisitos en el proceso de solicitud de préstamos y análisis de factibilidad de proyectos en nuestra relación con los clientes.
  - Cumplir con la legislación local aplicable así como con los requisitos, tratados y convenciones internacionales, ratificados en los países de operación, y apoyado por los financiamientos de los inversionistas internacionales. Se utiliza una lista de exclusión para determinar las actividades económicas que no se permiten.
  - Verificaciones de las leyes Locales panameñas con la homologación de las referencias de las normas de la Corporación Financiera Internacional (IFC).
- Con base en estos estándares apoyamos a aquellos clientes que contribuyen a mantener un medio ambiente limpio y sano y que cumplan con las siguientes condiciones:
- Apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientales y sociales.
  - Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental y social.
  - Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.
  - Entender o mejorar los riesgos ambientales y sociales de sus actividades.



- Cumplir con la legislación aplicable, requisitos de salud y seguridad ocupacional así como tratados y convenios aplicables.

Nuestra Política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social se aplica a todas las operaciones de Multibank Inc. y sus Subsidiarias, otorgadas en las siguientes áreas:

- Banca Comercial
- Banca Corporativa
- Banca Internacional
- Banca de Construcción
- Corresponsalía Bancaria
- Zona Libre de Colón
- Multibank Factoring
- Multi Leasing Financiero

Las instancias encargadas de salvaguardar y velar porque las operaciones crediticias estén de acuerdo con los lineamientos que describe la Política de Gestión Ambiental y Social y con la continuidad del Manual de Procedimiento de Gestión Ambiental y Social, son:

- Gestión de Riesgo Ambiental y Social
- Administración de Crédito

La responsabilidad por el cumplimiento y la aplicación de esta Política recae en todos los Oficiales, Gerentes, Vicepresidentes Asistentes y Vicepresidentes de los departamentos de cobertura de esta Política y todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias.

Adicionalmente nos esforzamos por estar a la vanguardia en la búsqueda de oportunidades, manteniendo un impacto ambiental positivo en la sociedad, por medio del desarrollo de nuevos productos, servicios y gestión.

En el 2014 desarrollamos también en las siguientes iniciativas:

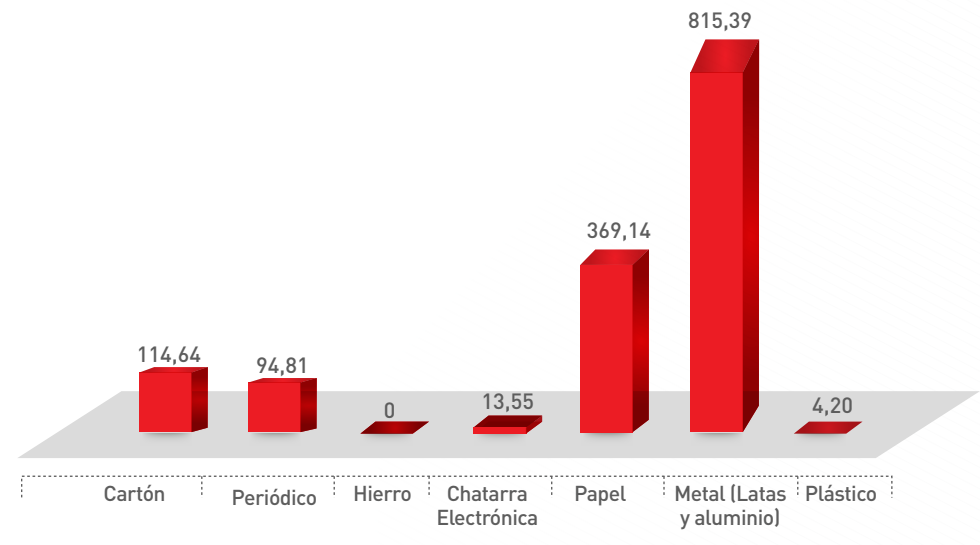
- Firma del acuerdo de cooperación con la Corporación Financiera Internacional (IFC), por USD 40,000,000, que nos permitirá otorgar financiamiento a largo plazo a iniciativas que contribuyan a reducir el cambio climático y promuevan el uso eficiente de energía renovable.
- Capacitación de los gestores de negocios en la implementación del sistema de evaluación, en los meses de marzo y abril.
- Aplicación del formulario de consulta ambiental para el cliente, según su área de actividad.
- Creación de una tabla de indicadores.

Para el 2015 continuaremos ejecutando acciones orientadas a potenciar el desarrollo de productos financieros con impacto positivo al medio ambiente y/o a la sociedad.

## Reciclaje

Promovemos el manejo eficiente y responsable de los recursos del Grupo, poniendo en práctica métodos de reciclaje. Año a año, incrementamos el total de libras recicladas en distintos rubros como: latas de aluminio, envases plásticos, cartón y periódico. Con relación al 2013 la cantidad de libras por material reciclado, se incrementó significativamente en los rubros de metal, papel y periódico, así como su monto en dólares. Las acciones implementadas en el 2014, permitieron triplicar el monto en dólares del material reciclado con respecto al 2013.

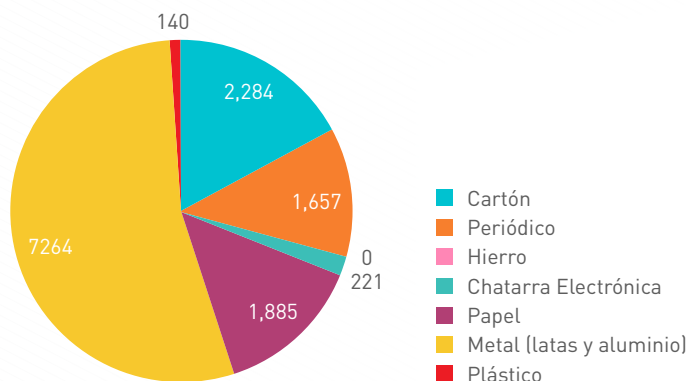
En el 2014 profundizamos nuestros esfuerzos para alcanzar un mayor porcentaje de material reciclado en el área de Casa Matriz. Con este fin acondicionamos espacios determinados para facilitar la correcta división y separación de desechos.



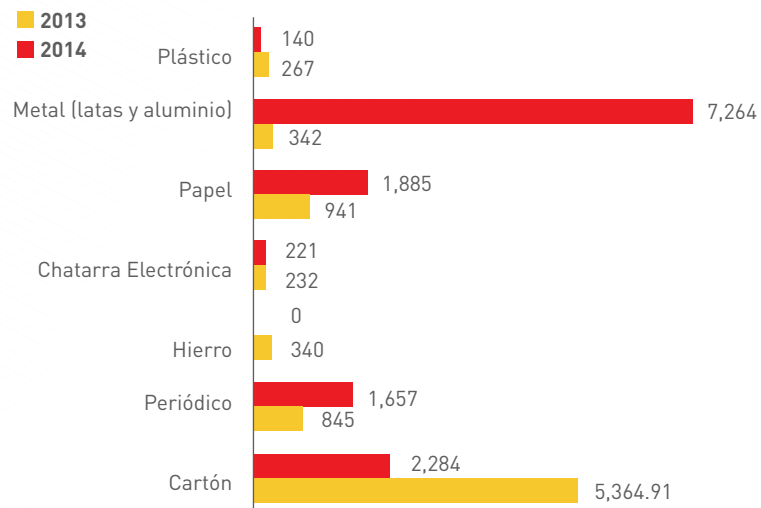
**Gráfica 17.**

Monto en dólares según material reciclado 2014

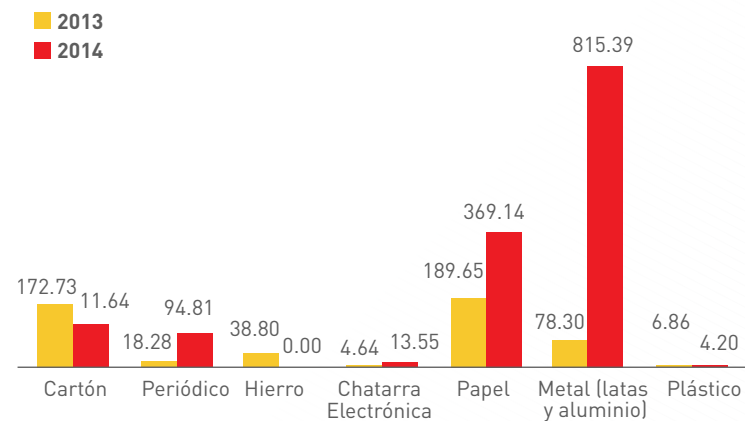


**Gráfica 18.**

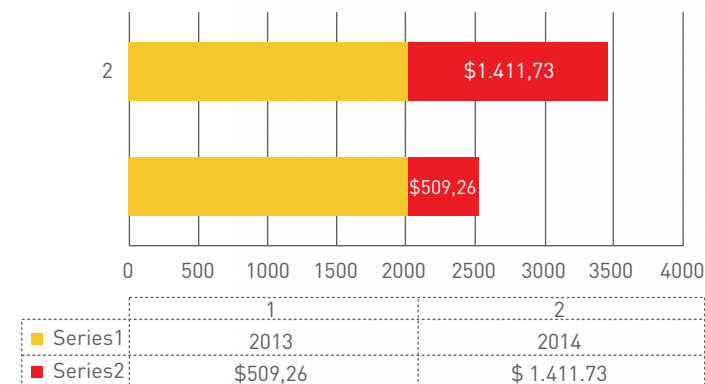
Cantidad de libras recicladas por rubro 2014

**Gráfica 19.**

Comparativo cantidad de libras por Material Reciclado

**Gráfica 20.**

Comparativo en USD por material reciclado

**Gráfica 21.**

Comparativo en USD 2013-2014



## Ahorro de papel

Concientizamos a nuestros colaboradores en el uso de buenas prácticas relacionadas con la reducción, reutilización y reciclaje del papel. Enfatizamos en el uso de los medios electrónicos, la digitalización de documentos y la necesidad de evitar la impresión innecesaria de documentos. Mensualmente hacemos el monitoreo de la cantidad de impresiones realizadas, a través del seguimiento de las lecturas de los equipos multifuncionales. Estas acciones nos han permitido reducir el consumo y gasto de papel.

## 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, para su correcto tratamiento como desecho. En los casos en los que aplica la “donación”, se envían a la Fundación Alberto y Pamela Btsh para su reutilización, en escuelas e instituciones que requieren de estos equipos.

## Ahorro de Electricidad

Como parte de nuestra política ambiental, introducimos mejoras e innovaciones que contribuyan al uso eficiente de la energía en nuestras instalaciones, con la finalidad de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones. El Comité de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica es el encargado de monitorear el comportamiento energético de la Casa Matriz y todas las sucursales.

Se reúne cada 15 días, para evaluar dicho comportamiento así como las irregularidades detectadas durante este lapso, para la aplicación y seguimiento de los correctivos correspondientes.

El personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención se encarga a su vez de inspeccionar continuamente las instalaciones, para verificar el cumplimiento de la normativa vigente y reportar las fallas y faltas encontradas.

Entre las acciones que hemos implementado para el ahorro de energía en nuestras instalaciones destacan las siguientes:

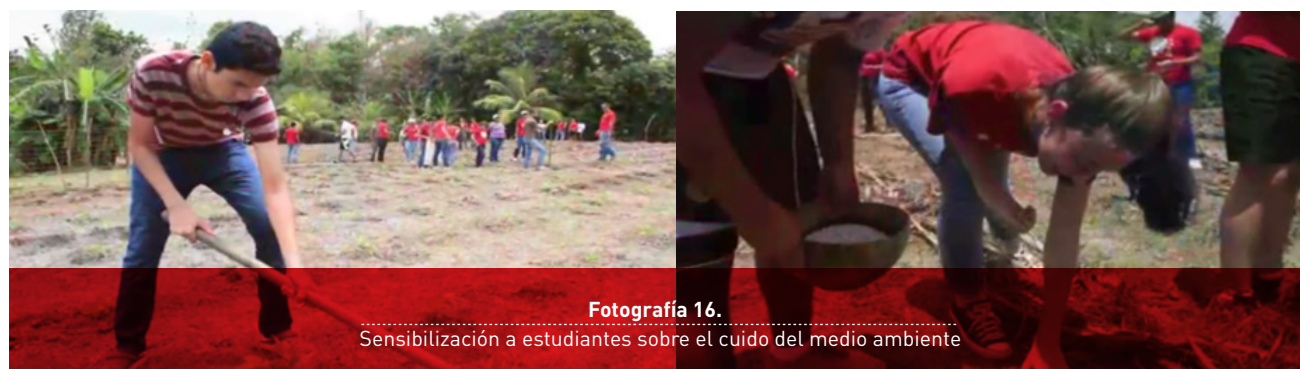
- **Aires acondicionados:** realizamos inversiones en cambio de equipos con sello ecológico (gas y eficiencia energética).
- **Iluminación:** utilizamos lámparas ecológicas (Tipo LED).
- **Plantas Eléctricas:** adquirimos equipos insonoros para contribuir a disminuir la contaminación sonora.



## Educación Ambiental

Como parte de nuestra política, promovemos la responsabilidad ambiental mediante el desarrollo de iniciativas educativas y divulgativas. En la intranet ponemos a la disposición de nuestros colaboradores las Econotas, que contienen información relativa al uso responsable de los recursos naturales, la reducción, reutilización y reciclaje de los materiales y el uso eficiente de la energía. Pueden acceder a ellas en la sección de RSE del Blog, que vinculan Medio Ambiente con el Comité de Eficiencia del Uso de la Energía Eléctrica. En el 2014 publicamos alrededor de 15 Econotas.

Valoramos además la importancia de generar una educación ambiental temprana, dirigida a los niños y adolescentes. En el 2014 sensibilizamos a estudiantes sobre la importancia de la preservación del medio ambiente para el futuro de la vida en el planeta y les enseñamos la importancia de la sostenibilidad, durante visita a nuestra Granja Agrícola de El Entradero.







**Principio 10.** Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

**En Multibank Inc., reafirmamos el compromiso** ético de sus Accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y de todo su personal, de realizar la debida diligencia para que los productos y servicios que brinda el Grupo, no sean utilizados como instrumento para ocultar, manejar, invertir o aprovechar fondos provenientes de actividades ilícitas, tendentes a efectuar blanqueo de capitales o financiamiento del terrorismo.

Nos esforzamos por cumplir con las leyes de la República de Panamá, Acuerdos y Circulares de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Nos guiamos también 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, de acuerdo con las leyes vigentes las cuales establecen la obligación de suministrar la debida información sobre operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo 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 rige por 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 N° 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.



En el caso particular de los reportes de operaciones sospechosas, éstos son enviados a la Unidad de Análisis Financiero (UAF).

El Comité de Cumplimiento es la instancia encargada 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.

Con la finalidad de fortalecer nuestra gestión en materia de anticorrupción, el Departamento de Cumplimiento se elevó en el presente año, al rango de Vicepresidencia, incrementando a 12 el número de sus colaboradores.

**Hemos adoptado una serie de normas, procedimientos y mecanismos** que contribuyan a mitigar el riesgo operativo, reputacional y legal. Implementamos las políticas “Conozca a su Cliente”, “Debida Diligencia Ampliada”, “Procedencia de los Fondos”, “La No Aceptación de Sociedades con Acciones al Portador” 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.

Como parte de la Política **“Conozca a su Cliente”**, nos hemos planteado los siguientes objetivos:

- 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.

Durante el 2014 establecimos nuevas políticas dirigidas a prevenir o evitar prácticas de corrupción entre las que destacan:

- Rechazar cuentas a personas jurídicas con acciones al Portador. A tales fines se implementó un proyecto de Remediación para subsanar todas las cuentas que incurrieran en estas prácticas.
- Rechazar la apertura de cuentas a Personas Políticamente Expuestas (PEP's por sus siglas en inglés) extranjeras.

Los manuales, procedimientos y guías, al igual que las leyes y presentaciones que se dictan al personal durante el año, se encuentran disponibles a través de la intranet.

**A lo largo del 2014** capacitamos a nuestros colaboradores en temas anticorrupción, con base en la clasificación de riesgo propia de sus funciones, lo que nos permite orientar la formación de acuerdo a las normas, principios y controles que deben conocer. Este año adquirimos una plataforma para E-Learning, con la finalidad de promover el conocimiento y el cumplimiento en materia de prevención. A su vez, realizamos campañas informativas dirigidas a los colaboradores por nuestros canales de comunicación internos: correo masivo y el blog "Hacemos Multibank", sobre temas relativos al blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo. Divulgamos la información también entre nuestros clientes a través de correos masivos, página web, banner en página de inicio, mensajes en la Banca en Línea, avisos en sucursales, pantalla en ATM's, y redes sociales.



Adicionalmente participamos activamente en la Comisión de Seguridad Informática de la Asociación Bancaria de Panamá, desde donde se realiza una labor conjunta con los bancos del sistema, para el fortalecimiento de campañas públicas, en comercios, periódicos, entre otros espacios.



Nuestros colaboradores disponen de un mecanismo de denuncias anónimas en esta materia, al cual pueden acceder a través de la intranet y reportar cualquier situación sospechosa para su evaluación y procesamiento en caso que aplique.

En julio de 2014 nos adherimos a la Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (Foreign Account Tax Compliance Act) o Ley FATCA (por sus siglas en inglés). Mediante la promulgación de esta ley, el Gobierno de los Estados Unidos invita a las entidades financieras de todo el mundo, a colaborar con sus esfuerzos para prevenir que los contribuyentes estadounidenses utilicen cuentas financieras fuera de los EE.UU. con el fin de evadir impuestos. Las entidades bancarias suscritas a esta Ley deben reportar anualmente, las cuentas que los contribuyentes norteamericanos mantienen fuera de los Estados Unidos. Ello implicó realizar todas las adecuaciones necesarias a objeto de cumplir con los requerimientos exigidos por esta Ley, para la formulación e implementación de las políticas, formularios y sistemas, la cual realizamos con la asesoría de las firmas Deloitte y Ernst & Young.

Se dictaron talleres presenciales sobre esta Ley para la formación de los colaboradores que se relacionan directamente con nuestros clientes, así como capacitación sobre aspectos fundamentales de la misma a todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias, a través de nuestra plataforma E-Learning.

Desarrollamos también, una campaña Interna para orientar a todo el personal sobre la Ley, en nuestro blog “Hacemos Multibank”. En relación a nuestros clientes, divulgamos la información a través de nuestra página web, sucursales, centros de préstamos y redes sociales.

Otras acciones realizadas a lo largo de 2014 fueron:

- Continuamos el proceso de implementación de una nueva herramienta de monitoreo transaccional, más robusta en relación a las diferentes funcionalidades que requiere nuestro Programa de Monitoreo.
- Fortalecimos la gestión corporativa que adelanta la Oficial de Cumplimiento Corporativo con las subsidiarias de Multibank Inc.
- Fuimos objeto de inspecciones por los diferentes entes reguladores de Multibank Inc. y Subsidiarias, obteniendo resultados satisfactorios.
- Realizamos por 5to. año consecutivo, la revisión independiente al Programa de Cumplimiento por Kroll Associates.
- Impartimos 20 talleres a lo largo del año, contando con la participación de 951 colaboradores y el 100% de nuestros colaboradores acusó recibo del código de conducta, como constancia de su adhesión a las normas correspondientes en esta materia.



Para el 2015, continuaremos profundizando nuestras acciones para el desarrollo y cumplimiento de las políticas, programas y procedimientos que hemos establecidos para evitar, mitigar y remediar actividades ilícitas, que atenten contra la estabilidad y seguridad de nuestro país, así como la de otros países donde operamos.

<b>Tabla N° 1.</b>	<b>Compromiso con nuestros grupos de interés</b>	<b>29</b>
<b>Tabla N° 2.</b>	<b>Canales de comunicación con nuestros grupos de interés</b>	<b>30</b>
<b>Tabla N° 3.</b>	<b>Promedio de valoración global de aspectos materiales</b>	<b>40</b>
<b>Tabla N° 4.</b>	<b>Resumen Financiero 2013-2014</b>	<b>41</b>
<b>Tabla N° 5.</b>	<b>Calificaciones de Riesgo 2008 - 2014</b>	<b>43</b>
<b>Tabla N° 6.</b>	<b>Resumen Programa de Practicantes</b>	<b>45</b>
<b>Tabla N° 7.</b>	<b>Relación de Cartera</b>	<b>54</b>
<b>Tabla N° 8.</b>	<b>Rubros Cosechados</b>	<b>59</b>
<b>Tabla N° 9.</b>	<b>Resumen de la Inversión Social 2014</b>	<b>63</b>
<b>Tabla N° 10.</b>	<b>Jornadas y Ferias de Salud 2014</b>	<b>69</b>
<b>Tabla N° 11.</b>	<b>Beneficios a nuestros colaboradores</b>	<b>70</b>
<b>Tabla N° 12.</b>	<b>Beneficios otorgados 2013-2014</b>	<b>71</b>
<b>Tabla N° 13.</b>	<b>Vales Alimenticios-Último semestre 2014</b>	<b>72</b>
<b>Tabla N° 14.</b>	<b>Ferias de Beneficios 2014</b>	<b>72</b>
<b>Tabla N° 15.</b>	<b>Actividades Deportivas 2014</b>	<b>73</b>



Gráfica N°1.	Ejes de acción para la relación con nuestros clientes	33
Gráfica N°2.	Número de incidencias 2012-2014	35
Gráfica N°3.	Gestión de Reclamos 2014.	36
Gráfica N°4.	Reclamos 2014.	36
Gráfica N°5.	Análisis de Materialidad	39
Gráfica N°6.	Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático.	47
Gráfica N°7.	Programa de formación número de horas/entrenamiento. 2012-2014	47
Gráfica N°8.	Programa de formación. Inversión por año. 2011-2014	48
Gráfica N°9.	Fuerza laboral 2013 vs 2014	75
Gráfica N°10.	Índice de Rotación Acumulado	75
Gráfica N°11.	Distribución de colaboradores por género	76
Gráfica N°12.	Distribución de colaboradores por rangos de edades	76
Gráfica N°13.	Distribución de colaboradores por Nivel de Posición	76
Gráfica N°14.	Etapas de la gestión ambiental y social y su integración en el proceso de crédito.	79
Gráfica N°15.	Operaciones con Rating A&S	80
Gráfica N°16.	Operaciones con Rating A&S 1 y 2 por sectores	80
Gráfica N°17.	Monto en dólares según material reciclado 2014	83
Gráfica N°18.	Cantidad de libras recicladas por rubro 2014	84
Gráfica N°19.	Comparativo cantidad de libras por Material Reciclado	84
Gráfica N°20.	Comparativo en USD por material reciclado	84
Gráfica N°21.	Comparativo en dólares 2013-2014	84



<b>Fotografía 1. Ferias de Productos Multibank y Exhibiciones 2014</b>	<b>16</b>
<b>Fotografía 2. Fachada de de la Escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”</b>	<b>55</b>
<b>Fotografía 3. Entrega de computadoras a estudiantes destacados</b>	<b>56</b>
<b>Fotografía 4. Multibank reafirma su compromiso con el Patronato Nacional de Nutrición</b>	<b>57</b>
<b>Fotografía 5. Granja El Entradero. Cultivos</b>	<b>57</b>
<b>Fotografía 6. Entrega de donativos 2014</b>	<b>57</b>
<b>Fotografía 7. Visita a la Granja con estudiantes</b>	<b>58</b>
<b>Fotografía 8. Entrega de donativo</b>	<b>58</b>
<b>Fotografía 9. Granja El Entradero. Entrega de productos y equipos</b>	<b>60</b>
<b>Fotografía 10. Entrega de Donativo al Teletón</b>	<b>61</b>
<b>Fotografía 11. Beneficiarios del Teletón 2014</b>	<b>61</b>
<b>Fotografía 12. Torneo de Pesca George F. Novey Jr</b>	<b>62</b>
<b>Fotografía 13. Concierto World Music Panamá</b>	<b>62</b>
<b>Fotografía 14. Visita hijos colaboradores al Centro de Ciencias y Arte EXPLORA</b>	<b>73</b>
<b>Fotografía 15. Inspección de la construcción de la Escuela “El Buen Pastor- Pamela Btsh”</b>	<b>74</b>
<b>Fotografía 16. Sensibilización a estudiantes sobre el cuido del medio ambiente</b>	<b>86</b>

En la siguiente gráfica se presentan los resultados del análisis de materialidad:



**Gráfica 5.** .....  
Análisis de Materialidad