

# COMUNICACIÓN DEL PROGRESO **MULTIBANK** 2015



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



## Acerca de este Informe

El informe que presentamos a continuación incluye aspectos relevantes de la gestión de sostenibilidad de Multibank Inc., en el 2015. Con su publicación damos a conocer a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los progresos de nuestro desempeño en lo económico, social y ambiental, con base en las áreas establecidas por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los principios que las integran. De esta manera reafirmamos una vez más nuestro compromiso con esta iniciativa de carácter internacional, de la cual somos miembros activos desde el año 2003.

Refiere las acciones y resultados obtenidos entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2015, en Panamá, ya que es el país donde se desarrolla el mayor número de nuestras operaciones. No obstante, presentamos datos relevantes de los otros países en donde tenemos presencia.

Para su elaboración seguimos los lineamientos del Pacto Mundial y de la guía *Making the Connection: Using the GRI G4 Guidelines to Communicate Progress on the UN Global Compact Principles*, organizando los contenidos con base en los principios de:

### Materialidad

Incluimos aspectos que reflejan los impactos significativos de nuestra actividad.

### Inclusividad

Se dirige a nuestros grupos de interés, considerando los temas 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.

### Exhaustividad

Reflejamos los efectos más significativos en los ámbitos económico, social y ambiental, facilitando el análisis de nuestro desempeño en el período en cuestión.



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

### Áreas del pacto mundial

Derechos humanos

Estándares laborales

Medio ambiente

Anticorrupción

Estos principios en su conjunto contribuyen a la comprensión, comparabilidad y la máxima transparencia de la información, ante nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

El informe cambia su estructura con respecto a ediciones anteriores. La presente se ha organizado en seis secciones:

- **Presentación** Expone la visión estratégica de la empresa, enfatizando en la gestión de los aspectos económicos, ambientales y sociales más significativos. Refiere además la reafirmación de nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial.
- **Nuestra Empresa** Incluye información general sobre las características de la organización.
- **Sostenibilidad y Materialidad** Comprende una imagen general de la sostenibilidad de la organización y la visión en conjunto de los procesos que han determinado el contenido de la memoria, los aspectos materiales y su cobertura.
- **Desempeño Económico** Refiere los principales impactos, riesgos y oportunidades de la organización en el área económica.

- **Desempeño Social** Informa sobre los resultados de las actividades de Multibank Inc., en los sistemas sociales en los que opera, en lo relativo a: prácticas laborales y trabajo digno; derechos humanos y comunidades.

- **Desempeño Ambiental** Abarca los principales impactos relacionados con insumos y productos ambientales.

En su realización intervino un grupo de colaboradores de las distintas áreas de la empresa, quienes se encargaron de la selección, definición y validación de los contenidos del informe. Los datos reportados corresponden a los registros del banco en sus diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos.

Se realiza anualmente. El último Informe fue publicado en 2014. Nuestros grupos de interés y el público en general pueden consultarlo, tanto en su versión en español, como en inglés, 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 N° (507) 294-3500 ext. 1580.

## Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO



**Isaac Btsh**  
Presidente Ejecutivo / CEO

En Multibank Inc., la Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso permanente, que orienta nuestra filosofía de gestión. Desde el inicio de nuestra empresa, hemos sumado esfuerzos para asumir la sostenibilidad como un principio rector de nuestra actividad. Nuestro modelo del negocio se inscribe en un marco de responsabilidad financiera, que procura la “debida diligencia” para mitigar, remediar y reparar los posibles impactos negativos de nuestras actividades.

El 2015 fue un año de grandes satisfacciones ya que celebramos 25 años de trayectoria financiera, en los cuales hemos logrado posicionarnos como el tercer banco de capital panameño en total de activos.

Como resultado de nuestro desempeño económico en el 2015, alcanzamos USD 3,927 millones en activos y un patrimonio cercano a los USD 400 millones. Standard & Poor’s, nos otorgó la calificación de riesgo de Grado de Inversión Internacional a largo plazo BBB- con Perspectiva Estable, ratificada a su vez por Fitch Ratings y logramos la calificación más alta dentro de los bancos privados panameños que se califican a nivel local (pa.AA+). Consolidamos además nuestra presencia regional, al recibir la autorización y

licencia de funcionamiento para la constitución del Banco Multibank S.A. en Colombia, antes Macrofinanciera.

Continuamos contribuyendo al desarrollo de la economía panameña a través de nuestros productos de Banca Empresas, destacando que actualmente constituimos el tercer banco del país en cuanto al financiamiento del sector agropecuario nacional. Finalmente, mantuvimos nuestra política de contratar personal procedente de la comunidad local, lo que nos ha permitido contribuir a incrementar los beneficios económicos para la comunidad local y mejorar la capacidad de la organización para comprender las necesidades locales.

En cuanto a nuestro desempeño social este año continuamos profundizando nuestras acciones para el fortalecimiento y consolidación de la pequeña y mediana empresa. A su vez, y con la finalidad de favorecer el desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos, apoyamos iniciativas y proyectos de diferentes escuelas, ONG's e instituciones benéficas en las áreas

de educación, alimentación, salud y economía, siguiendo los lineamientos establecidos en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Para ello contamos con el acompañamiento de la Fundación Alberto y Pamela Btsh y de nuestro Multivoluntariado Corporativo.

En la parte ambiental mantenemos también nuestro compromiso con el medio ambiente, cuidando que los temas sociales y ambientales reciban plena atención en la financiación de proyectos y optimizando la gestión de proveedores con criterios responsables con el medio ambiente y la comunidad.

El año 2016 nos plantea nuevos retos que estamos seguros de poder superar con el apoyo y esfuerzo conjunto de nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad, reafirmando una vez más nuestro compromiso de ofrecer productos y servicios innovadores y de calidad, continuar creciendo local y regionalmente y contribuir al desarrollo sostenible.



---

**Isaac Btsh**  
Presidente Ejecutivo / CEO

## Cambios Significativos

---

Entre los cambios más significativos del año 2015, podemos destacar:

- **Standard & Poor's** otorgó la calificación de riesgo de Grado de Inversión Internacional a largo plazo BBB- con Perspectiva Estable. (Ver: *Reconocimientos y Calificaciones en el Sector*).
- **Macrofinanciera** filial en Colombia de Multi Financial Group Inc., a través Multibank Inc., recibió por parte de la Superintendencia Financiera, mediante la Resolución 0116, la autorización y licencia de funcionamiento para convertirse en Banco Multibank S.A.
- **El Fondo OPEP** para el Desarrollo Internacional (OFID) firmó un préstamo para el financiamiento del comercio con Multibank Inc., de Panamá, por 20 millones de dólares.

El préstamo es el primero en su tipo que OFID otorga a Panamá. Con esto ratificamos nuestra amplia red de corresponsales bancarios, con 317 relaciones de bancos internacionales en 70 países y 156 ciudades.

- **Multibank** superó a bancos de América Latina en la Séptima Competencia en Línea de Administración de Activos y Pasivos, organizada por DEG, FMO, Proparco y SimArch a nivel mundial y que este año se tituló “Las Mejores Prácticas de Gestión del Balance y Planificación de Capital”. Participaron bancos de África, Asia, Europa Oriental y Latinoamérica. La lista se redujo a 4 equipos finalistas, entre ellos Multibank Inc., siendo el único representante de Latinoamérica.

## Nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial

En Multibank Inc., estamos comprometidos con la promulgación y respeto de los diez principios del Pacto Mundial. Como empresa adherente a esta iniciativa de las Naciones Unidas desde 2003, nos esforzamos por incorporar estos principios a nuestras

políticas y líneas de acción, a fin de poder desarrollar las mejores prácticas, fundamentados en los conceptos de responsabilidad pública, transparencia y mejora continua.

| Principios del Pacto Mundial |              |   |
|------------------------------|--------------|---|
| 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.  |
| 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.  |
| 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.  |
| Anticorrupción               | Principio 10 | Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.  |

# Contenido

- 2 Acerca de este Informe
- 4 Mensaje del Presidente Ejecutivo / Ceo
- 6 Nuestro Compromiso con los Principios del Pacto Mundial
- 8 Tabla de Contenido

## 9 Nuestra Empresa

- 10 Principios de Actuación
- 13 Historia en Síntesis
- 15 Empresas del Grupo
- 16 Principales Productos y Servicios
- 18 Sucursales, Centros de Préstamo y Cajeros Automáticos
- 21 Gobierno Corporativo
- 30 Grupos de Interés
- 40 Análisis de materialidad

## 44 Desempeño Económico

- 45 Multibank Inc. en Cifras
- 49 Fortalecimiento de las Capacidades Financieras


## 55 Desempeño Social

- 56 Derechos Humanos
- 70 Anticorrupción
- 72 Estándares Laborales

## 82 Desempeño Ambiental

- 83 Ambiente
- 88 Índice de tablas
- 89 Índice de gráficas
- 90 Índice de fotografías



A hand in a white shirt sleeve points upwards, with a white line graph featuring circular markers tracing a path from the wrist to the tip of the index finger. At the end of the line, on the fingertip, is a red icon of a flower with three leaves.

Comunicación del progreso Multibank 2015

# NUESTRA EMPRESA

The Multibank logo, featuring a stylized flower icon with three leaves in red, green, and blue.

multibank

## Principios de Actuación

La Responsabilidad Social Empresarial constituye un compromiso permanente, que enmarca nuestros principios de actuación. Nos esforzamos por promover una cultura sustentada en la eficiencia, competitividad, innovación, ética y responsabilidad socio-ambiental, que contribuya a crear valor económico, social y ambiental en las comunidades y países donde operamos.

Nuestros principios de actuación se encuentran publicados en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) y en nuestra Intranet corporativa.

### Misión

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

### Visión

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

### Valores

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

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

**Compromiso con la Excelencia:** Perseveramos en el mejoramiento de la calidad y la productividad, elevando el nivel de rendimiento y superando las exigencias de nuestros clientes.

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

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

## Marca Multibank Inc.

A lo largo de estos 25 años de vida, nuestra marca ha ido creciendo con nosotros, ayudando a posicionarnos como un banco flexible, confiable y cercano, que ofrece una amplia variedad y diversidad de productos y servicios.

El concepto que la define es el del “árbol de la vida”, como imagen que refleja:

- Nuestra capacidad de renovación, crecimiento y adaptación a cualquier entorno financiero.
- Nuestro compromiso con el medio ambiente.
- Nuestra disposición de ayudar a los clientes a arraigarse firmemente, para que puedan lograr su estabilidad financiera y poder construirse un futuro.

El lema **“Hoy es el día”**, invita a nuestros clientes a actuar de forma diligente y oportuna en cada nueva iniciativa o proyecto que emprendan, seguros de poder contar con el apoyo y acompañamiento del banco.



## Perfil de Multibank Inc.

Iniciamos operaciones el 12 de julio 1990, bajo la denominación de Multi Credit Bank. En el 2005 re-enfocamos nuestro Plan Estratégico, convirtiéndonos en un banco universal, con una cartera diversificada de servicios y productos. En 2007 se crea MultiFinancial Group, compañía tenedora del 100% de las acciones de la Organización, para fortalecer la estructura corporativa.

En el año 2008, renovamos completamente nuestra imagen y cambiamos de nombre a Multibank Panamá. Somos un banco privado de capital panameño con Licencia General. Nuestra 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.

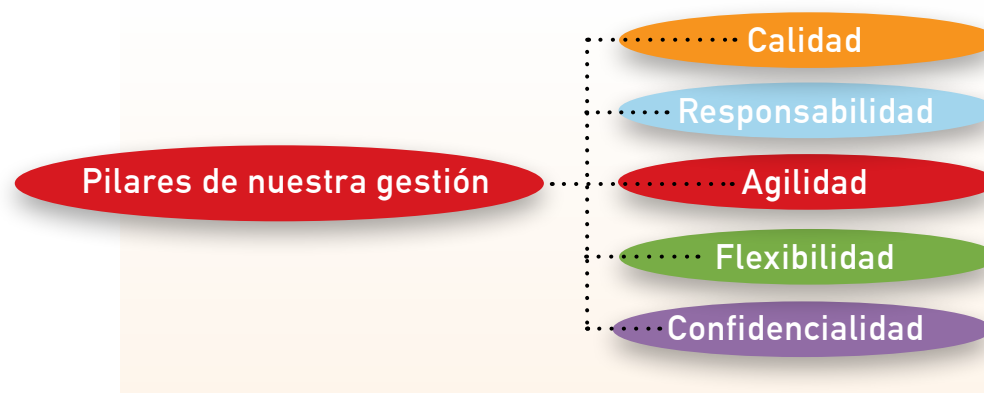
Por la naturaleza de nuestro negocio, nos regimos por las normas, acuerdos y leyes establecidas por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá y las leyes de la Comisión Nacional de Valores por la emisión pública de bonos por pagar y

acciones preferidas. Nuestra sede principal está ubicada en la Vía España, Edificio Prosperidad #27, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

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. Entre los objetivos de esta alianza destacan: apoyar al grupo en el logro de sus metas estratégicas y contribuir a mejorar la cultura de responsabilidad ambiental y social.

Nuestra planilla de empleados está integrada por 1,171 colaboradores distribuidos en 36 sucursales a nivel regional, que sirven a miles de clientes.

Nuestros reportes financieros así como otra información general relativa a la empresa pueden ser consultados en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)



## Historia en Síntesis

| Año  | Nuevas Empresas del Grupo  | Nuevas Sucursales                                  | Aumentos de Capital  | Mejora en las Calificaciones   |
|------|--|--|--|--|
| 2015 | Banco Multibank S.A. (COL).  | Panama Diamond Exchange.                           | Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID) firmó un préstamo para el financiamiento del comercio con Multibank, de Panamá, por 20 millones de dólares. | Standard & Poor's: Grado de Inversión Internacional BBB- a largo plazo con Perspectiva Estable./ Fitch Ratings ratifica Calificación Grado de Inversión. |
| 2014 | Macrofinanciera obtiene la Licencia para convertirse en Banco Multibank (COL). | Villa Lucre y Centro de Préstamos Plaza Concordia. | Firma acuerdo de financiamiento con IFC.<br>Adquiere control total de MB Créditos en CR.   | Calificación local: AA.<br>Grado de Inversión Internacional a largo plazo BBB-con Perspectiva Estable. (Fitch Ratings).                                  |
| 2013 |  | Vía Israel.  | Incorporación del DEG como socio estratégico.  | Equilibrium mejoró de Estable a Positiva la Perspectiva de Riesgo Nacional a largo plazo: positiva.  |
| 2012 |  | Changuinola.                                       | Firma acuerdo de financiamiento con el DEG y CAF.  | S&P ratifica la Calificación internacional a largo plazo con Perspectiva Estable a BB+.  |
| 2011 | Multibank, Seguros, Inc. MB Créditos. (CR).                                    | Costa del Este, Coronado y Albrook Mall.           | Adquiere control total de Macrofinanciera en Colombia.   | S&P y Fitch Ratings ratifican Calificación de Riesgo Internacional en BB con Perspectiva Estable.  |
| 2010 |  | Centro de Préstamos La Doña Calle 50 y Los Andes.  |  | Equilibrium aumentó la Calificación Local a A+ y la Calificación internacional a BB, respectivamente.  |

| Año  | Nuevas Empresas del Grupo                     | Nuevas Sucursales  | Aumentos de Capital  | Mejora en las Calificaciones  |
|------|---|--|--|---|
| 2009 | Multileasing Financiero, S. A.                | Condado del Rey, Penonomé, Las Tablas y CP Albrook.                        |  | Equilibrium ratificó Calificación Local A.pa y S&P ratificó Calificación Internacional BB-. |
| 2008 | Multibank Inc.                                |  |  | Fitch Ratings: Calificación Local A.  |
| 2007 | Multi Financial, Group Inc.                   | Boquete.   | Colocación de acciones preferidas en el mercado USD \$30MM.  | Equilibrium: Calificación Local grado de inversión A-.                                      |
| 2006 | Multi Trust, Inc.                             | Colón, Plaza Millennium, El Dorado, Oficina de Representación en Colombia. |  |   |
| 2005 |   |  | Primer banco en Panamá que brinda el servicio de Verified by Visa y Secure Code para Afiliación de Comercios/Adquirencia |   |
| 2004 | Multi Securities, Inc.                        |  |  |   |
| 2002 |   |  | Firma contrato con el FMO.   |   |
| 1998 | Instituto de Microfinanzas.                   |  | Recibe Fondo de Desarrollo del BID.  |   |
| 1993 | Hemisphere Bank, Inc. (Isla Turcas y Caicos). |  |  |   |
| 1990 | Multi Credit Bank.                            |  |  |   |

En nuestra página web [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) se encuentra información completa y detallada de los principales hitos de nuestra historia.

## Empresas del Grupo

Multibank Inc., es una entidad financiera perteneciente a Multi Financial Group Inc., que a lo largo de 25 años de trayectoria ha logrado conformar un grupo empresarial integrado por las siguientes filiales y subsidiarias.

En nuestra página web [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) y en nuestro informe anual, puede consultarse información completa y actualizada sobre las empresas que conforman nuestro grupo empresarial.



## Principales Productos y Servicios

Nos enfocamos en ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y servicios, basados en los siguientes ejes de actuación:

Calidad

Diversidad

Seguridad

Innovación

En el 2015 innovamos con la nueva Tarjeta de Crédito AutoCARD, que ofrece el beneficio inmediato del 5% de descuento en gasolinerías, club de descuento automotriz, descuento en alquiler de auto, descuento en Multibank Seguros, asistencia vial las 24 horas.

Asistimos también a un total de 34 ferias entre las que destacan: Feria Internacional de Azuero, Feria Internacional de David, Feria Internacional de la Chorrera, Feria de Océ. Además participamos en otras ferias importantes como la Feria de Expo Vivienda Capac

Verano, Capac Expo Hábitat, Feria Acobir. Ferias de auto como: Auto Show Verano y Panama Motor Show, Feria Acelerador.

En nuestra página web [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) y en nuestras redes sociales [www.facebook.com/MultibankPanama](https://www.facebook.com/MultibankPanama) puede consultarse información completa y actualizada de nuestros productos y servicios.

Entre los productos y servicios que Multibank Inc., pone a disposición de sus clientes destacan:

### Banca Personas

Brinda opciones financieras a nivel individual, de acuerdo a las necesidades de los clientes. Cuenta con productos y servicios que ofrecen la oportunidad de consolidar deudas, realizar mejoras de vivienda y viajes de placer, cubrir gastos médicos, de estudios y planificar las finanzas personales y familiares.

- Cuentas de Depósito, Préstamos, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Tarjetas Pre-pagadas, otros 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.

## Mercados Servidos

**Geográficamente:** Panamá (Multibank Inc.), Costa Rica (MB Créditos), Colombia (Banco Multibank S.A) y Perú (Oficina de Repre-

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

## Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos

Multibank está presente en Panamá con una extensa red de sucursales, centros de préstamos y cajeros automáticos. Operamos también en Colombia y Costa Rica a través de Multibank, S.A y MB Créditos respectivamente y en Perú donde contamos con una Oficina de Representación.

Este año ampliamos la plataforma de canales alternos y de atención al cliente con nuestra Banca en Línea, Banca Móvil, AT-M's y la incorporación de "Multibank Aquí" que consiste en el acceso a más de 100 centros de pago distribuidos por todo el país.

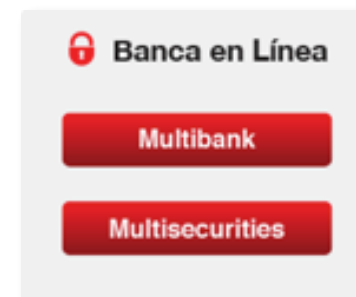
Las sucursales, los centros de préstamos y cajeros automáticos pueden consultarse en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)





## 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

### Multibank Móvil

Otro de los servicios que se encuentra 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: cotizaciones, consultas, solicitudes, información de productos, trámite de tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos de autos y depósitos.



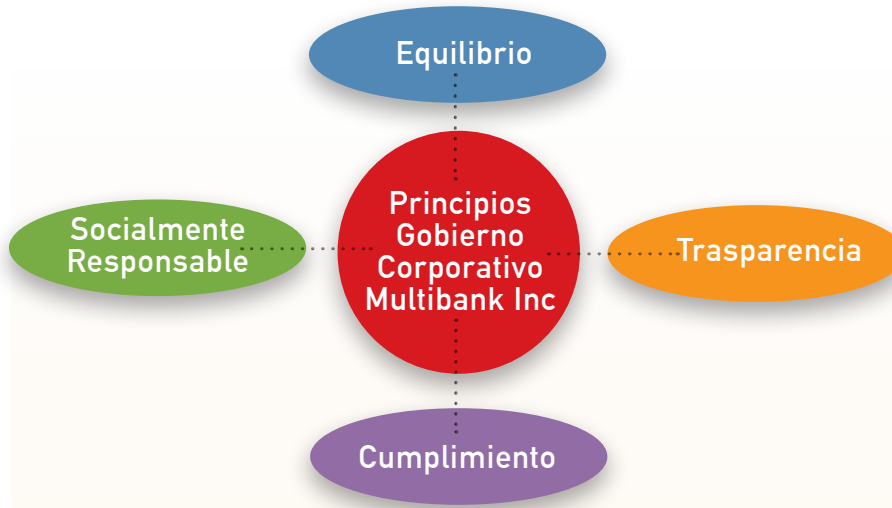
## Multibank en las Redes Sociales



En nuestra dirección electrónica de Facebook [www.facebook.com/MultibankPanama](http://www.facebook.com/MultibankPanama) de Twitter @MultibankPanama y en LinkedIn y YouTube, nuestros clientes encuentran información actualizada de nuestros productos y servicios, además de disponer de un canal de comunicación para atender sus sugerencias, reclamos y quejas.

## Gobierno Corporativo

En estos 25 años de actividades, nos hemos esforzado por el desarrollo de estrategias y la aplicación de las mejores prácticas, que contribuyan a la conformación de un sano Gobierno Corporativo que asegure la sostenibilidad de nuestra empresa, así como el compromiso y la confiabilidad con nuestros accionistas, inversores y clientes.



Con la incorporación del DEG, como socio estratégico del Grupo, aspiramos a consolidar aún más nuestra estructura de Gobierno Corporativo, adecuándola según lo establecen los estándares internacionales. Adicionalmente hemos creado el Comité de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, con asesores externos permanentes, especialistas en esta materia, con voz y voto.

Entre las buenas prácticas de Gobierno Corporativo que hemos adoptado, destacan:

- Ningún ejecutivo puede ser miembro director de la Junta Directiva
- Junta Directiva heterogénea y conformada por una mayoría de miembros "no accionistas"
- Asesores especialistas en cada comité de Junta Directiva
- Los comités de Junta Directiva incluyen directores independientes para Comités de Negocios distintos de los directores independientes de los Comités de Control
- Políticas de rotación de auditores externos
- Directores independientes distintos en las subsidiarias
- Políticas de rotación de directores independientes
- Seis Comités a nivel de Junta Directiva
- Plan de entrenamiento de Directores
- Mujeres integrando la Junta Directiva

En nuestro informe anual y en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) brindamos información detallada sobre nuestro Gobierno Corporativo.

## Estructura de Gobierno Corporativo



**Junta Directiva conformada por doce miembros**

3 directores accionistas - 3 directores externos - 5 directores independientes - 1 director suplente

## 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. Cuenta con un reglamento interno aprobado formalmente, el cual contiene las políticas y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones.

Tiene una composición heterogénea. En el 2015 se integraron dos nuevos directores, para sumar un total de 12 miembros. Del total de miembros, 9 pertenecen al género masculino y 3 al género femenino. Ningún miembro de la Junta Directiva ocupa un cargo ejecutivo.

El perfil de sus miembros incluye profesionales con una amplia experiencia financiera, en las áreas de riesgo, auditoría, derecho, banca local e internacional. Su remuneración se calcula con base a la asistencia a reuniones. A su vez, queda a cargo del presidente de la Junta Directiva, la aprobación de la tabla de dietas, tipos de pagos y otros gastos reembolsables de los miembros que integran dicha Junta.

A lo largo de 2015 se realizaron distintas capacitaciones a Directores y Asesores en aspectos económicos tales como:

- Análisis de Estados Financieros con énfasis en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), de mayor impacto en la industria bancaria.
- Foro Legal en donde se trataron temas sobre riesgo legal, delitos financieros, aspectos legales y contractuales sobre servicios ligados a nuevas tecnología, instrumentos de transferencia aseguradora del riesgo: garantías financieras.
- Ley 23 para la prevención del blanqueo de capitales y sus impactos en el negocio de Multibank.

Adicionalmente publicamos el folleto “25 Consejos para un buen Gobierno Corporativo” en agosto de 2015.

Tal y como lo establece el Artículo 14 del Acuerdo 005-2011, realizamos evaluaciones trianuales relativas a las prácticas y procedimientos de Gobierno Corporativo. La última fue realizada en el 2014 por la firma Ernst & Young.

La junta se reúne mensualmente y convoca reuniones extraordinarias cuando así se requiere, la conforman:

## Junta Directiva

|   |                      |
|---|----------------------|
| Director-Presidente                       | Alberto Salomón Btsh |
| Director-Vicepresidente                   | Jaime Mora           |
| Directora Accionista-Secretaria           | Yvonne de Snaider    |
| Directora Accionista-Tesorera             | Raquel de Michaan    |
| Director Externo                          | Steve Nahem          |
| Director Externo                          | José Miguel Alemán   |
| Director Independiente (Director del DEG) | Salvador Ortega      |
| Director Independiente                    | Rafael Reyes         |
| Director Independiente                    | Mario Garuz          |
| Directora Independiente                   | Cecilia de Henríquez |
| Director Independiente                    | Darío Berbey         |
| Director Suplente                         | Miguel León          |

## Comités de Junta Directiva

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo 5-20 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.

## Comité Ejecutivo

|  |                       |
|--|-----------------------|
| CEO y Presidente Ejecutivo de Multi Financial Group, Inc.  | Isaac Alberto Btsh    |
| Gerente General de Multibank, Inc. y Vicepresidente Ejecutivo / COO de Multi Financial Group, Inc.     | Rafael Sánchez Garrós |
| Director Estratégico de Multibank Inc., y Vicepresidente Ejecutivo / CFO de Multi Financial Group Inc. | Roberto Yau           |



## 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 Riesgo

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**

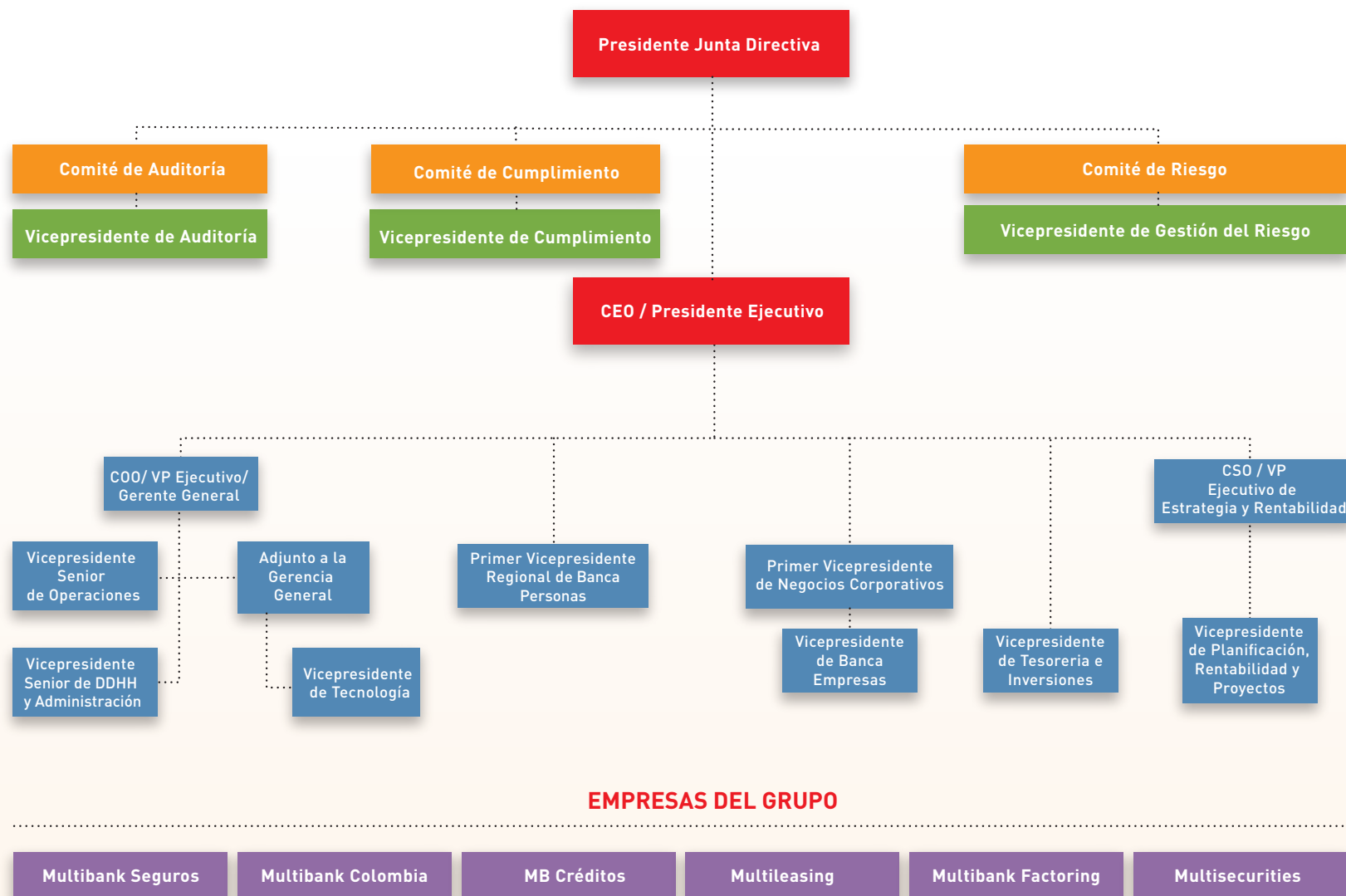
Tiene como objetivo apoyar el desarrollo y monitoreo de iniciativas dirigidas a fortalecer el vínculo con la comunidad y promover un entorno social fuerte y organizado, así como fortalecer vínculos con instituciones educativas, sociales, ONG's, dependencias del gobierno y demás sectores de la

sociedad, para realizar proyectos y acciones locales de forma conjunta, que incidan en mejorar la calidad de vida en el entorno nacional y regional.

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

Su propósito es desarrollar y monitorear acciones en materia ambiental y desarrollo sostenible. Tiene dentro de sus funciones: definir procedimientos para la identificación de aspectos e impactos socio-ambientales, definir mecanismo de seguimiento de indicadores y definir y ejecutar los procedimientos enmarcados dentro del Plan de Gestión Socio-Ambiental.

# Organigrama



## Gestión de Riesgo

En Multibank, Inc., gestionamos el riesgo con un enfoque integral y preventivo que maximice la relación riesgo-retorno y optimice la asignación de capital económico. El objetivo principal es poder mitigar las potenciales pérdidas a las que está expuesto el banco como actor de la industria financiera. Actuamos conforme a las regulaciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá y de la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá, en lo concerniente a concentraciones de riesgos, liquidez y capitalización, entre otros.

Hemos definido los siguientes principios básicos para la Gestión de Riesgo:

- El enfoque de la gestión debe ser integral, incorporando todos los riesgos y todas las operaciones del banco y sus subsidiarias. La gestión de los riesgos individuales debe ser uniforme.
- El marco de gestión de los riesgos debe estar basado en las mejores prácticas internacionales y debe incorporar las lecciones aprendidas.

- La función de la unidad de riesgos debe ser independiente del negocio.

Contamos con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), sustentado en un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de prevención, verificación y evaluación de los riesgos a los que está expuesta la sociedad.

Hemos provisto al sistema de una estructura organizativa con recursos materiales y financieros y con una línea de reporte directa a la Junta Directiva a través del Comité de Riesgo:



Entre los principales riesgos que pueden afectarnos como resultado de nuestra actividad se distinguen:

- **Crédito:** representa la posibilidad de pérdidas como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones financieras de clientes o contrapartes con el banco.
- **Mercado:** es el tipo de riesgo que resulta de la reducción del valor de un activo financiero del banco.
- **Liquidez o Financiamiento:** surge de la dificultad del banco para cumplir con todas las obligaciones asociadas con sus pasivos financieros.
- **Operacional y Continuidad de Negocio:** debido a la falta de adecuación o fallas de los procesos internos, actuación del personal o sistemas, o bien aquellas que sean producto de eventos externos.

- **Social y ambiental:** producto de impactos adversos significativos en la sociedad y el medioambiente.

La adopción de este modelo de gestión, nos ha permitido obtener resultados significativos en la reducción de riesgos, contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos del banco y a la generación de valor para nuestros grupos de interés.

Esta información se encuentra completa en nuestro informe anual y en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

## Grupos de Interés

---

A lo largo de estos 25 años de vida, nos hemos esforzado por consolidar relaciones a largo plazo con nuestros grupos de interés, basadas en la confianza, la transparencia y el entendimiento. Reconocemos la importancia de establecer un diálogo directo y permanente, que nos permita identificar sus necesidades y expectativas y comunicar las acciones e impactos de nuestra gestión, a fin de dar respuesta a temas de relevancia común.

Contamos con diferentes metodologías para identificar y conocer a nuestros grupos de interés:

- Reportes.
- Encuestas de satisfacción al cliente y al personal.
- Benchmarking del sector bancario.
- Consultas a expertos internos (Comités).
- Contratación de expertos externos.
- Comunicaciones con nuestros aliados comerciales.

Mantener una relación con nuestros grupos de interés basada en una comunicación transparente y confiable ha incidido significativamente en nuestra actividad, contribuyendo a fortalecer la sostenibilidad de nuestra empresa.

Para fomentar y facilitar el diálogo con nuestros colaboradores, clientes, accionistas y con la sociedad en general, disponemos de distintos canales:

| Canales de Comunicación con nuestros grupos de interes   | Accionistas | Colaboradores | Clientes | Proveedores | Comunidad Medio-Ambiente | Medios de Comunicación | ONG's | Entes Reguladores |
|--|-------------|---------------|----------|-------------|--------------------------|------------------------|-------|-------------------|
| 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>   | ●           |               | ●        | ●           | ●                        | ●                      | ●     | ●                 |
| Correos masivos  |             | ●             |          |             |                          |                        |       |                   |
| Mensajes diarios y Multinotas  |             | ●             | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Redes Sociales: <a href="http://www.facebook.com/MultibankPanama">www.facebook.com/MultibankPanama</a> , @MultibankPanama, LinkedIn, YouTube | ●           |               | ●        |             | ●                        | ●                      | ●     |                   |
| Atención directa en Sucursales y Centros de Préstamos  |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Línea de atención telefónica: 800-3500   |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Mensajes de Texto SMS  |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Multibank Móvil  |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Comunicados de Prensa  | ●           |               |          |             |                          | ●                      |       | ●                 |
| Junta General de Accionistas   | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Reuniones, foros, encuentros   | ●           | ●             | ●        |             | ●                        | ●                      | ●     | ●                 |
| Encuestas de satisfacción con el servicio ofrecido   |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Encuestas de atención al cliente   |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Focus Groups sobre expectativas  |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Publicidad y marketing   |             |               | ●        |             |                          |                        |       |                   |
| Encuentros y eventos   | ●           | ●             | ●        | ●           | ●                        | ●                      | ●     |                   |
| Canal externo de denuncias   |             |               | ●        | ●           | ●                        |                        | ●     |                   |
| Intranet   | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Entrevista de Inducción y Retiro   | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |

| Canales de Comunicación con nuestros grupos de interes   | Accionistas | Colaboradores | Clientes | Proveedores | Comunidad Medio-Ambiente | Medios de Comunicación | ONG's | Entes Reguladores |
|--|-------------|---------------|----------|-------------|--------------------------|------------------------|-------|-------------------|
| Encuestas de Satisfacción y de Clima Organizacional  | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Evaluación de Desempeño  | ●           |               |          | ●           |                          |                        |       |                   |
| Orientación Laboral (DDHH)   | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Comités y Reuniones Ampliadas  | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Jornadas de Capacitación   | ●           |               |          |             | ●                        |                        | ●     |                   |
| Comunicación con Jefaturas inmediatas  | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Interlocutor de Desarrollo Humano  | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Canal interno de Denuncias ("Alerta de Fraude")  | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| Canales abiertos Oficina de Beneficios   | ●           |               |          |             |                          |                        |       |                   |
| 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                                      |             |               |          |             | ●                        |                        | ●     |                   |
| Comunicaciones   | ●           | ●             | ●        | ●           | ●                        | ●                      | ●     | ●                 |

**Tabla N°1.** Canales de comunicación con nuestros grupos de interés



## Accionistas

### Compromiso

Crear valor de forma sostenible, brindando transparencia informativa y promoviendo el diálogo continuo.

Como parte de nuestro compromiso con los accionistas nos enfocamos en lograr un crecimiento rentable, ampliando nuestra participación en el mercado panameño mediante la consolidación de nuestros productos tradicionales y el desarrollo de nuevos negocios, un sano sistema de Gobierno Corporativo y una cuidadosa gestión de los riesgos asociados a nuestra actividad.

Nos esforzamos por mantener una comunicación transparente, clara y responsable con nuestros accionistas, brindándoles información actualizada y completa, para favorecer la toma de decisiones.

## Colaboradores

### Compromiso

Promover su desarrollo profesional y personal, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

Estamos convencidos que nuestros colaboradores constituyen uno de los pilares fundamentales que aseguran la sostenibilidad de la empresa. Promovemos un ambiente de trabajo que fomente la igualdad, la equidad, la innovación y creatividad.

Gestionamos el talento humano mediante la implementación de políticas y programas en las siguientes áreas:

- Remuneración
- Formación y capacitación
- Salud y seguridad laboral
- Beneficios socio-económicos
- Cultura, recreación y deportes
- Valores (multivoluntariado)

El conjunto de nuestros colaboradores comparten una cultura orientada al cumplimiento de la misión y logro de la visión, en un entorno laboral dinámico que promueve el trabajo en equipo.

## Cientes

### Compromiso

Brindar satisfacción y calidad de servicio en la atención a través de productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y requerimientos.

En Multibank Inc., enfocamos nuestro modelo de negocio en el cliente. Trabajamos continuamente en la búsqueda y desarrollo de estrategias e innovaciones orientadas a mejorar la experiencia de los clientes, en relación con nuestra oferta de productos y servicios y con los distintos canales de comunicación y comercialización que ponemos a su disposición.

Esta búsqueda implica un conocimiento profundo del cliente,

que favorezca una mayor comprensión de sus expectativas y necesidades. Además de la valoración de su experiencia con cada servicio y cada producto que le brindamos.

Hemos implementado un conjunto de políticas y procedimientos sustentados en nuestro código de conducta, que contribuyen a consolidar en el tiempo una relación de confianza a partir de los siguientes ejes de acción:

Satisfacción

Comunicación

Segmentación

Mejora continua de los procesos

Con la finalidad de asegurar una mejor calidad de servicio, capacitamos y actualizamos a nuestros colaboradores de forma continua y permanente en los siguientes temas:

- Calidad de servicio interno (dirigido a áreas, bancas y sucursales).
- Inducción al personal de primer ingreso.
- Capacitación teórica de productos de pasivo y sistemas par-nuevo ingreso y retroalimentación a personal existente.

- Capacitación a toda la red de sucursales para evaluación del cliente misterioso.

Cabe destacar que en materia de capacitación, incorporamos este año el seminario de imagen y estilo.

Para el 2016 nos hemos propuesto reforzar la calidad en el servicio, para asegurar a nuestros clientes tranquilidad y confianza en sus operaciones.

## Programa Multi-Inspirador

Con la finalidad de estimular y recompensar a nuestros colaboradores por la calidad del servicio y atención brindada a nuestros clientes, creamos en el 2012 el Concurso Interno de Calidad de Servicio Multi-Inspirador.

En el 2015 logramos superar las cifras alcanzadas el año anterior, ya que contamos con una mayor participación e involucramiento de colaboradores, clientes y usuarios de nuestras redes sociales:

- En el año 2015 las votaciones internas superaron los 836 votos, mientras que en el 2014 la cifra alcanzada fue 711.
- La asistencia al evento de este año fue de 530 personas, a diferencia del 2014 que fue de 375.
- Alcanzamos un total de 37,759 personas más que en el 2014 a través de las votaciones por Facebook.
- El compromiso de cada colaborador se hizo sentir a través de todas sus actividades como: ventas de flores, chocolates entre otras, donde se resaltó el trabajo en equipo.

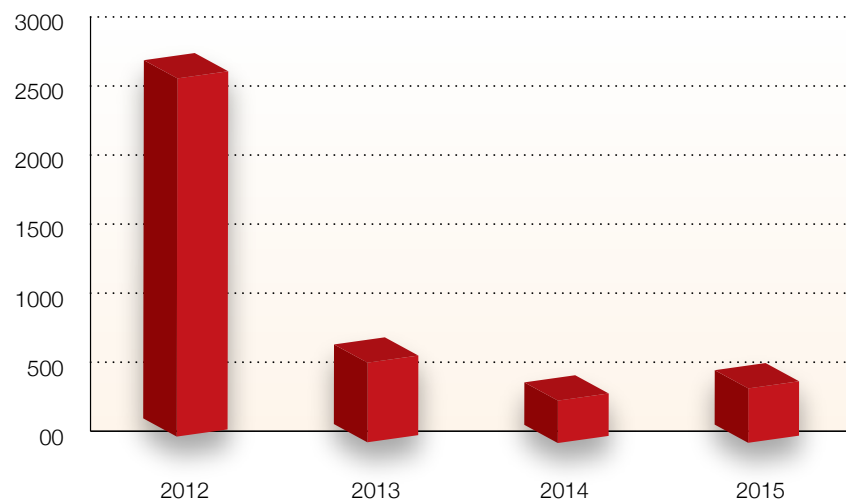


## Atención de Incidencias

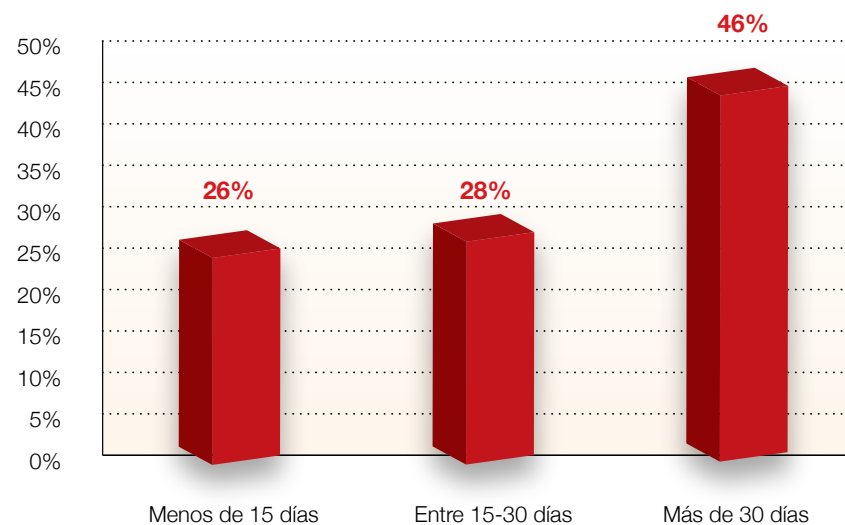
Identificar las causas de la insatisfacción de nuestros clientes y ofrecerles la mejor solución a sus quejas y reclamos, de forma expedita y oportuna, constituye una prioridad para nosotros.

En nuestra búsqueda permanente para mejorar este servicio,

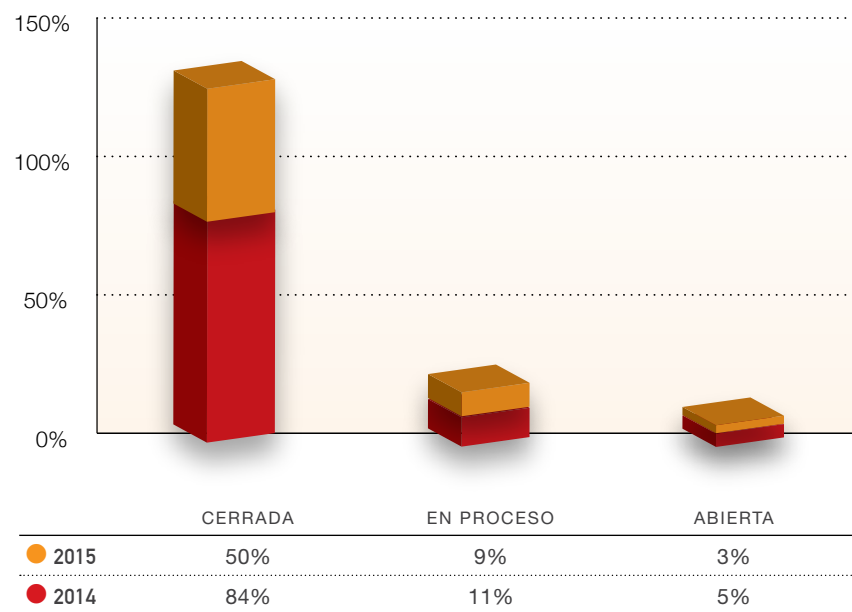
desarrollamos un sistema de gestión de incidencias (JIRA), para el registro, gestión, análisis y control de las quejas y reclamos recibidos. Nos preocupamos además de capacitar y actualizar permanentemente al equipo encargado de su gestión.



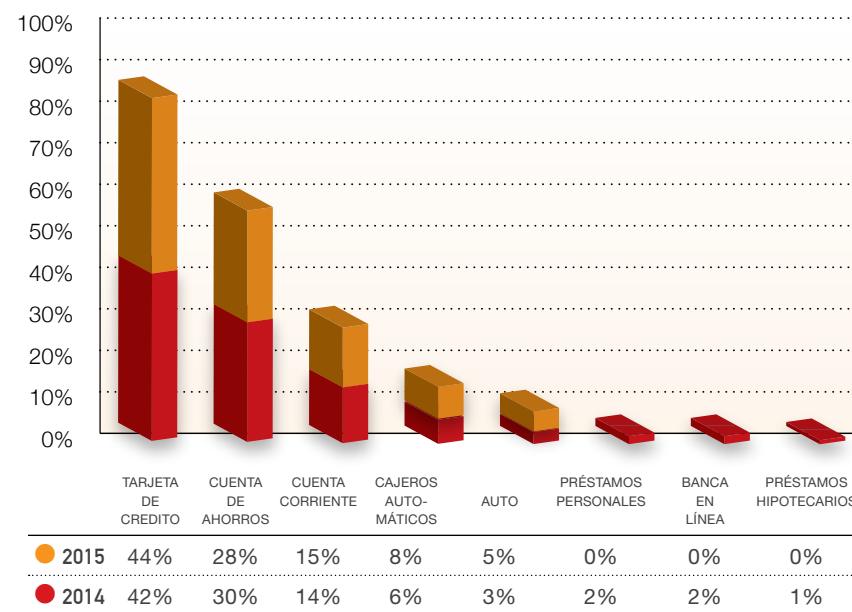
Gráfica N°1. Número de incidencias 2012-2015



Gráfica N°2. Tiempo empleado en la resolución de los reclamos 2015



Gráfica N°3. Gestión de Reclamos 2014-2015



Gráfica N°4. Reclamos 2014-2015

## Proveedores

### Compromiso

Gestionar los procesos de compra de forma sostenible.

Procuramos que la relación con nuestros proveedores se sustente en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social, contratando proveedores preocupados por generar valor ambiental y social.

Hemos sido muy cuidadosos a la hora de establecer nuestras políticas y procedimientos, aplicando una normativa clara y trans-

parente, que asegure la posibilidad de disponer de productos y servicios saludables y confiables. Contamos además con mecanismos de control, para asegurar y facilitar la calidad, confianza y fluidez en las relaciones comerciales.

## Comunidad y Medioambiente

---

### Compromiso

Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad y del medioambiente, así como a favorecer la inclusión social y financiera de las poblaciones más desfavorecidas.

En Multibank Inc., desarrollamos un modelo de negocio, focalizado en la sostenibilidad y responsabilidad empresarial. Como parte de nuestra misión institucional, trabajamos para contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos, mediante el desarrollo de iniciativas y programas que

promuevan la educación, el emprendimiento y la inclusión social y financiera. Trabajamos también en el apoyo y compromiso con iniciativas orientadas a la preservación y protección del ambiente, además de la implementación de buenas prácticas ambientales en nuestra organización.

## Medios de Comunicación

---

### Compromiso

Establecer vínculos institucionales con los medios de comunicación que permitan ofrecer una información veraz y oportuna.

Estamos conscientes de la importancia estratégica que tienen los medios de comunicación, en nuestra actividad, ya que contribuyen a fortalecer el valor de nuestro negocio frente al público, tanto externo como interno.

Procuramos mantener una relación positiva y continua con todos los medios de comunicación, tanto impresos como digitales, basados en los principios de transparencia, veracidad, respeto y confiabilidad de la información.

## Instituciones Benéficas y ONG's

### Compromiso

Generar espacios de diálogo y participación, que promuevan el aprendizaje, con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad de la sociedad y el ambiente.

Como empresa socialmente responsable que promueve la sostenibilidad, nos preocupamos por generar alianzas con organizaciones que generen valor en lo económico, social y ambiental, en las comunidades donde operamos. Es el caso de las instituciones

benéficas y ONG's, organizaciones que buscan la transformación social y la mejora de la calidad de vida, en particular, de las minorías o de las poblaciones más desfavorecidas.

## Entes Reguladores

### Compromiso

Actuar con integridad y cumplir rigurosamente el marco regulatorio del sector.

Hemos implementado un conjunto de políticas y normativas que rigen nuestra actuación con los entes reguladores, además de orientarnos por los valores y principios contenidos en nuestro código de conducta.

Hacemos el seguimiento continuo de los cambios que se producen en el marco regulatorio. Nos esforzamos por analizar y valorar

todas las iniciativas legislativas, proyectos de regulación financiera y propuestas del sector, a fin de asegurar su cumplimiento.

Disponemos de una estructura de gestión independiente, del más alto nivel conformada por el Comité de Cumplimiento y Comité de Políticas y Evaluación del Riesgo, la Vicepresidencia de Cumplimiento y la Vicepresidencia de Gestión del Riesgo, además del área legal.

## Análisis de Materialidad

Para la elaboración del presente informe hemos realizado un análisis de materialidad para definir los aspectos relevan-

tes en materia económica, social y ambiental. Este proceso comprendió las siguientes etapas:

**Identificación:** se procedió a la revisión y análisis de la estrategia del banco, así como del informe anual 2014 y la Comunicación del Progreso 2014. También se consideró la opinión de nuestros grupos de interés, expresada a través de los distintos canales de comunicación.

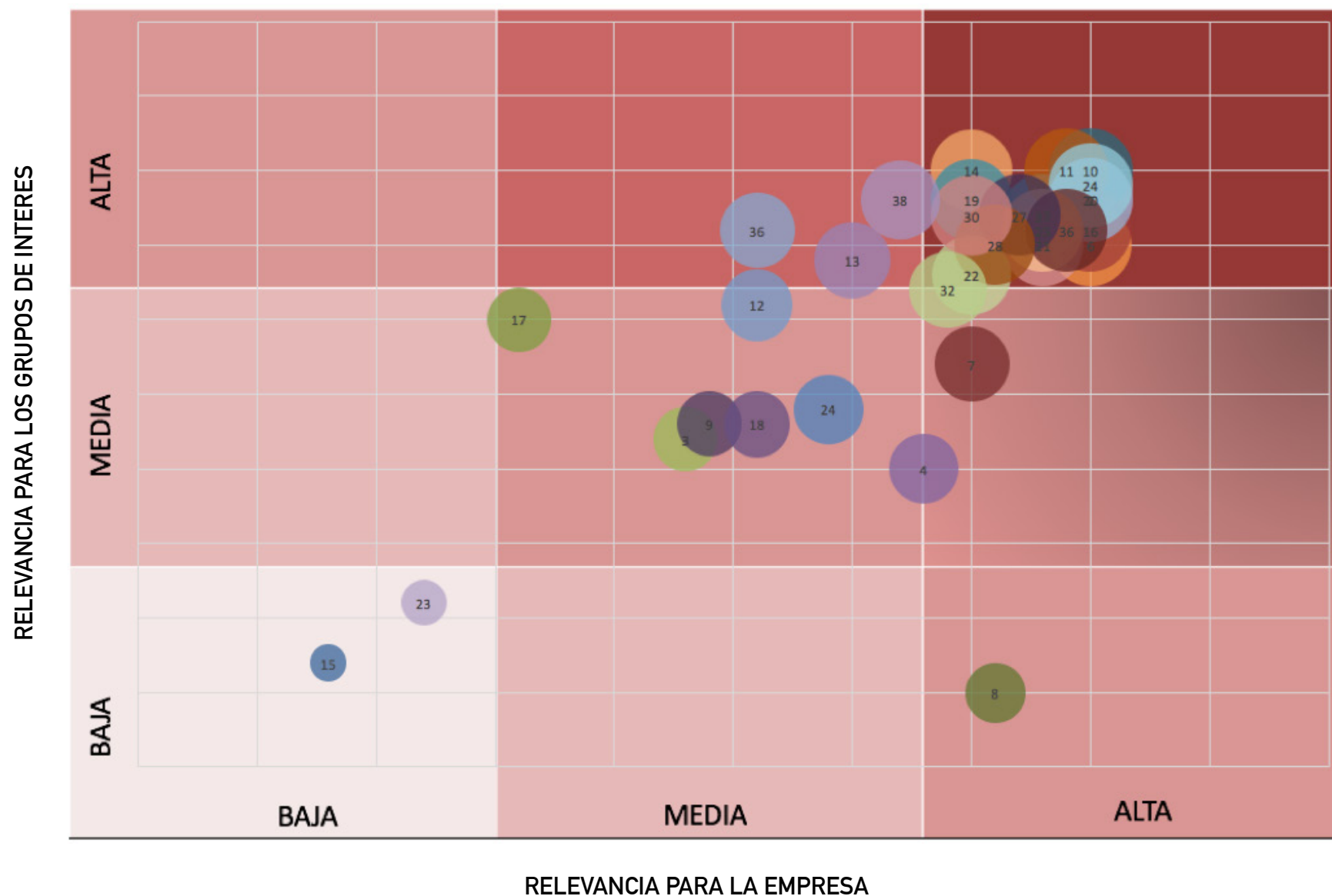
**Priorización:** procedimos a la elaboración de la matriz de materialidad, donde cruzamos el resultado de la relevancia asignada desde la perspectiva de la empresa, con el resultado de la relevancia asignada desde la perspectiva de los grupos de interés.

**Validación:** los resultados obtenidos fueron validados por distintos colaboradores de Multibank Inc.



| Categoría        | Nº | Asunto  |
|------------------|----|---|
| Economía         | 1  | Consecuencias económicas indirectas                             |
|                  | 2  | Desempeño Económico   |
|                  | 3  | Prácticas de adquisición  |
|                  | 4  | Presencia en el Mercado   |
| Desempeño Social | 5  | Auditoría   |
|                  | 6  | Cartera de Productos  |
|                  | 7  | Comunicaciones de marketing                                     |
|                  | 8  | Comunidad   |
|                  | 9  | Comunidades Locales   |
|                  | 10 | Confidencialidad del cliente                                    |
|                  | 11 | Cumplimiento regulatorio sobre productos                        |
|                  | 12 | Cumplimiento regulatorio sociedad                               |
|                  | 13 | Diversidad e igualdad de oportunidades                          |
|                  | 14 | Empleo  |
|                  | 15 | Etiquetado de Productos y Servicios                             |
|                  | 16 | Evaluación impactos en DDHH                                     |
|                  | 17 | Evaluación proveedores en DDHH                                  |
|                  | 18 | Evaluación repercusión social Proveedores                       |
|                  | 19 | Formación y educación   |
|                  | 20 | Igualdad de retribución entre mujeres y hombres                 |
|                  | 21 | Inversión (Contratos / acuerdos que incluyen cláusulas de DDHH) |
|                  | 22 | Inversión formación en DDHH                                     |
|                  | 23 | Libertad de asociación y negociación colectiva                  |
|                  | 24 | Lucha contra la corrupción                                      |
| Medio Ambiente   | 25 | Medidas de seguridad  |
|                  | 26 | No discriminación   |
|                  | 27 | Prácticas de competencia desleal                                |
|                  | 28 | Productos con componentes sociales y ambientales                |
|                  | 29 | Salud y seguridad de los clientes                               |
|                  | 30 | Salud y seguridad en el trabajo                                 |
|                  | 31 | Trabajo forzoso   |
|                  | 32 | Trabajo infantil  |
|                  | 33 | Agua  |
|                  | 34 | Cumplimiento regulatorio ambiente                               |
|                  | 35 | Efluentes y residuos  |
|                  | 36 | Emisiones   |
|                  | 37 | Energía   |
|                  | 38 | Evaluación Ambiental Proveedores                                |
|                  | 39 | Materiales  |
|                  | 40 | Productos y servicios   |

Tabla N° 2. Aspectos Considerados



**Tabla N° 3.** Matriz de Materialidad

Como resultado del proceso de identificación, priorización y validación de los aspectos económicos, sociales y ambientales, se definieron como relevantes los aspectos materiales cuya evalua-

ción de relevancia es alta para la empresa como para las partes interesadas:

| Categoría               | Nº | Asunto  |
|-------------------------|----|---|
| <b>Economía</b>         | 2  | Desempeño Económico   |
| <b>Desempeño Social</b> | 5  | Auditoría   |
|                         | 6  | Cartera de Productos  |
|                         | 7  | Comunicaciones de marketing                                     |
|                         | 8  | Comunidad   |
|                         | 10 | Confidencialidad del cliente                                    |
|                         | 11 | Cumplimiento regulatorio sobre productos                        |
|                         | 13 | Diversidad e igualdad de oportunidades                          |
|                         | 14 | Empleo  |
|                         | 16 | Evaluación impactos en DDHH                                     |
|                         | 19 | Formación y educación   |
|                         | 20 | Igualdad de retribución entre mujeres y hombres                 |
|                         | 21 | Inversión (Contratos / acuerdos que incluyen cláusulas de DDHH) |
|                         | 22 | Inversión formación en DDHH                                     |
|                         | 24 | Lucha contra la corrupción                                      |
|                         | 25 | Medidas de seguridad  |
|                         | 26 | No discriminación   |
|                         | 27 | Prácticas de competencia desleal                                |
|                         | 28 | Productos con componentes sociales y ambientales                |
|                         | 30 | Salud y seguridad en el trabajo                                 |
|                         | 31 | Trabajo forzoso   |
|                         | 32 | Trabajo infantil  |
| <b>Medio Ambiente</b>   | 40 | Productos y Servicios   |
|                         | 37 | Energía   |
|                         | 38 | Evaluación Ambiental proveedores                                |

**Tabla N° 4.** Aspectos Relevantes 2015

Comunicación del progreso Multibank 2015

# DESEMPEÑO ECONÓMICO



## Multibank Inc. en Cifras

En el 2015 alcanzamos los USD 50.3 millones de utilidad neta, 18% más con respecto a los USD 42.6 millones del año anterior, producto del mayor posicionamiento en el mercado local, la diversificación de los ingresos y la eficiente gestión de los gastos.

Los activos totales se ubicaron en USD 3,927 millones con un crecimiento de 9% anual, principalmente en nuestra cartera de préstamos que alcanzó los USD 2,676 con un aumento neto de USD 224 millones.

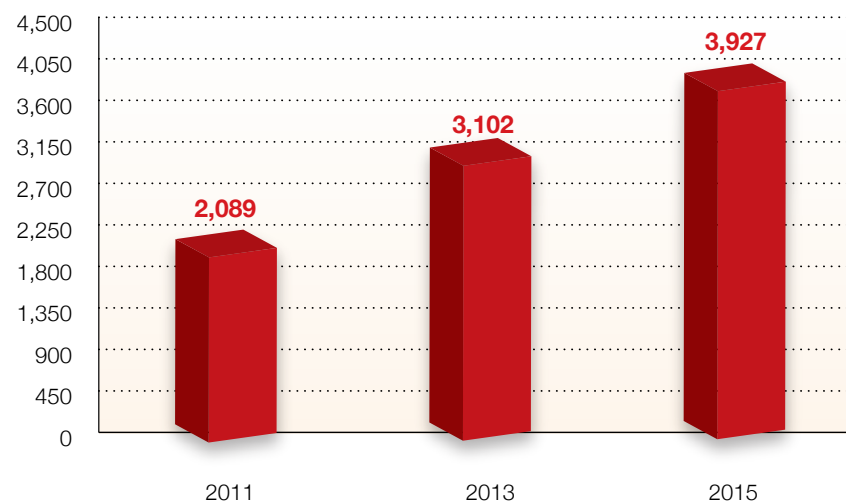
Nuestra estrategia apuntó a una mayor diversificación en las fuentes de fondeo, por lo cual, el financiamiento de terceros se incrementó en 30%, con relación al 2014, totalizando USD 978 millones. Con esta diversificación, los depósitos totalizaron USD 2,442 millo-

nes, compuestos en 27% a la vista, 16% de ahorros y 57% a plazo.

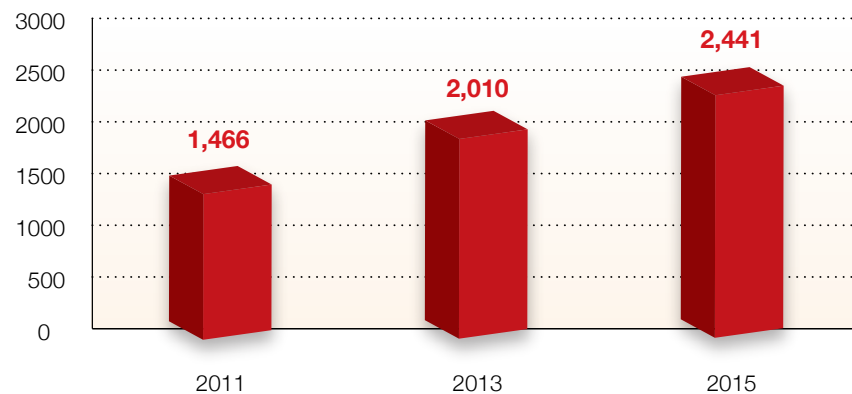
La calidad de los activos se mantuvo sólida, con un índice de morosidad de 1.3% y una cobertura de reservas cerca del 100%, reflejando un desempeño superior al registrado por el Sistema Bancario Nacional.

El capital regulatorio se incrementó en 11% al cierre de diciembre de 2015 respecto al año anterior, alcanzando USD 430 millones, evidenciando la solidez con un índice de capital que alcanzó el 16% frente al 8% mínimo legal requerido.

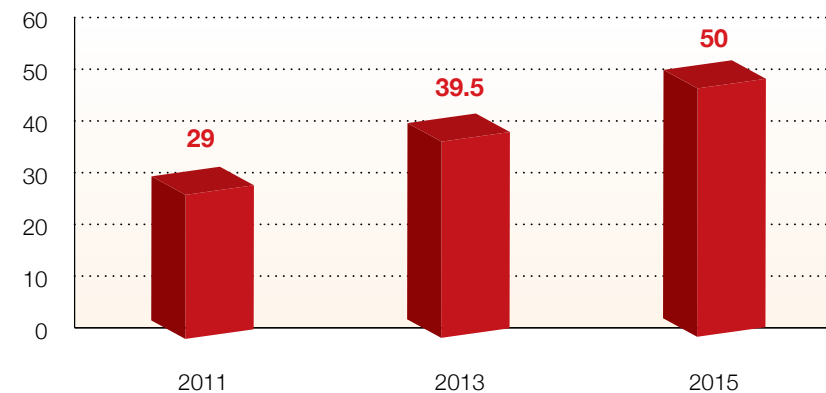
En nuestra página web [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) y en nuestros informes financieros puede consultarse información completa y actualizada de la gestión financiera del banco.



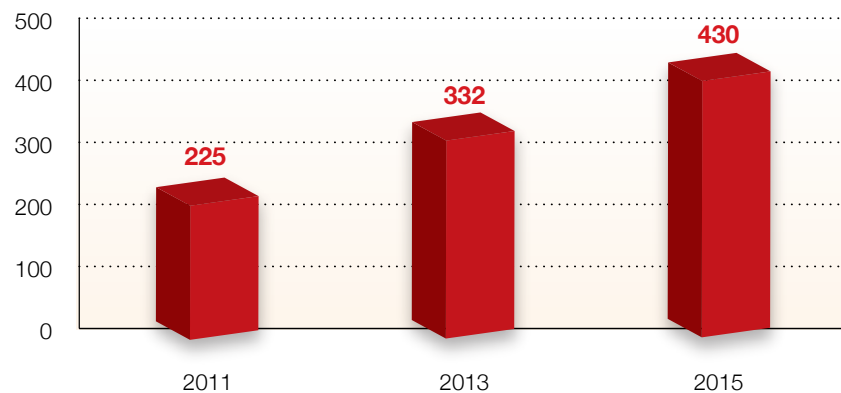
**Gráfica N°5.** Activos USDmm 2011-2015



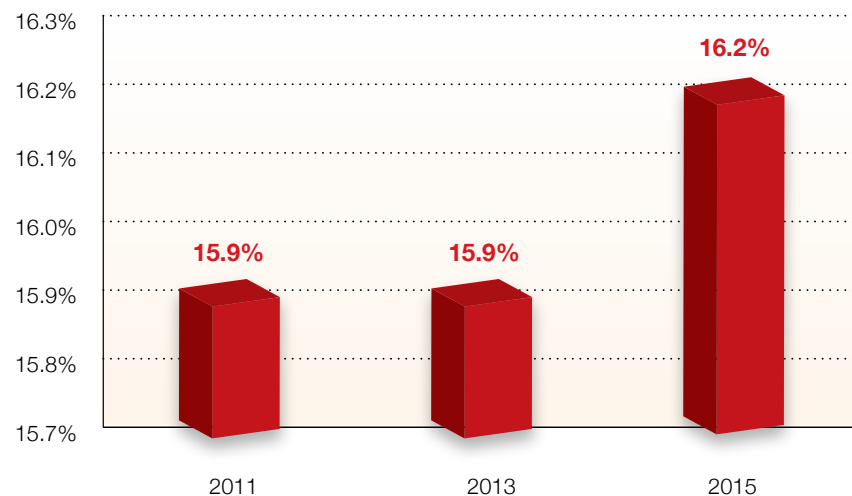
**Gráfica N°6.** Depósito de Clientes USDmm 2011-2015



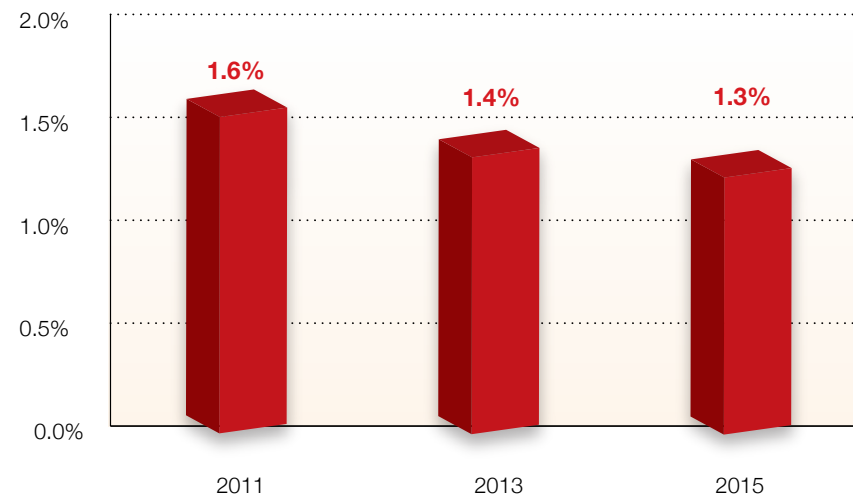
**Gráfica N°7.** Utilidad Neta USDmm 2011-2015



**Gráfica N°8.** Capital Regulatorio 2011-2015



**Gráfica N°9.** Índice de Acumulación de Capital 2011-2015



**Gráfica N°10.** Índice de Morosidad 2011-2015



## Reconocimientos y Calificaciones en el Sector

En abril de 2015 nos fue otorgado el Grado de Inversión Internacional por la calificadora Standard and Poor's, aumentado la Calificación Internacional de largo plazo de Multibank Inc., desde BB+ a BBB-con Perspectiva Estable. Esta nueva calificación se suma a la otorgada por la firma Fitch Ratings en su informe del 27 de octubre de 2014. Multibank Inc., se ubica así entre las 18 entidades latinoamericanas con dos calificaciones de Grado de Inversión Internacional, dentro de los más de 300 bancos privados de origen latinoamericano. Ambas calificadoras coinciden en afirmar como fundamento de su decisión: una estrategia clara y bien alineada, un consistente y sólido capital, un Gobierno Corporativo adecua-

do a las mejores prácticas internacionales, una robusta calidad de cartera, el crecimiento orgánico de activos, desempeño financiero estable y consistente, riesgo de mercado diversificado y reducido, una gradual incursión en otras regiones, entre otros criterios. En cuanto a nuestra calificación local, tanto Fitch Ratings como Equilibrium ratificaron la calificación AA.(pan) y AA.pa respectivamente, con perspectiva estable.

El informe completo de dichas calificadoras puede ser consultado en [www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com), [www.fitchratings.com](http://www.fitchratings.com) y [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             |             |              |             |
|--------------|---------------|-------------|--------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|-------------|
| Calificadora | FitchRatings  |             |              |             | STANDARD & POOR'S |             | Equilibrium  |             |
| Período      | Calificación  | Perspectiva | Calificación | Perspectiva | Calificación      | Perspectiva | Calificación | Perspectiva |
| 2008         | BB-           | Estable     | A            | Estable     | BB-               | Estable     | A            | Estable     |
| 2009         | BB-           | Estable     | A            | Estable     | BB-               | Estable     | A            | Estable     |
| 2010         | BB            | Estable     | A+           | Estable     | BB                | Estable     | A+           | Estable     |
| 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     |
| 2015         | BBB-          | Estable     | AA           | Estable     | BBB-              | Estable     | AA           | Estable     |

Gráfica N°11. Calificaciones de Riesgo 2008 - 2015



## Fortalecimiento de las Capacidades Financieras

En el marco de los principios de sostenibilidad y responsabilidad social que orientan nuestra actuación, asumimos la educación como factor clave, que promueve la inclusión social y laboral y fortalece el desarrollo de las competencias profesionales requeridas por el sector y el país.

Hemos sido pioneros en el apoyo al sector de la pequeña y mediana empresa, brindando no solo facilidades de financiamiento, sino también capacitación y formación para el emprendimiento a través del Instituto de Microfinanzas (IMF).

Gestionamos la capacitación, actualización y formación de nuestro talento humano, mediante la implementación de programas que contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de sus habilidades, actitudes y conocimientos.

Adelantamos iniciativas dirigidas a la formación de los jóvenes en el mercado laboral, para contribuir con el empleo juvenil y el primer empleo. Apoyamos además, iniciativas de divulgación y actualización de conocimientos y prácticas relacionadas con el eje medular de nuestro negocio.



### Instituto de Microfinanzas (IMF)

Apoyamos y acompañamos a los pequeños y medianos empresarios desde una perspectiva integral que incluye la educación. Con este propósito creamos el Instituto de Microfinanzas (IMF) en 1998, para la capacitación y formación de emprendedores con vi-

sión de futuro, convencidos como estamos de la importancia estratégica que tiene el sector para el desarrollo económico y social del país.

En el año 2015 y tras la reorientación de nuestra oferta académica en 2014, reiniciamos nuestras actividades de forma gradual y escalonada, destacando el apoyo brindado al programa de for-

mación en valores que adelantan la Fundación Pamela Btesh y el programa Grandes Pasos: Granja El Entradero.

| Áreas de capacitación                          | Talleres/charlas  | Beneficiarios | Institución   |
|--|---|---------------|---|
| <b>Administración/<br/>Gestión Empresarial</b> | Dirección y Trabajo en Equipo<br>Ser Empresario<br>La Gerencia de Sí Mismo<br>El Empresario como Persona<br>El Emprendedor y la Gestión Empresarial | 271           | MIDES<br>AMPYME   |
| <b>Valores</b>                                 | Valores y Autoestima para padres<br>El Medio Ambiente   | 60            | Escuela El Buen Pastor Pamela Btesh<br>Granja El Entradero. |

**Tabla N° 5.** Actividades IMF-2015

## Programa de Practicantes

La finalidad de este programa es complementar la educación de estudiantes de universidades y escuelas técnicas o secundarias, brindándoles la oportunidad de asistir a una experiencia de aprendizaje significativa, que facilite su inserción al mundo laboral. Contribuye además al primer empleo de los practicantes que destaquen en su desempeño.

En el 2015 logramos incrementar en un 136% el total de participantes en el programa con respecto al 2014. De igual modo superamos significativamente el número de contratados como primer empleo alcanzando un total de 15 participantes contratados.

| Practicantes                   | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|------|------|
| Universitarios                 | 36   | 85   |
| Colegios Secundarios           | 25   | 42   |
| Carreras Técnicas              | 2    | 0    |
| Total                          | 63   | 127  |
| Contratados como primer empleo | 5    | 15   |

**Tabla N° 6.** Resumen Programa de Practicantes 2015

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

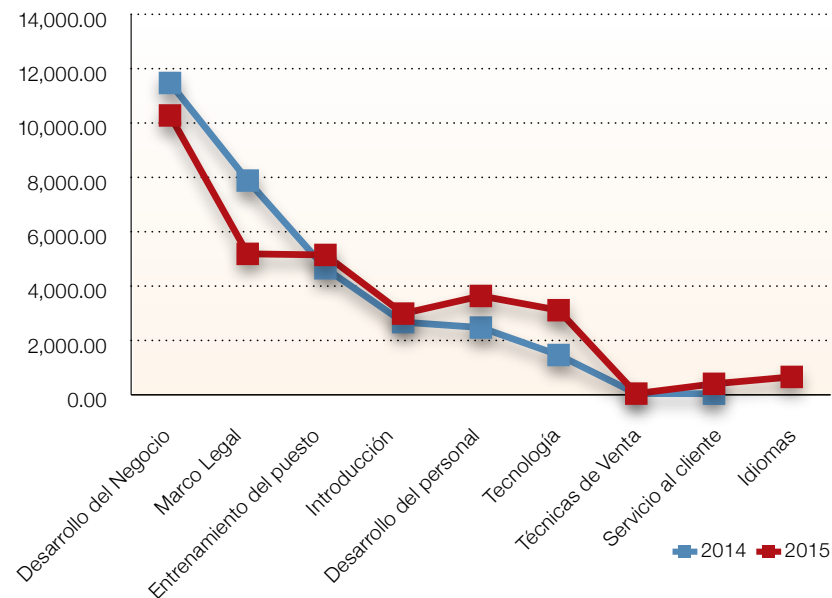
Contar con personal altamente calificado y especializado, constituye uno de los principales objetivos para el cumplimiento de nuestra misión. Para alcanzarlo, hemos implementado el programa de Formación, Actualización y Capacitación de Talento Humano, con el propósito de orientar y potenciar el desarrollo de competencias, mediante la aplicación de estrategias de mejoramiento continuo del conocimiento.

La planificación y administración del programa es responsabilidad

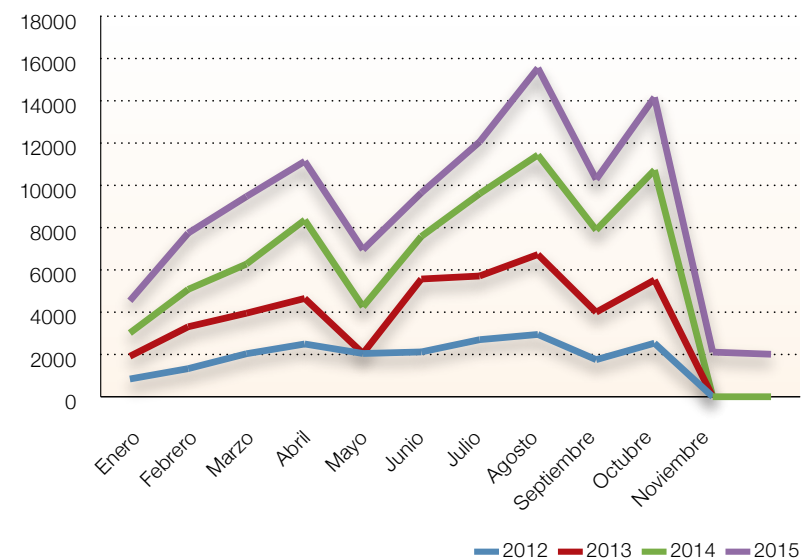
de la Vicepresidencia de Desarrollo Humano, quien considera en su diseño, los requerimientos de formación de cada una de las áreas del negocio y los planes de carrera de nuestros colaboradores.

En el 2015 enfatizamos la capacitación en los mandos medios y en el personal administrativo, así como en las áreas de tecnología, desarrollo de personal, servicio al cliente e idiomas. Nuestra inversión en este programa ha crecido de forma sostenida, alcanzando en este año un incremento del 12% con respecto al 2014.

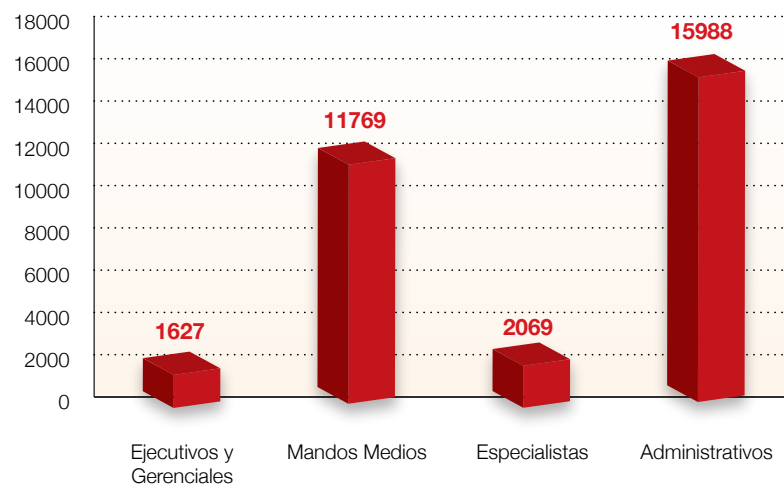




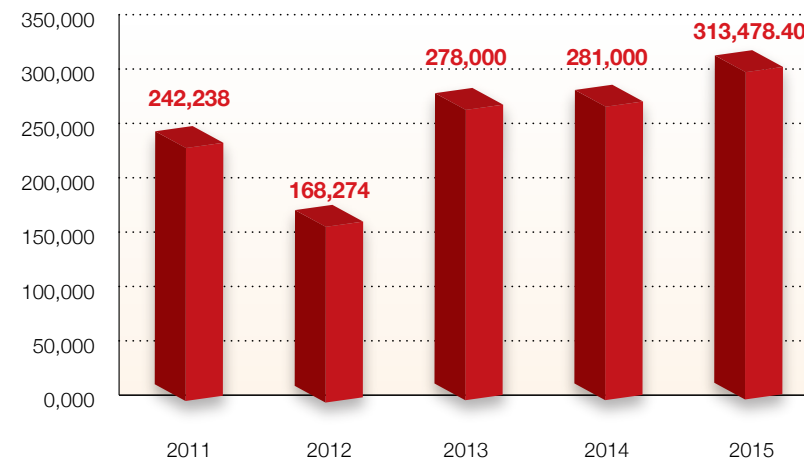
Gráfica N°12. Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático



Gráfica N° 13. Programa de formación número de horas/entrenamiento. 2012-2015



Gráfica N° 14. Capacitación por categoría laboral 2015



Gráfica N° 15. Programa de formación. Inversión por año. 2011-2015

## Congresos, Simposios, Foros

Con la finalidad de contribuir al desarrollo del sector, promovemos y apoyamos iniciativas relacionadas con la difusión y el intercambio de saberes y conocimientos en las áreas de finanzas, comercio, economía, sostenibilidad y productividad.

Este año patrocinamos el 1er. Congreso Internacional sobre Economía, Ambiente y Energía para el Desarrollo Sostenible de los Países, organizado por La Comisión de Ambiente y Energía de la Cámara de Comercio Internacional (CCI), Capítulo de Panamá.

Dicho congreso celebrado en el mes de septiembre, tuvo como objetivo central presentar la Carta de CCI para el Desarrollo Sostenible de las Empresas.

Destaca además la participación en el XVI Foro de Inversionistas organizado por la Bolsa de Valores de Panamá (BVP), donde nuestro Presidente Ejecutivo, Isaac Btsh, presentó los resultados financieros y perspectivas del negocio, en el evento realizado el 12 de agosto, en el Hotel Sheraton.



**Fotografía 2.** Representación de Multibank Inc., en XVI Foro de Inversionistas 2015



# DESEMPEÑO SOCIAL



Comunicación del progreso Multibank 2015



## 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.

**Es el compromiso de Multibank Inc.**, respetar y promover los derechos humanos fundamentales y asegurar que nuestra organización no sea cómplice de su vulneración. Valoramos la dignidad de las personas en todas sus dimensiones. En las relaciones con

nuestros grupos de interés promovemos el respeto de los derechos humanos, actuando con la debida diligencia para remediar y reparar cualquier abuso o violación que atente contra las personas y comunidades, sus valores éticos y culturales y su medioambiente.

### Nuestra Ética Empresarial

Nuestros principios de actuación en esta materia, se sustentan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) y en nuestro Código de Conducta, que incluye estándares de comportamiento ético y profesional, aplicable en las relaciones establecidas con los colaboradores, clientes, proveedores, directivos y terceros.

Como ente de intermediación financiera, velamos porque los temas socio-ambientales reciban un tratamiento exhaustivo en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisiones para el otorgamiento de créditos y otras operaciones de financiamiento.

Actuamos conforme a las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y a las políticas del banco en lo relativo a la identificación, análisis y evaluación de los riesgos ambientales y sociales relacionados con el financiamiento de grandes proyectos.





Disponemos de una estructura organizativa encargada de la gestión integral de los derechos humanos, cuya instancia superior es el Comité de Conducta, integrado por las áreas de Desarrollo Humano, Auditoría Interna y Cumplimiento. Se reúne cada dos meses y entre sus principales funciones están: velar por la implementación y cumplimiento del código de conducta, evaluar y procesar las denuncias y casos recibidos e interpretar y aplicar las medidas pertinentes, cuando se presentan dudas ante un caso particular, siguiendo los lineamientos establecidos en el código de conducta.

Corresponde a la Vicepresidencia de Desarrollo Humano, distribuir y explicar mensualmente el Código de Conducta a los nuevos colaboradores y la evaluación periódica del desempeño de nuestro personal en la materia y velar por la implementación, cumplimiento y sanciones correspondientes.

## Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

Desde el año 1991, hemos sumado esfuerzos para el fortalecimiento y consolidación del sector, mediante el apoyo a iniciativas de emprendimiento, que contribuyan a la productividad del país, la generación de empleo y a la preservación del medio ambiente.

El Código de Conducta puede ser consultado a nivel interno, en la Intranet corporativa, donde hemos incorporado también un mecanismo para recibir denuncias anónimas y confidenciales, sobre posibles irregularidades y violaciones. Difundimos además mensajes relativos a los derechos humanos en espacios estratégicos de las oficinas de Multibank Inc.

En el año 2015 nuestras acciones se concretaron en los siguientes resultados:

- El 100% de los nuevos colaboradores (272) recibió inducción sobre el código de conducta.
- No se recibió ninguna denuncia relativa a violaciones de los derechos humanos.

Gracias a las iniciativas emprendidas en el 2015, logramos un incremento significativo en nuestra cartera de productos, incrementándose en un 133% con respecto al 2014.

| Productos         | Ítems       | M (USD) | Comp | Ítems       | M (USD) | Comp |
|-------------------|-------------|---------|------|-------------|---------|------|
|                   | <b>2014</b> |         |      | <b>2015</b> |         |      |
| Líneas de crédito | 2           | 55      | 1%   | 12          | 222     | 2%   |
| Sobregiros        | 15          | 433     | 8%   | 18          | 879     | 9%   |
| Decrecientes      | 126         | 3,989   | 73%  | 312         | 7,970   | 77%  |
| Prendarios        | 16          | 979     | 18%  | 29          | 1,272   | 12%  |
| Total             | 159         | 5,467   | 100% | 371         | 10,343  | 100% |

**Tabla N° 7.** Relación de Cartera 2015

Para el 2016 enfocaremos nuestras estrategias en el fortalecimiento de nuestra base de clientes internos para potenciar sus capacidades de negocio. Nos planteamos además, lograr una mayor sinergia con nuestros empresarios, a través del asesoramiento y acompañamiento de sus iniciativas y proyectos.

## Inversión Social / Vida en Comunidad

Contribuimos con el desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos, de forma responsable y sostenible. Nos enfocamos en el apoyo a proyectos y programas en las áreas de

educación, alimentación, salud y economía, siguiendo los lineamientos establecidos en las Metas del Milenio. En el 2015 nuestra inversión en programas sociales superó los **USD 60,000**.

## Fundación Alberto y Pamela Btsh

Creada con el propósito de contribuir a mejorar la calidad de vida de las poblaciones más desfavorecidas, la Fundación Alberto y Pamela Btsh trabaja de forma sostenida, desde 1996. Entre las iniciativas adelantadas por la Fundación en el 2015 destacan:

**Programa de construcción de escuelas:** En enero inauguramos la escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”, en cuya construcción invertimos USD 300,000. La edificación cuenta con modernas instalaciones, que incluyen las áreas de informática, inglés y laboratorios, beneficiando a cientos de niños de escolaridad primaria del Corregimiento de Las Mañanitas

Contribuimos también con la dotación de mobiliario y equipos para la Escuela Centro Básico General- El Valle, ubicada en el Valle de Antón. Con la participación de nuestro Multivoluntariado, hicimos entrega de una mesa grande de lectura y de una computadora para la biblioteca de la escuela, además de libros recolec-

tados durante una “Librotón” realizada previamente en el banco. También hicimos entrega de sillas para el área de recepción de la dirección del plantel. La actividad incluyó así mismo, la donación de cajas de leche para ser distribuidas entre los estudiantes.



**Fotografía 3.** Inauguración escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”



**Fotografía 4.** Entrega de mobiliario y equipos al Centro Básico General- El Valle

**Programa de Formación de Valores:** este programa tiene como objetivo sensibilizar a padres y alumnos de instituciones escolares en temas sociales, ambientales y de inclusión financiera, que promuevan y fomenten los valores de solidaridad, cooperación, tolerancia y responsabilidad. Para su ejecución contamos con el compromiso y colaboración del multivoluntariado.

En el mes de marzo dictamos un total de 9 charlas, en la escuela “El Buen Pastor-Pamela Btresh”, sobre la importancia del ahorro, en las que participaron 100 niños. Esta actividad incluyó la entrega de alcancías, así como el sorteo de cuentas de ahorro Multikids y la entrega de útiles escolares a los estudiantes.

Con el apoyo del Instituto de Microfinanzas, realizamos en el mes de agosto un taller de autoestima para el logro de metas, personales, familiares y profesionales. El taller dirigido a los padres y

representantes de este centro educativo, contó con la asistencia de 30 participantes.



**Fotografía 5.** Entrega de alcancías y útiles escolares escuela “El Buen Pastor-Pamela Btresh”,

## Programa de Apoyo Solidario

A través de la Fundación Alberto y Pamela Btsh brindamos apoyo más de 20 instituciones benéficas, que se encargan de asistir a las poblaciones más desfavorecidas, muchas de ellas en si-

tuación de pobreza extrema. Periódicamente hacemos entregas de alimentos, ropas, mobiliario, equipos de computación y de trabajo.

|                                   |                                 |  |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|
| <b>La Vid Verdadera</b>           | Comedor Chorrera                | Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá |
| <b>María Reina</b>                | Ciudad del Niño                 | Despacho de la Primera Dama                  |
| <b>Hossana</b>                    | Asociación Casa de Restauración | Fundación Juan Díaz                          |
| <b>Fátima</b>                     | SOS                             | Hogar Santa Isabel                           |
| <b>Infancia</b>                   | MUVA                            | Fundación Chilibre                           |
| <b>Años Dorados</b>               | Hogar Bolívar                   | Remar  |
| <b>Fundación Ayudando a Vivir</b> | Malambo                         | Comedor Caimito                              |
| <b>Madre Lourdes Arjona</b>       |                                 |  |

**Tabla N° 8.** Instituciones que apoya la Fundación Alberto y Pamela Btsh



## Programa Grandes Pasos: Granja El Entradero

En el 2015 avanzamos en la construcción y puesta en funcionamiento del Centro Multipropósito. Nuestro multivoluntariado conjuntamente con el Patronato del Sistema Nacional de Nutrición, realizó en el mes de marzo el acto de primera palada del futuro Centro. En el mismo, se entregaron alimentos secos y artículos de aseo personal a cada familia de la granja.

En el mes de agosto procedimos a la inauguración del Centro. La edificación cuenta con un depósito, cocina, comedor, dormitorio, y centro de estudios para las familias que laboran en esta granja. Durante la actividad nuestro multivoluntariado, donó utensilios para equipar el área de cocina de este centro, así como ropa y calzado para los miembros de las cuatro familias. Los niños de la granja se vieron beneficiados con un capital semilla para la apertura de una cuenta de ahorros, incentivando en ellos el hábito del ahorro.

Como parte del acto de inauguración de este Centro, invitamos a estudiantes del Colegio El Buen Pastor Pamela Btresh del Corregimiento Las Mañanitas, quienes participaron de varias ac-

tividades entre las que destacan: charlas didácticas sobre la importancia de preservar el medio ambiente, dinámicas de integración entre los niños, siembra de frijol y un breve recorrido por los alrededores de la granja, para que los chicos aprendieran sobre la importancia del trabajador del campo.

Durante el mes de agosto apoyamos también la realización de la 2a Carrera Caminata Familiar, con el propósito de recaudar fondos a beneficio de este programa.

Otra de las iniciativas adelantadas a lo largo del año fue el proyecto “Canasta de Amor”, que ofrece a la venta una gran variedad de productos, lográndose recaudar un total de USD 179 que fueron donados al programa.

Con la realización de estas actividades a lo largo del 2015, dimos continuidad al apoyo que desde el año 2011, brindamos al programa Grandes Pasos: Granja El Entradero, que desarrolla el Patronato del Sistema Nacional de Nutrición. El programa beneficia de forma directa a cuatro familias, que incluyen un total de 19 miembros, extendiéndose de forma indirecta a 114 habitantes del sector.





**Fotografía 6.** Inauguración del Centro Multipropósito

En el 2015 los agricultores de la granja sembraron y cosecharon diferentes variedades de tubérculos, gramíneas y frutas, entre las que destacan:

| Rubro         | Superficie (²/Unidad) | Fecha de Siembra | Fecha estimada cosecha | Producción esperada |
|---------------|-----------------------|------------------|------------------------|---------------------|
| Yuca          | 120 plantas           | Mayo 2014        | Mayo 2015              | 360 lbs             |
| Otoe          | 1000 plantas          | Abril 2014       | Mayo 2015              | 10qq                |
| Pepino        | 15 m2                 | Junio 2015       | Agosto 2015            | 120 lbs             |
| Plátano chino | 200 m2                | Mayo 2015        | Continua               | 40 cabezas          |
| Maíz          | 200 m2                | Agosto 2015      | Por definir            | N/A                 |

**Tabla N° 9.** Rubros Sembrados y Cosechados 2015

Para el 2016 continuaremos brindando nuestro apoyo a este programa desarrollando iniciativas que contribuyan a: incrementar el número de familias beneficiarias, optimizar el trabajo de los productores y fortalecer la siembra y cosecha de rubros.

## Teletón 20-30

En el 2015 participamos como patrocinadores oficiales de la Teletón 20-30. El proyecto meta de esta nueva edición, tiene como objetivos:

- Diseñar, construir y adquirir equipos de terapia (física, ocupacional y lenguaje) para centros de rehabilitación en Tonosí (Los Santos), Caimitillo (Panamá Norte) y Bejuco (Panamá Oeste).
- Remodelar y adquirir equipos de terapia (física, ocupacional y lenguaje) para los Centros de Salud en San José (David), Veranillo (Panamá Norte) y Buena Vista (Colón).

Como parte de nuestra contribución, Multibank igualó el aporte de \$25,000 realizado por nuestros colaboradores, mediante diversas actividades; logrando un aporte en conjunto de USD 50,000, lo que representó ser Patrocinadores Oficiales de esta noble causa. Además de apoyar con la difusión del evento a través de nuestras redes sociales y página web.



**Fotografía 7.** Patrocinio de Multibank a la Teletón 2015

## Apoyo a la Educación, Cultura y Deporte

En el 2015 nuestras acciones en esta materia se orientaron al patrocinio y auspicio de programas y eventos que contribuyan al fomento de la educación, la cultura y el deporte.

Este año renovamos nuestro apoyo a la sala Tecnología y Comunicación del Centro de Ciencias y Arte EXPLORA, con la finalidad de ayudar a promover el espíritu de investigación entre los niños y jóvenes.

Nuestra filial Multibank Seguros fue el patrocinador y donante principal de la carrera / caminata de temática navideña Santa's Race, que se celebró a beneficio de la asociación sin fines de lu-

cro MAKE-A-WISH PANAMA (Pide un Deseo), que concede deseos a niños enfermos, sin importar su estatus socioeconómico, raza, o religión. El evento que se presentó con el nombre "Multibank Seguros presenta SANTA'S RACE 2015", se realizó el 20 de diciembre. Adicionalmente Multibank Inc., realizó la compra de inscripciones para que su voluntariado participara en calidad de corredores, durante el evento. El donativo superó los USD 10,000.

Entre los diferentes conciertos y festivales que contaron con nuestro patrocinio se destaca el brindado al concierto del grupo MAGIC.



## Multivoluntariado

En el marco de nuestra cultura de la sostenibilidad y responsabilidad empresarial, apoyamos las iniciativas que promueven el voluntariado corporativo, con base en los siguientes objetivos:

- Promover una cultura de colaboración.
- 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.

Con la finalidad de fortalecer y consolidar nuestro voluntariado corporativo, realizamos el lanzamiento oficial del programa de Multivoluntariado en el mes de julio. Como parte de esta actividad, creamos una dirección de correo electrónico para sugerencias y convocatoria de actividades.

A lo largo del año realizamos las siguientes actividades:

- Entrega de mobiliario y equipos al Centro Básico General- El Valle y siembra de plántones.
- Charlas sobre importancia del ahorro para estudiantes de la escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”.
- Primera palada e inauguración del Centro Multipropósito, en el marco del programa Granja El Entradero y siembra con niños de la escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”.
- Limpieza de playas en Santa Catalina, El Estero y Playa Corona, conjuntamente con ANCON y el Ministerio del Ambiente. Como resultado de esta actividad de saneamiento se recogieron 1,720 libras de basura, que ponían en riesgo la vida de especies marinas.
- Participación en la 2a Carrera Caminata Familiar del Patronato de Nutrición, a beneficio de las Granjas de Desarrollo y Producción Auto Sostenible del programa Grandes Pasos.
- Visita al Valle de Guzmán, El Caño, distrito de Natá Provincia de Coclé: Voluntarios de Banca de Consumo organizaron fiesta navideña, donaron enseres y compartieron con la comunidad.
- Visita social a la comunidad de Malganado, Distrito de Chame: Voluntarios de Seguridad Institucional compartieron con la comunidad, organizaron agasajo y donación de enseres.



- Visita Social al Hogar de Ancianos Bolívar, por parte de voluntarios de Middle Office, Fábrica de Crédito y Cobros, en donde donaron enseres de primera necesidad, sillas de ruedas, bastones entre otros.
- Voluntarios de Desarrollo Humano organizaron entrega de Canastillas a madres que dieron a luz en el Hospital Santo Tomás.
- Participación en Carrera Santa's Race.
- El equipo de Multivoluntarios de Tesorería realizó un conversatorio con estudiantes del Centro Básico Homero Ayala, ubicado en el barrio San Pedro, Corregimiento de Juan Díaz, en el cual abordaron temas como: Superación personal, emprendimiento, finanzas personales, capital humano, entre otros.
- Banca Comercial Interior organizó labor social en varias comunidades del Corregimiento de Gatú, Distrito de Santa Fe, Provincia de Veraguas.
- Creación del Multicomité Teletón donde se efectuaron actividades de recolección de fondos entre colaboradores, que incluyeron:
  - Viernes de polo
  - Venta de T-shirt edición limitada Patrocinador Teletón en nuestros 25 años
  - Karaoke Night- Yo canto por la Teletón
  - Colecta de Alcancías en sucursales
  - Pega de calcomanías y colecta de alcancías frente a Casa Matriz.



**Fotografía 8.** Actividades Multivoluntariado 2015

## Anticorrupción



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

### Cumplimiento y Seguridad

En Multibank Inc., reafirmamos el compromiso ético de nuestros accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y de todo el 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.

Actuamos conforme a las leyes de la República de Panamá, la Superintendencia de Bancos de Panamá y las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), entre otros entes reguladores.

Entre las distintas políticas que orientan nuestra actuación en esta materia, destacan:

- Conozca a su Cliente.
- Debida Diligencia Ampliada.
- Procedencia de los Fondos.
- No Aceptación de Sociedades con Acciones al Portador.
- Cuentas PEP's.

Nos esforzamos por promover el principio de mantener una alta moral en el trabajo, basada en la actuación ética, honesta e íntegra de todos nuestros colaboradores. Para asegurarlo hemos implementado un conjunto de políticas, normas y procedimientos, considerando las normativas legales y las sanas prácticas internacionales, y que se incluyen en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y en nuestro Código de Conducta. 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.

Contamos con una estructura de gestión conformada por el Comité de Cumplimiento y la Vicepresidencia de Cumplimiento, que tienen por función 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, la supervisión y evaluación de auditoría interna y el cumplimiento de las normas legales de blanqueo de capitales.

Nos preocupamos por mejorar la seguridad de los clientes en sus transacciones y operaciones, incorporando tecnologías y herramientas electrónicas que contribuyan a prevenir, detectar e impedir fraudes. Este año introducimos la aplicación Multitoken y el uso de chip en nuestras Tarjetas de Débito, además del envío por SMS de las compras o pagos realizados con dichas tarjetas.

Con el fin de facilitar la comunicación de cualquier situación sospechosa, hemos dispuesto en nuestra intranet la opción: “Alerta de Fraude”, que permite a nuestros colaboradores denunciar confidencialmente, posibles irregularidades o abusos.

A nivel interno, nos preocupamos por divulgar información continua sobre corrupción, blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo a través de nuestros canales de comunicación internos: correo masivo y el blog “Hacemos Multibank”. Nuestros clientes también reciben información periódica 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.

## Estándares Laborales



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

Según se establece en la legislación nacional panameña, en las instituciones bancarias no se pueden constituir sindicatos. Si bien estamos obligados a cumplir con esta regulación nacional que no coincide con la normativa internacional, nos esforzamos por respetar la libertad de asociación dentro de los límites establecidos. Hemos implementado así una política de “puertas abiertas”, que favorezca la toma de decisiones compartida, mediante la participación de nuestros colaboradores en cuestiones de interés común.

Convenios OIT sobre  
Libertad de Asociación y  
Derecho a la Negociación Colectiva  
Ratificados por Panamá.

Convenio No 87: Relativo a la  
Libertad Sindical y la Protección del Derecho  
de Sindicación, 1948.  
Ratificado mediante Ley N° 45  
de 2 de febrero de 1967.

Convenio No 98: Relativo a la  
Aplicación de Los Principios del Derecho de  
Sindicación y de Negociación Colectiva, 1949.  
Ratificado mediante Ley N° 23  
de 1°. de febrero de 1966.



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

En Multibank Inc., mantenemos nuestro compromiso de contribuir con la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas y rechazamos todo tipo de trabajo que se realice de manera forzada o bajo coacción.

Contamos con un conjunto de políticas que promueven el desarrollo tanto profesional como personal de nuestros colaboradores:

- Reclutamiento y selección.
- Remuneración.
- Desarrollo de carrera.
- Evaluación del desempeño.
- Vacaciones.

Convenio OIT sobre  
Eliminación del Trabajo Forzoso  
Ratificado por Panamá.

Convenio No 29:  
Relativo al Trabajo Forzoso  
u Obligatorio, 1930.  
Ratificado mediante Ley N° 23  
de 10 de marzo de 1966.

Convenio No 105:  
Relativo a la Abolición del  
Trabajo Forzoso, 1957.  
Ratificado mediante Ley N° 23  
de 1°. de febrero de 1966.



En las relaciones con nuestros clientes y proveedores, incluimos el seguimiento y evaluación de posibles formas y modalidades de trabajo forzoso que pudieran presentarse en su actividad.

Con nuestros colaboradores fomentamos una cultura del compromiso, la integridad y la innovación. Disponemos de un conjunto de políticas de desarrollo de carrera, promoción, remuneración,

beneficios sociales, que estimulan su crecimiento profesional y personal. Durante este año nuestra actuación en lo relativo a beneficios salariales, nos situó una vez más, entre los 10 mejores bancos del país, constituyéndonos en referencia por algunos de los beneficios salariales que ofrecemos en nuestra empresa.

| Indicador   | Ejecutivo | Gerencia Media | Profesional / Experto | Asistencial / Operativo |
|---|-----------|----------------|-----------------------|-------------------------|
| Salario base Masculino                                    | 6963      | 3965           | 2021                  | 836                     |
| Salario base Femenino                                     | 7218      | 3559           | 1828                  | 913                     |
| Relación Salario base Masculino/<br>Salario base Femenino | 3.66%     | 10.23%         | 9.54%                 | 9.21%                   |

**Tabla N° 10.** Relación salario base desglosada por género, y por categoría profesional 2015

| Indicador   | Monto en USD                              |
|---|---|
| Salario Mínimo pagado por MBK                           | \$550.00                                  |
| Salario mínimo oficial                                  | \$525.00 (\$2.75 x hr x 44 hrs semanales) |
| Porcentaje pagado por MBK por encima del salario mínimo | 4.76%                                     |

**Tabla N° 11.** Relación salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local 2015

## Salud y Seguridad Laboral

Nos esforzamos por desarrollar un ambiente laboral digno, que promueva la salud e integridad física y mental de los colaboradores. En materia de salud y seguridad laboral gestionamos el riesgo desde un enfoque integral y preventivo, con la finalidad de minimizar y/o evitar los riesgos laborales.

Desarrollo Humano y Seguridad Institucional son las instancias responsables de la gestión de la salud y seguridad laboral.

Para su ejecución contamos con un Plan de Prevención de

Riesgos Laborales, que incluye los protocolos a seguir en lo relativo a la prevención y gestión de riesgos, accidentes laborales, procedimientos de emergencia, primeros auxilios y enfermedades relacionadas con el trabajo.

A lo largo de 2015, realizamos jornadas de vacunación contra la influenza y ferias de salud que incluyeron exámenes generales, de la vista y audición, mamografía, glucosa, CA-125, PSAHIST y electrocardiograma.

## Beneficios a Colaboradores

Nuestros colaboradores disfrutan de un conjunto de beneficios socioeconómicos, dirigidos a promover su bienestar y mejorar su calidad de vida y la de su familia.

| Área              | Beneficios   | N° de Colaboradores  |                  |  |   |
|-------------------|--|--|------------------|--|---|
|                   |  |  | 2013             | 2014   | 2015                                      |
| Financiamiento    | Préstamos Hipotecarios   | Hipotecas Aprobadas  | 45               | 33   | 42  |
|                   | Préstamos de Autos   | Autos Aprobados  | 46               | 37   | 37  |
|                   | Poliza de Autos – Daños a terceros                                   | Póliza de Autos -daños a terceros  | 2                | 2  | Préstamos personales                      |
|                   | Préstamos Personales   |  | 87               | 49   | 56  |
|                   | Tarjetas de Crédito  |  | 46               | 30   | 175                                       |
|                   | Compra de Computadoras   |  | 5                | 4  | 4   |
| Educación         | Becas para culminar estudios   | Beneficio Culminación de Estudios  | 28               | 15   | 11  |
|                   | Reconocimiento de culminación de estudios                            | Becas Aprobadas  | 2                | 3  | 2   |
|                   | Curso de Inglés - si el cargo lo requiere                            |  |                  |  |   |
|                   |  |  |                  |  |   |
| Salud             | Póliza de Vida y Salud Multiclínica                                  | Póliza Colectiva de Vida y Salud   | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   | Botiquín de Primeros Auxilios Multiclínica                           | Promedio de colaboradores atendidos con reclamos médicos mensuales         | 53               | 60   | 275                                       |
|                   | Multiclínica Dental  |  | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   | Prueba de Plomo dos veces al año (colaboradores del Centro de Bolsa) |  | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   | Botiquín/ Casa Matriz/Gran Morrison y Plaza Concordia                |  | 4                | 4  | 4   |
|                   |  |  | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   |  |  |                  |  |   |
|                   |  |  |                  |  |   |
| Alimentación      | Vales Alimenticios   | Vales Alimenticios   |                  | Promedio USD 40.70 mensuales por colaborador | Promedio USD 50 mensuales por colaborador |
|                   |  |  |                  |  |   |
| Salario Emocional | Cafetería  | Beneficio de Matrimonio  | 18               | 10   | 6   |
|                   | Estacionamientos   | Beneficio de Nacimiento  | 29               | 15   | 8   |
|                   | Uniformes  | Apoyo Fallecimiento de un familiar   | 7                | 8  | 2   |
|                   | Sábados libres   | Estacionamientos del Edificio Prosperidad/ Gran Morrison y Plaza Concordia | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   | Plan de bonificación anual   |  |                  |  |   |
|                   | Bono por nacimiento de hijo  |  |                  |  |   |
|                   | Bono por matrimonio  | Palco Rod Carew (Durante la temporada de Baseball)                         | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   | Apoyo por desaparición física  |  |                  |  |   |
|                   | Convenio de precios especiales en la guardería infantil - Happy Kids | Fiesta de Fin de Año   | Todo el personal | Todo el personal                             | Todo el personal                          |
|                   |  |  |                  |  |   |

Tabla N° 12. Beneficios otorgados 2013-2015

Promovemos beneficios para que nuestros colaboradores y sus familiares puedan obtener productos y servicios a menor costo:

- Feria Escolar
- Feria de Salud
- Feria de Fin de Año
- Feria en Panafoto de Metromall
- Feria en E-visión de Metromall
- Feria Casa Gala (Panamá e interior)
- Días de Compras en Collins
- Días de Compras en Félix B. Maduro
- Día de Spa (nuevo beneficio)
- Feria de Salud en la Región del Interior

### **Programa de Recreación, Deporte y Cultura**

---

Durante el año organizamos diversas actividades dirigidas a promover la recreación y esparcimiento de nuestros colaboradores y su familia, así como al desarrollo de hábitos que contribuyan a su bienestar y salud. Contribuyen además a estimular el compañerismo y el trabajo en equipo.

Actividades deportivas:

- Liga Fútbol Interna.
- Liga Fútbol Femenina Bancaria.
- Liga Vóleybol Interna.
- Liga Vóleybol Bancaria.
- Liga de Bolos Bancaria.
- Torneo de Baloncesto “Club de Leones”.
- Liga de Bolo Suave Bancaria.
- Liga de Softbol Bancario



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

En Multibank Inc., reafirmamos nuestro compromiso de contribuir a la prevención y eliminación del trabajo infantil, en particular de las denominadas “Peores formas de trabajo infantil”. Orientamos nuestras actuaciones en esta materia, de acuerdo a los convenios y recomendaciones de la OIT y a lo establecido en la legislación nacional.

Nuestra política de contrataciones excluye toda forma de trabajo infantil, reconociendo solo aquella que se incluye en el denominado “Trabajo de menores permitidos”, es decir, el trabajo realizado por menores entre 14 y 17 años, que cumple con la legislación respecto a los horarios, condiciones y actividades aceptadas y que no interfiera con su escolaridad.

Nos esforzamos por detectar y evaluar posibles formas de trabajo infantil, en toda la cadena de proveedores o en las relaciones comerciales que establecemos, siendo además un criterio fundamental de evaluación en nuestros análisis de riesgo socio-ambiental.

Apoyamos iniciativas educativas que contribuyan a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo, para evitar que se vean sometidos a formas de trabajo infantil. A lo largo del 2015 hicimos entrega de computadoras, donativos de libros, alimentos y vestidos a escuelas y fundaciones benéficas que asisten a niños y jóvenes en situación de pobreza. Desarrollamos además, nuestro programa de practicantes que tiene por objetivo complementar la formación de jóvenes en el sector de las finanzas y favorecer su inserción en el mundo laboral.

Convenios OIT sobre  
Erradicación del Trabajo Infantil  
Ratificados por Panamá

Convenio No. 138:  
Relativo a la Edad Mínima  
de Admisión al Empleo, 1973.  
Ratificado mediante Ley N° 17  
de 15 de junio de 2000

Convenio No. 182:  
Relativo a la Prohibición de las  
Peores Formas de Trabajo Infantil  
y la Acción Inmediata para  
su eliminación, 1999.  
Ratificado mediante Ley N° 18  
de 15 de junio de 2000

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

Estamos comprometidos en generar un ambiente de trabajo que promueva los principios de equidad y justicia, que condene y rechace toda forma de discriminación en el ámbito laboral. Consideramos que los criterios para la contratación, promoción y desarrollo profesional del personal, han de fundamentarse en sus competencias, aptitudes y experiencia, sin que medie forma alguna de distinción o exclusión, que vulnere sus derechos.

Nuestro marco regulatorio se sustenta en los acuerdos y consideraciones emanadas de la OIT, que contemplan los lineamientos y directrices para prevenir y erradicar la discriminación en el trabajo.

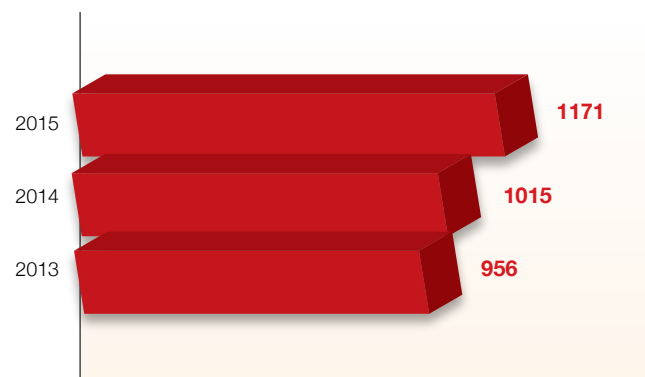
Nuestras políticas de desarrollo humano propician la igualdad de oportunidades y el trato justo con nuestros colaboradores, en correspondencia con lo estipulado en nuestro código de conducta.

Nos hemos esforzado por integrar una planilla equilibrada, en cuanto a género y edad, siendo nuestro número de colaboradoras (656) levemente mayor que el de los colaboradores (515). La edad del mayor número de nuestros colaboradores se sitúa entre los 18 y 39 años, reflejo de nuestra política de apoyo al empleo juvenil y a la estabilidad laboral.

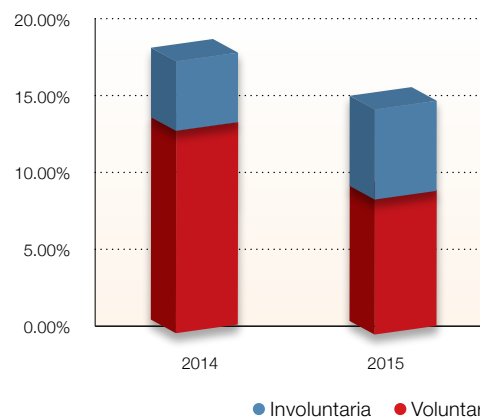
Convenios OIT sobre  
Discriminación en el Trabajo  
Ratificados por Panamá

Convenio No. 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 mediante Ley N° 48 de 2 de febrero de 1967

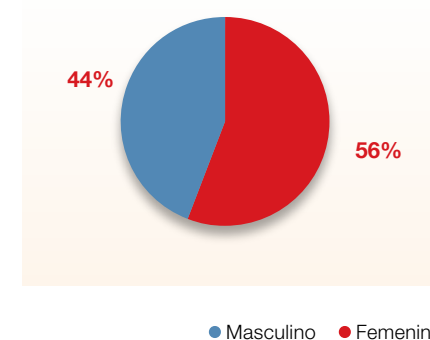
Convenio No. 111:  
Relativo a la Discriminación en materia de Empleo y Ocupación, 1958.  
Ratificado mediante Ley N° 23 de febrero de 1966



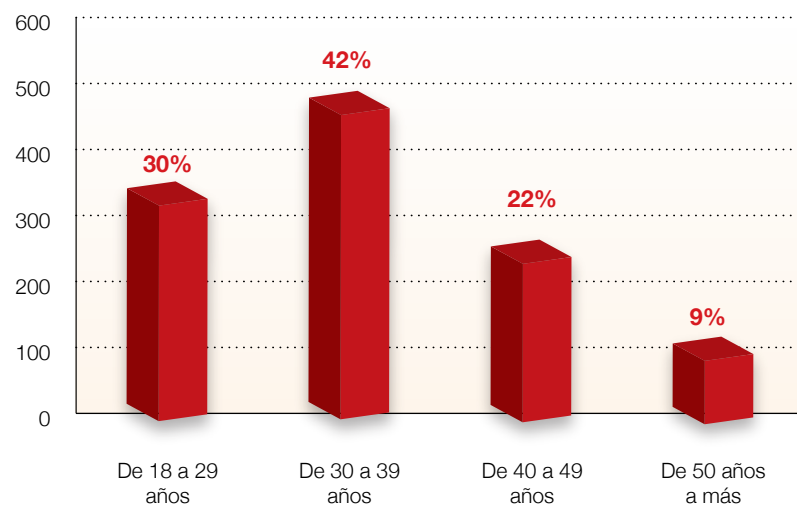
**Gráfica N°16.** Fuerza laboral 2013 vs 2015



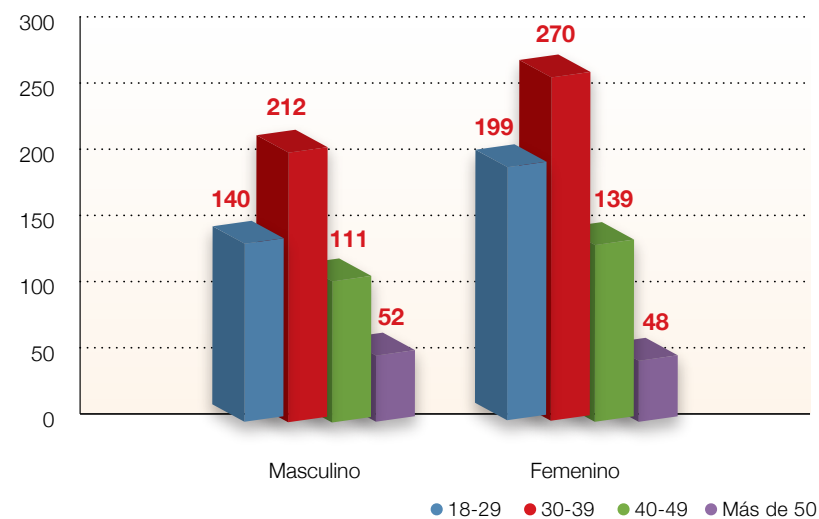
**Gráfica N°17.** Índice de Rotación Acumulado 2014-2015



**Gráfica N°18.** Planilla por género 2015



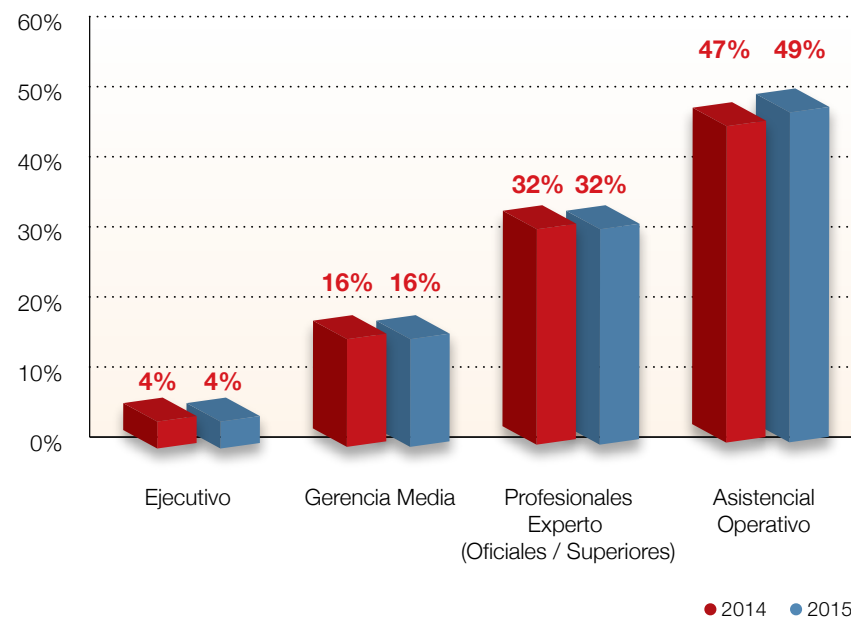
**Gráfica N°19.** Planilla por rango de edad 2015



**Gráfica N°20.** Planilla por género y rango de edad 2015

| Género    | N° de Colaboradores Fijos |
|-----------|---------------------------|
| Femenino  | 656                       |
| Masculino | 515                       |

Gráfica N°21. Planilla desglosada por género 2015



Gráfica N°22. Planilla desglosada por cargo 2014-2015



## Programa Primero los Nuestros

Este programa ha sido creado con la finalidad de asegurar a nuestros colaboradores un ambiente laboral flexible, de crecimiento y estabilidad, al garantizarles prioridad en la aplicación a los cargos vacantes, antes de iniciar el reclutamiento de candidatos externos.

En el 2015 el porcentaje de promociones se incrementó en un 14% en relación con el 2014, mientras que los traslados disminuyeron en un dígito.

| Indicador                                  | 2014 | 2015 |
|--|------|------|
| Promociones                                | 76   | 87   |
| Traslados                                  | 59   | 58   |
| % con respecto al total de la planilla MBK | 13%  | 12%  |
| % de vacantes cubiertas por colaboradores  | 74%  | 61%  |

**Tabla N° 13.** Programa Primero Los Nuestros Resumen 2015



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



Comunicación del progreso Multibank 2015

## Ambiente



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

**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 medioambiente.

Es compromiso de Multibank Inc., proteger los recursos naturales para las futuras generaciones. Este compromiso inscrito en nuestra misión institucional, orienta nuestras actuaciones en materia ambiental, enfocando nuestra gestión en la minimización, mitigación y compensación de posibles impactos negativos, asociados a nuestra actividad.

En el marco de nuestras actuaciones nos orientamos por los criterios establecidos por la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los Principios de Ecuador, incluyendo políticas dirigidas 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.

Nuestro modelo de gestión ambiental incluye además, el monitoreo y evaluación de los riesgos ambientales y sociales que resulten de nuestros financiamientos e inversiones, así como el apoyo y promoción de proyectos con impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad, sobre todo los relativos al cambio climático y al uso eficiente y racional de la energía y el agua.



Maqueta de la futura sede de Multibank Inc.

La sostenibilidad ambiental en nuestros edificios, también forma parte de nuestras políticas, que iniciamos con el proyecto de construcción de nuestra nueva sede. El edificio, con una agenda social y medioambiental, está diseñado para obtener la certificación LEED.

Contamos con una política de compras que promueve la conciencia ambiental, considerando el impacto ambiental en las decisiones de compra, cuando corresponda. En los análisis de costo se incluyen tanto el costo inicial del producto, como factores ambientales:

- **Eficiencia energética:** compra de equipo calificado por Energy Star (en caso de no haber calificación, se adquieren equipos altamente eficientes en energía).

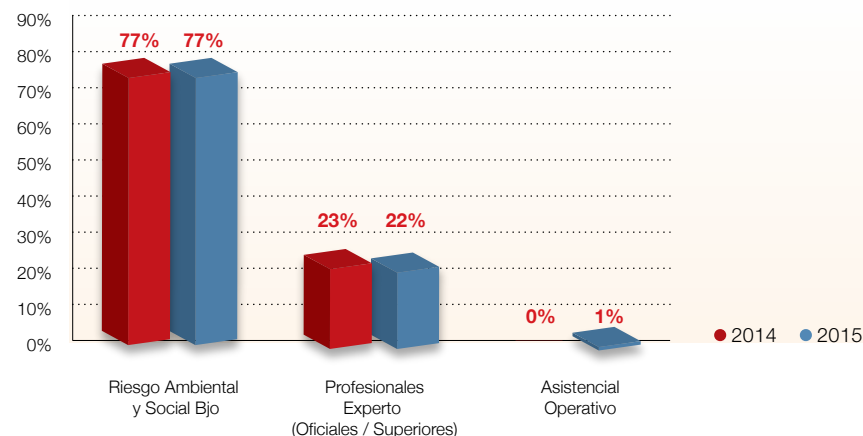
- **Material de embalaje:** compra de productos que se envían en contenedores retornables o reutilizables y hechos de contenido reciclado (es decir, cajas de cartón). También se solicita embalaje a granel, cuando varios productos se ordenan para su entrega al mismo tiempo.
- **Contenido reciclado:** compra de productos con contenido reciclado, adecuado para el uso.

Nos preocupamos por promover iniciativas de divulgación y educación ambiental, tanto a nivel interno como a nivel externo, mediante la realización de talleres y charlas, al igual que campañas de sensibilización y concientización a través de las redes sociales, página web y de la intranet corporativa. De igual modo, auspiciamos organizaciones benéficas y ambientalistas.

## Análisis del Riesgo Ambiental y Social

Contamos con una política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, para identificar, evaluar y administrar los riesgos ambientales y sociales para el financiamiento y asesoramiento de proyectos, considerando las actividades económicas o sector en el que operan nuestros clientes e inversores.

Para el análisis de los proyectos nos guiamos por la metodología propuesta por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), que contempla el nivel de riesgo ambiental y social asociado a los proyectos.



Gráfica N°23. Resumen de Operaciones con Riesgo Ambiental y Social- 2014-2015

## Reciclaje

Promovemos acciones e iniciativas para el manejo eficiente y responsable de los recursos del Grupo, poniendo en práctica métodos para el reciclaje de desechos.

En el 2015 nos focalizamos en:

- Realizar reformas al programa de manejo de desechos y reciclaje de nuestra Casa Matriz.

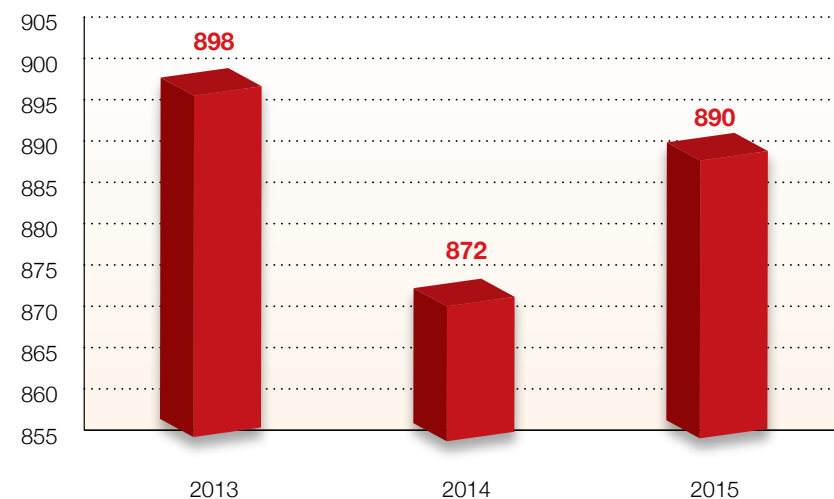
- Desarrollo de capacitaciones a nivel nacional para la adopción de buenas prácticas ambientales, orientadas a reducir, reutilizar y reciclar los desechos. Estos seminarios se realizaron en alianza estratégica con la Fundación Roba Morena, con una inversión aproximada de USD 10,000.

## Ahorro de Electricidad

Hemos diseñado un conjunto de programas y prácticas que contribuyan a la eficiencia energética en nuestras instalaciones. Contamos con el Comité de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica responsable de monitorear el comportamiento energético de la Casa Matriz y todas las sucursales, apoyado por el personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención.

Nuestro programa de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica contempla:

- **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.



Gráfica N°24. Resumen Gasto de Energía Eléctrica 2013-2015



## Educación Ambiental

A lo largo de todo el año realizamos un conjunto de actividades de sensibilización que contribuyen al desarrollo de prácticas responsables para la preservación del medioambiente.

En el acto de inauguración del centro Multipropósito de la Granja El Entradero, y como parte del Programa de Formación

en Valores, dictamos en conjunto con miembros del Patronato del Sistema Nacional de Nutrición, charlas a estudiantes de la escuela “El Buen Pastor-Pamela Betsh” sobre el medioambiente. La actividad concluyó con la siembra de frijol, guiados por los miembros de la granja.



**Fotografía 9.** Educación ambiental en Granja El Entradero

Como parte de la actividad de dotación a la Escuela Centro Básico General- El Valle, realizamos la siembra de plantones en



áreas verdes del centro, para contribuir con la conservación del ambiente.



**Fotografía 10.** Siembra de plantones

En nuestras redes sociales divulgamos periódicamente contenidos ecológicos que promuevan el uso responsable de los recursos naturales, así como en nuestra intranet corporativa a través de la publicación de Econotas.



## Índice de tablas

---

|    |                     |   |
|----|---------------------|---|
| 32 | <b>Tabla N° 1.</b>  | Canales de comunicación con nuestros grupos de interés                        |
| 41 | <b>Tabla N° 2.</b>  | Aspectos Considerados   |
| 42 | <b>Tabla N° 3.</b>  | Matriz de Materialidad  |
| 43 | <b>Tabla N° 4.</b>  | Aspectos relevantes 2015  |
| 50 | <b>Tabla N° 5.</b>  | Actividades IMF-2015  |
| 51 | <b>Tabla N° 6.</b>  | Resumen Programa de Practicantes  |
| 58 | <b>Tabla N° 7.</b>  | Relación de Cartera 2015  |
| 63 | <b>Tabla N° 8.</b>  | Instituciones que apoya la Fundación Alberto y Pamela Btsh                    |
| 65 | <b>Tabla N° 9.</b>  | Rubros Sembrados y Cosechados 2015  |
| 73 | <b>Tabla N° 10.</b> | Relación salario base desglosada por género, y por categoría profesional 2015 |
| 73 | <b>Tabla N° 11.</b> | Relación salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local 2015   |
| 75 | <b>Tabla N° 12.</b> | Beneficios otorgados 2013-2015  |
| 81 | <b>Tabla N° 13.</b> | Programa Primero Los Nuestros Resumen 2015                                    |



## Índice de gráficas

---

- 36 **Gráfica N°1.** Número de incidencias 2012-2015
- 36 **Gráfica N°2.** Tiempo empleado en la resolución de los reclamos 2015
- 37 **Gráfica N°3.** Gestión de Reclamos 2014-2015
- 37 **Gráfica N°4.** Reclamos 2014-2015
- 45 **Gráfica N°5.** Activos USDmm 2011-2015
- 46 **Gráfica N°6.** Depósito de Clientes USDmm 2011-2015
- 46 **Gráfica N°7.** Utilidad Neta USDmm 2011-2015
- 46 **Gráfica N°8.** Capital Regulatorio 2011-2015
- 47 **Gráfica N°9.** Índice de Acumulación de Capital 2011-2015
- 47 **Gráfica N°10.** Índice de Morosidad 2011-2015
- 48 **Gráfica N°11.** Calificaciones de Riesgo 2008 - 2015
- 53 **Gráfica N°12.** Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático
- 53 **Gráfica N°13.** Programa de formación número de horas/entrenamiento. 2012-2015
- 53 **Gráfica N°14.** Capacitación por categoría laboral 2015
- 53 **Gráfica N°15.** Programa de formación. Inversión por año. 2011-2015
- 79 **Gráfica N°16.** Fuerza laboral 2013 vs 2015
- 79 **Gráfica N°17.** Índice de Rotación Acumulado 2014-2015
- 79 **Gráfica N°18.** Planilla por género 2015
- 79 **Gráfica N°19.** Planilla por rango de edad 2015
- 79 **Gráfica N°20.** Planilla por género y rango de edad 2015
- 80 **Gráfica N°21.** Planilla desglosada por género 2015
- 80 **Gráfica N°22.** Planilla desglosada por cargo 2014-2015
- 84 **Gráfica N°23.** Resumen de Operaciones con Riesgo Ambiental y Social- 2014-2015
- 86 **Gráfica N°24.** Resumen Gasto de Energía Eléctrica 2013-2015

## Índice de fotografías

---

- 4 **Fotografía 1.** Isaac Btsh-Presidente Ejecutivo/ CEO
- 54 **Fotografía 2.** Representación de Multibank Inc., en XVI Foro de Inversionistas 2015
- 60 **Fotografía 3.** Inauguración escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”
- 61 **Fotografía 4.** Entrega de mobiliario y equipos al Centro Básico General- El Valle
- 62 **Fotografía 5.** Entrega de alcancías y útiles escolares escuela “El Buen Pastor-Pamela Btsh”
- 65 **Fotografía 6.** Inauguración del Centro Multipropósito
- 66 **Fotografía 7.** Patrocinio de Multibank a la Teletón 2015
- 79 **Fotografía 8.** Actividades Multivoluntariado 2015
- 87 **Fotografía 9.** Educación ambiental en Granja El Entradero
- 88 **Fotografía 10.** Siembra de plantones