THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

multibank

COMUNICACIÓN DEL PROGRESO **MULTIBANK INC.** 2016

Acerca de este informe

El presente informe rinde cuentas a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, sobre la gestión de Multibank Inc., en materia de sostenibilidad durante el año 2016. En él se destacan aspectos relevantes de nuestro desempeño económico, social y ambiental. Cumple con el criterio "De conformidad" y alcanza la opción "Esencial" (Core), que propone el Global *Reporting Initiative* (GRI-G4) y su Suplemento Sectorial para Servicios Financieros. Para su elaboración hemos considerado los lineamientos establecidos por el Pacto Mundial y por la guía "Haciendo la conexión: Utilizando las Directrices GRI G4 para comunicar el progreso de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas" y la Norma Internacional ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social.

Con base a los lineamientos establecidos por el GRI, hemos organizado el contenido de este informe atendiendo a los principios de:

THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Áreas del pacto mundial

- Derechos humanos
- Estándares laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción

Materialidad

Incluimos los impactos significativos de nuestra actividad, en lo económico, social, y ambiental, que influyen en nuestros grupos de interés, alineados con nuestras prioridades estratégicas.

Inclusividad

Identificamos a nuestros grupos de interés y nos esforzamos por responder a sus expectativas e intereses.

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

Recopilamos y reportamos información relevante del período en cuestión, de forma razonable y adecuada.

multibank

Incluimos aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que están alineados con nuestra actividad, como parte de nuestro compromiso con la nueva Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU). Esta relación la hemos establecido tomando como base el documento *SDG Compass "La Guía para la acción empresarial en los ODS"*.

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

Este reporte lo realizamos anualmente, siendo el último publicado en 2015. Abarca el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016, enfatizando en las acciones y resultados de nuestras operaciones en Panamá. No obstante, presentamos datos significativos de los otros países en donde tenemos presencia.

Nuestros grupos de interés y el público en general pueden consultarlo, tanto en su versión en español, como en inglés, en nuestra página web: **www.multibank.com.pa** o en la página web del Pacto Mundial **www.unglobalcompact.org**

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** Melissa Valderrábano Díaz, Imagen Corporativa, Mercadeo y Publicidad Multibank Inc. Teléfono N° (507) 294-3500 ext. 1580.

Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO

Isaac Btesh Presidente Ejecutivo / CEO

Desde los inicios de nuestra empresa, la sostenibilidad ha constituido un factor indispensable en el desarrollo de nuestro modelo de gestión, que va más allá de la búsqueda de la mera rentabilidad: somos un banco panameño que cree firmemente en su gente y en su responsabilidad de contribuir de manera sostenible, ética y transparente a la economía de los países donde operamos.

Con esta finalidad profundizamos nuestras acciones en materia de sostenibilidad, implementando en el 2016 nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

En cuanto a nuestro desempeño económico resalta el posicionamiento de Multibank Inc., en sectores claves de la economía de Panamá, siendo el tercer banco del país en financiamiento al sector agropecuario nacional y el cuarto en préstamos de construcción. Dirigimos nuestros esfuerzos a la contratación de personal en las comunidades donde operamos, contribuyendo así a la generación de empleos dignos y de calidad, y con ello al crecimiento económico y social de las comunidades locales. Continuamos apoyando también, la creación y crecimiento de las microempresas, mediante el acceso a servicios financieros y a la educación para el emprendimiento.

El 2016 ha sido de grandes desafíos para el sector bancario panameño, ante el surgimiento de eventos noticiosos de impacto internacional que afectaron al país, los cuales hemos superado gracias a una labor sostenida, apalancada por fuertes pilares como la solidez, calidad, responsabilidad, transparencia, equilibrio y debida diligencia.

Mantuvimos la calificación de riesgo de Grado de Inversión Internacional, ubicándonos entre los 13 bancos de capital privado latinoamericano que cuentan con doble calificación de Grado de Inversión Internacional, de un grupo de cerca de 300 bancos en la región. Además, en Panamá solo tres bancos privados de capital local gozan de esta doble calificación, incluyendo a Multibank Inc.

En lo social, respaldamos y emprendimos distintos proyectos en alianza con la Fundación Alberto y Pamela Btesh, apoyados por nuestros multivoluntarios. Especial referencia merece el lanzamiento de nuestro proyecto insignia de Paneles Solares: “Multibank Ilumina”, que realizamos conjuntamente con la empresa *ReFeel*, y cuyo propósito es contribuir al acceso a servicios de energía y al incremento de la producción en las Granjas Autosostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato del Servicio Nacional de Nutrición.

En el tema ambiental, incorporamos criterios socio-ambientales en la financiación de proyectos. Continuamos estableciendo alianzas para apoyar iniciativas ambientales como el ya mencionado proyecto insignia “Multibank Ilumina” que permite el uso de energía limpia y accesible a los productores del campo.

En el 2017 esperamos consolidar aún más el vínculo con nuestros grupos de interés, además de reforzar nuestra imagen mediante la buena cultura, valores y mejores prácticas.

Isaac Btesh
Presidente Ejecutivo / CEO

multibank

Multibank Inc. en el 2016

1,109 Colaboradores Multibank Inc.

1,408 Colaboradores Multi Financial Group

+250 Multivoluntarios

+300 Horas de multivoluntariado

Total de activos
4,268 (US$ MM)

Patrimonio neto
438 (US$ MM)

Utilidad neta
52.2 (US$ MM)

+1,000 Personas beneficiadas Fundación Alberto y Pamela Btesh

+788 Personas beneficiadas Proyecto Paneles Solares: Multibank Ilumina

112,373.39 (US$) Inversión social

multibank

Contenido

2 Acerca de este Informe
4 Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO
6 Multibank Inc., en el 2016
7 Tabla de Contenido
9 Cambios Significativos
10 Nuestro Compromiso con los Principios del Pacto Mundial
11 Nuestro Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
14 NUESTRA EMPRESA
15 Principios de Actuación
16 Nuestra Marca
17 Perfil de Multibank Inc.
18 Gestión Estratégica de Multibank Inc.
19 Nuestra Estrategia Global de RSE
21 Historia en Síntesis
23 Empresas del Grupo
24 Principales Productos y Servicios
25 Banca de Personas
25 Banca de Empresas
26 Banca Internacional
26 Mercados servidos
27 Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos
30 Atención de Reclamos y Solicitudes
33 Gobierno Corporativo
34 Estructura de Gobierno Corporativo - 2016
35 Junta Directiva
37 Comités de Junta Directiva
38 Comités de negocio
39 Comités de prevención y control
39 Otros comités
40 Organigrama Institucional
41 Gestión de riesgos
43 Gestión del Riesgo Ambiental y Social
46 Grupos de interés
50 Nuestros Proveedores
51 Análisis de materialidad
54 DESEMPEÑO ECONÓMICO
55 Multibank Inc. en cifras
57 Calificaciones en el Sector
58 Reconocimientos
59 Congresos, Simposios, Foros
60 Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa
61 Instituto de Microfinanzas (IMF)
62 DESEMPEÑO SOCIAL
63 Derechos Humanos
63 Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

multibank

63 Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
63 Nuestra ética empresarial
66 Fundación Alberto y Pamela Btesh
67 Programa Grandes Pasos: Granja El Entradero
72 Teletón 20-30
73 Apoyo a la Educación, Cultura y Deporte
74 Multivoluntariado

77 Anticorrupción

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

80 Estándares Laborales

80 Principio 3. las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
81 Principio 4. las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
82 Salud y Seguridad Laboral
83 Beneficios a colaboradores
84 Programa de recreación, deporte y cultura
85 Principio 5. las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
86 Principio 6. las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
89 Formación y Empleo
89 Programa de Formación, Actualización y Capacitación de Talento Humano
92 Programa de Practicantes
93 Evaluación del desempeño
93 Programa Primero los Nuestros
94 Programa Multi-Inspirador

95 DESEMPEÑO AMBIENTAL

96 Ambiente

96 Principio 7: las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
96 Principio 8: las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
96 Principio 9: las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
97 Reciclaje
98 Ahorro de papel
99 Ahorro de electricidad
101 Educación ambiental

102 Índice de contenidos GRI - Opción Esencial y ODS

114 Índices de Tablas, Gráficas y Fotografías

114 Indice de tablas
115 Indice de gráficas
117 Indice de fotografías

Cambios Significativos

Entre los cambios más significativos del año 2016, podemos destacar:

- ***Standard & Poor´s y Fitch Ratings*** nos ratificaron la calificación de Riesgo de Grado de Inversión Internacional a largo plazo.
- Inauguramos la Sucursal **Tortí** convirtiéndonos en el primer banco privado ubicado en esta región. Su inauguración nos permitirá ofrecer oportunidades de crecimiento al sector del agro.
- Inauguramos un Centro de Préstamos en Santiago e instalamos 14 cajeros automáticos para extender nuestra red de **ATM´s** a 81.
- Fuimos reconocidos por la Revista ***The Banker*** como uno de los 1,000 mejores bancos del mundo medido según "Tier 1Capital".
- Lanzamos el proyecto insignia "**Multibank Ilumina**".
- Llegamos a los **US$4,268 MM** de activos.
- Nos ubicamos en el **4to lugar** en el ranking de préstamos de autos en el Sistema Bancario Nacional, superando los US$200 MM colocados.
- Logramos mejoras en nuestra oferta de valor al cliente, canales y pagos electrónicos nuevos.
- **La Corporación Financiera Internacional** (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Grupo del Banco Mundial, nos otorgó un nuevo préstamo de US$40 MM a largo plazo para el financiamiento de pymes e Hipotecas.
- ***Pacific Credit Ratings*** nos ratificó la categoría PA.AA+, Perspectiva Estable, la calificación más alta entre los bancos de capital panameño que se califican localmente.
- Recibimos, dentro de la estrategia de diversificar las fuentes de fondeo, un préstamo sindicado de US$55 MM a mediano plazo, estructurado por ***Standard Chartered*** y ***Commerzbank***.

multibank

Nuestro Compromiso con los Principios del Pacto Mundial

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Desde 2003 somos una empresa firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*Global Compact*). Esta iniciativa internacional promueve entre las organizaciones el apoyo y promulgación, dentro de su esfera de influencia, de un conjunto de principios fundamentales universalmente aceptados, en las áreas de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y anti-corrupción. Desde entonces, nos esforzamos por incorporar estos principios a nuestras políticas y líneas de acción. Estos 10 principios se agrupan en cuatro ejes:

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.

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.

Nuestro Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Respaldamos la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la cual da continuidad a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). La agenda que entró en vigencia oficialmente el 1° de enero de 2016, incluye 17 objetivos con 169 metas de carácter universal e integral, en los ámbitos: económico, social y ambiental. Dichos objetivos constituyen un exhorto a los países, organizaciones y particulares, para sumar esfuerzos a objeto de poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad, fortalecer la paz universal, el acceso a la justicia y luchar contra el cambio climático. Reconocen además, que las iniciativas para poner fin a la pobreza deben ir de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y aborden una serie de necesidades sociales y ambientales, entre las que cabe mencionar la educación, la salud, la protección social, las oportunidades de empleo, y la protección del medio ambiente.

Dentro de las acciones que hemos emprendido alineados con esta Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, destacan:

Fin de la pobreza	• Desarrollo de políticas y programas de inclusión financiera • Generación de empleos (directos e indirectos) • Promoción del emprendimiento
Fin del hambre	• Fortalecimiento de la cartera agropecuaria • Promoción del emprendimiento • Apoyo a programas alimentarios para poblaciones desfavorecidas
Salud y bienestar	• Beneficios a los colaboradores en temas de salud, incluyendo clínicas y ferias de salud
Educación de calidad	• Apoyo a proyectos y programas educativos • Programa de practicantes • Formación para la empleabilidad
Igualdad de género	• Trato justo y equitativo • No discriminación por género • Igualdad de oportunidades
Energía asequible	• Apoyo a proyectos de acceso a energía limpia, dirigidos a poblaciones vulnerables
Trabajo decente y crecimiento económico	• Trabajo productivo • Remuneración justa • Beneficios socio-económicos • Salud y seguridad laboral

Reducción de las desigualdades	• Programas de inclusión y equidad de género
Ciudades y comunidades sostenibles	• Fondos solidarios para adquisición de vivienda con servicios básicos
Consumo y producción sostenibles	• Fomento del uso eficiente de los recursos y la eficiencia energética • Promoción de prácticas sostenibles
Acción por el clima	• Criterios ambientales para otorgamiento de financiamientos
Vida de ecosistemas terrestres	• Criterios ambientales para otorgamiento de financiamientos
Paz, justicia e instituciones sólidas	• Gobierno Corporativo • Implantación de controles para evitar la corrupción, el soborno, blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo, el robo y el fraude fiscal
Alianzas para lograr los objetivos	• Establecimiento de acuerdos de financiamiento con banca extranjera para la sostenibilidad ambiental y social • Asociaciones con Sumarse, Patronato del Servicio Nacional de Nutrición y Refeel

NUESTRA EMPRESA

multibank

Comunicación del progreso Multibank Inc. 2016

Principios de Actuación

La sostenibilidad y la responsabilidad social están inscritas en nuestro ADN corporativo. Los principios de actuación que nos rigen se orientan hacia la generación de impactos positivos en las comunidades y países donde operamos, con la finalidad de crear valor compartido en lo económico, lo social y lo ambiental. Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en una gestión responsable de los impactos de nuestra actividad y en la búsqueda y aprovechamiento de oportunidades, con base en la eficiencia y el crecimiento sostenible.

Nos esforzamos por desarrollar un modelo de negocio sustentado en una cultura ética, de compromiso e innovación, como principios básicos, para asegurar la confianza y seguridad de los grupos de interés que interactúan con nuestra empresa.

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

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

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 el desarrollo de 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.

multibank

Nuestra Marca

La imagen con la que se asocia nuestra marca es el “Árbol de la Vida”, como reflejo de nuestra capacidad de renovación, crecimiento y adaptación a cualquier entorno financiero y de nuestro compromiso con el medio ambiente.

Desde nuestra reconversión a Multibank Inc., como banco universal en el 2005, hemos sumado esfuerzos por posicionar nuestra marca en los países donde mantenemos presencia. La marca Multibank Inc., nos representa hoy en día, como un banco flexible, confiable y cercano, siempre preocupado por ofrecer productos y servicios innovadores y de calidad.

Como parte de los objetivos planteados en nuestro plan estratégico 2013-2017, nos hemos comprometido a consolidar el posicionamiento de nuestra marca en los mercados donde operamos, con base en los principios de actuación que nos rigen y orientan.

Perfil de Multibank Inc.

Somos un banco privado de capital panameño, con Licencia General, destacándonos por una amplia trayectoria en el mercado financiero local; en los últimos años nos hemos trazado una estrategia de posicionamiento regional, que nos ha llevado a tener presencia en Costa Rica, Colombia y Perú.

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 (SBP) y la reglamentación de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV), por la emisión pública de bonos y acciones preferidas. Nuestra sede principal está ubicada en la Vía España, Edificio Prosperidad Nº27, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

Iniciamos operaciones el 12 de julio 1990, bajo la denominación de Multi Credit Bank. En el 2005 reenfocamos nuestro Plan Estratégico, convirtiéndonos en un banco universal, con una cartera diversificada de servicios y productos. En 2007 se crea Multi Financial Group Inc., 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 Inc.**

En el 2013 el *Deutsche Investitions- und Entwicklungssellschaft 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 US$30 MM. 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.

Dentro de las asociaciones y organismos a las que pertenecemos se encuentran: Asociación Bancaria de Panamá (ABP), Bolsa de Valores de Panamá (BVP), Asociación Panameña de Aseguradores (APADEA) y la Cámara Americana de Comercio de Panamá (PanAmcham).

Nuestros reportes financieros, así como otra información general relativa a la empresa pueden ser consultados en nuestra página web: **www.multibank.com.pa**

Gestión Estratégica de Multibank Inc.

Nuestro plan estratégico (2013-2017) tiene como meta mantenernos como un banco con Calificación de Riesgo de Grado de Inversión Internacional con Perspectiva Positiva.

Nos enfocamos en una estrategia de consolidación y crecimiento de negocio de banca múltiple, orientada a ofrecer productos y servicios financieros en el marco de una buena cultura de valores corporativos, asegurando un buen gobierno corporativo, gestión integral de riesgos, cumplimiento normativo, eficiencia operacional y rentabilidad; con lo cual mantenemos una gestión estratégica exitosa que genera valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas e inversionistas y a la comunidad en general, siendo socialmente responsables.

Nuestros planes de negocio local están basados en crecimiento orgánico, impulsando nuestros principales segmentos de clientes y líneas de negocios con una visión integral; y a nivel regional, mantenemos una conservadora, selectiva y prudente estrategia de crecimiento sectorial.

A nivel de segmentos y composición de negocios, mantenemos el foco en los segmentos de consumo, pymes, comercial e internacional, contemplando los siguientes objetivos, que orientan nuestras líneas de actuación en las siguientes áreas:

ÁREAS	OBJETIVOS
Gobierno	Continuar fortaleciendo nuestro **Gobierno Corporativo** hacia los estándares internacionales
Empresa	Consolidarnos como un banco universal **Multiproductos**
Desempeño Económico	• Incrementar nuestra **Participación de Mercado** • Desarrollar los **Mercados Regionales** • Consolidar el posicionamiento de nuestra **Marca**
Desempeño Social y Ambiental	Profundizar nuestras acciones en **Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental**
Prácticas Laborales	Desarrollar uno de los mejores **Climas Organizacionales** de la región

multibank

Nuestra Estrategia Global de RSE

Con base a nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) redefinimos nuestros pilares y diseñamos una nueva línea gráfica; renovando la imagen del Árbol de la Vida de Multibank Inc. Esta iniciativa forma parte del objetivo de profundizar las acciones en Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, alineada con los principios del Pacto Mundial de la Naciones Unidas. Entre las acciones que hemos desarrollado para cada uno de los pilares propuestos destacan:

PILAR	ACCIONES
Ética y desarrollo corporativo	• Código de Ética y Conducta • Gobierno Corporativo • Cumplimiento • Gestión de Riesgo • Beneficios Corporativos y Desarrollo Profesional • Gestión de las Bancas • Cultura y valores corporativos • Gestión de Talento • Evaluación del Desempeño por logro de objetivos y desarrollo de competencias

PILAR	ACCIONES
Medio ambiente	• Gestión del Riesgo Ambiental y Social • Políticas internas de consumo responsable • Capacitaciones de sensibilización en temas de Reciclaje • Limpieza de playas y senderos • Programa de Reciclaje Interno
Progreso Comunitario	• Fundación Alberto y Pamela Btesh • Apoyo al Patronato del Servicio Nacional de Nutrición y al programa Grandes Pasos • Proyecto de Paneles Solares: “Multibank Ilumina” • Actividades sociales en diferentes comunidades
Educación	• Actividades de valor con estudiantes de la Escuela El Buen Pastor Pamela Btesh • Apoyo a la Fundación Centro de Ciencias y Arte (EXPLORA) • Productos con enfoque educativo
Cultura	• Apoyo a la realización de eventos culturales, actividades deportivas y recreativas

Historia en Síntesis

Año	Nuevas Empresas del Grupo	Nuevas Sucursales	Aumentos de Capital y Financiamientos	Mejora en las Calificaciones
2016		Tortí y Santiago.	• Nuevo préstamo de la IFC por US$40 MM a largo plazo para el financiamiento de PyMES e Hipotecas. • Préstamo sindicado de US$55 MM a mediano plazo estructurado por Standard Chartered y Commerzbank.	Standard & Poor's y Fitch Ratings ratifican el grado de inversión internacional BBB-
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 US$20 MM.	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. Adquiere control total de MB Créditos en CR.	Calificación local: AA. 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 Calificación de Riesgo Nacional a largo plazo.
2012		Changuinola.	Firma acuerdo de financiamiento con el DEG y CAF.	Fitch Ratings y Equilibrium mejoraron la Calificación Local a AA-. Standard & Poor's y Fitch Ratings aumentaron la Calificación Internacional a BB+.
2011	Multibank, Seguros, Inc. MB Créditos. (CR).	Costa del Este, Coronado y Albrook Mall.	Adquiere control total de Macrofinanciera en Colombia.	

multibank

Año	Nuevas Empresas del Grupo	Nuevas Sucursales	Aumentos de Capital y Financiamientos	Mejora en las Calificaciones
2010		Centro de Préstamos La Doña Calle 50 y Los Andes.		Fitch Ratings y Equilibrium aumentaron la Calificación Local a A+ y Fitch Ratings y Standard & Poor's mejoraron la Poor's mejoraron la Calificación internacional a BB.
2009	Multileasing Financiero, S. A.	Condado del Rey, Penonomé, Las Tablas y CP Albrook.		
2008	Multibank Inc.			Fitch Ratings asignó Calificación Local A y Equilibrium la mejoró hasta A. Standard & Poor's y Fitch Ratings asignan Calificación de Riesgo Internacional BB-
2007	Multi Financial, Inc. adquiere acciones Macrofinanciera.	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.hh	
1993	Hemisphere Bank, Inc. (Islas Turcas y Caicos).			
1990	Multi Credit Bank.			

Empresas del Grupo

Nuestro grupo empresarial está integrado por las siguientes filiales y subsidiarias:

En nuestra página web **www.multibank.com.pa** y en los Estados Financieros Consolidados de 2016, puede consultarse información completa y actualizada sobre las empresas que conforman nuestro grupo empresarial.

Principales Productos y Servicios

Nos enfocamos en desarrollar productos innovadores que permitan beneficios directos a nuestros clientes y favorezcan la inclusión financiera y el acceso responsable a los servicios financieros, basados en los siguientes ejes de actuación:

Calidad | **Innovación** | **Diversidad** | **Seguridad**

En el 2016 implementamos el servicio de Clave Pagos a través de la Banca en Línea, que permite hacer pagos y recargas en línea, manteniendo la visibilidad del saldo adeudado a la fecha en tiempo real. Esta facilidad nos permitió incorporar 11 nuevos comercios.

En relación al servicio de préstamos de autos incorporamos el sistema "Motor de respuesta inmediata", que brinda el beneficio de aprobación inmediata al préstamo solicitado por el cliente.

Asistimos a un total de 13 ferias, que se enumeran a continuación:

Préstamo de autos	Préstamo Hipotecario	Pequeña y Mediana Empresa
1. Feria de PetroAutos	9. Feria de Azuero (Hipotecas)	13. Feria Expo Comercial Acobir
2. Feria Suzuki	10. Feria Acobir	
3. Feria de La Chorrera	11. CAPAC (abril)	
4. Feria de Grupo Sílaba	12. CAPAC (septiembre)	
5. Feria AutoShow		
6. Feria de Acelerador		
7. Feria de Azuero		
8. Feria Acobir		

En nuestra página web **www.multibank.com.pa** y en nuestras redes sociales puede consultarse información completa y actualizada de nuestros productos y servicios.

multibank

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

Banca de 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. Incluye:

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

Banca de Empresas

Se especializa en estructurar operaciones comerciales, así como financiamientos sustentados en un amplio conocimiento de las necesidades crediticias y servicios bancarios. Comprende:

- **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.

Banca Internacional

Brindamos atención a nuestros clientes tanto a la clientela extranjera corporativa con negocios globales, como a la clientela individual de medianos y grandes patrimonios, 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 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 servimos:** Panamá (Multibank Inc.), Costa Rica (MB Créditos), Colombia (Banco Multibank S.A.) y Perú (Oficina de Representación). Sectores: Mercado de consumo y mercado empresarial (sectores que sean sujetos de crédito).

Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos

En Multibank Inc., nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes canales de atención y asesoramiento, oportunos, ágiles y directos. Además de nuestra red de sucursales, centros de préstamos y cajeros automáticos, contamos con los servicios de banca digital y redes sociales.

En el 2016 incorporamos nuevos servicios a disposición en los cajeros automáticos, tales como:

- **Recargas de telefonía celular**
- **Pagos en Municipio de Panamá**
- **Recargas de Panapass: Empresa Nacional de Autopista, S.A., (ENA)**

Panamá
- 25 sucursales
- 2 Centros de Préstamos
- 81 ATM's

Colombia
- 8 Sucursales
- Red de cajeros automáticos

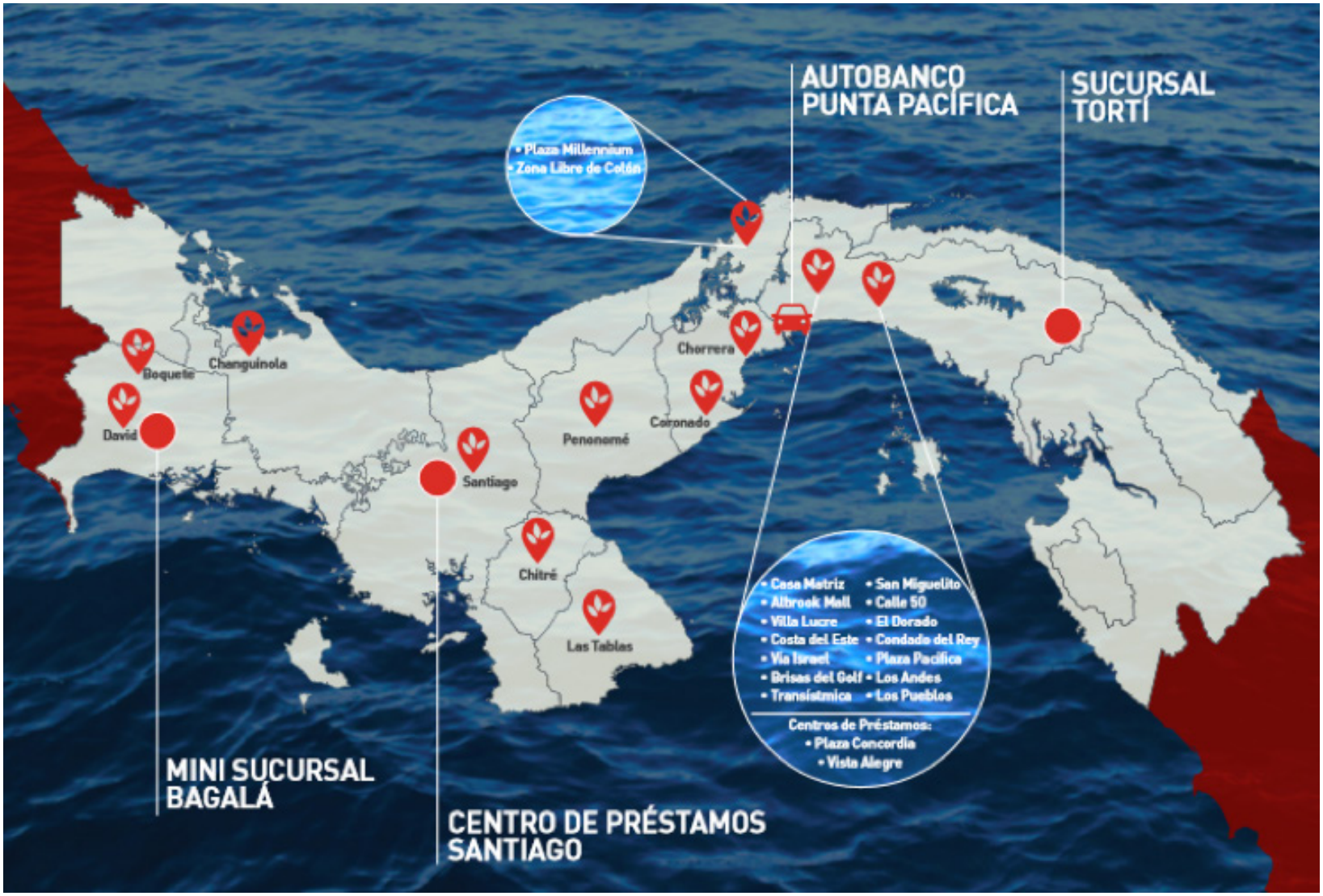
Costa Rica
- 1 Sucursal

Perú
- 1 Oficina de representación

Tabla N°1. N° de sucursales, centros de préstamos y ATM´s por país

Ampliamos además el número de sucursales, corresponsales no bancarios y nuestra red de centros de préstamos y de ATM´s:

1	1	43	14
Nueva Sucursal en Tortí	Nuevo centro de préstamos en Santiago	Nuevos corresponsales no bancarios	Nuevos ATM´s


AUTOBANCO PUNTA PACÍFICA
SUCURSAL TORTÍ
• Plaza Millennium
• Zona Libre de Colón
Boquete
Changuinola
David
Santiago
Penonomé
Chorrera
Coronado
Chitré
Las Tablas
• Casa Matriz
• Albrook Mall
• Villa Lucre
• Costa del Este
• Vía Israel
• Brisas del Golf
• Transístmica
• San Miguelito
• Calle 50
• El Dorado
• Condado del Rey
• Plaza Pacífica
• Los Andes
• Los Pueblos
Centros de Préstamos:
• Plaza Concordia
• Vista Alegre
MINI SUCURSAL BAGALÁ
CENTRO DE PRÉSTAMOS SANTIAGO

multibank

Ofrecemos a nuestros clientes diferentes canales de atención como:

Banca en Línea

Brindamos los servicios de: consultas de saldos, movimientos y estados de cuentas, transferencias, pagos y solicitudes, ingresando en nuestra página web: **www.multibank.com.pa**

Banca Móvil

Multibank Móvil

Permite a nuestros clientes realizar distintas operaciones financieras desde un teléfono inteligente (Smartphone).

Sucursal Telefónica

Contact Center
800-3500
Para más información haz click aquí

Ofrecemos 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 las siguientes redes sociales:

- Facebook: **www.facebook.com/MultibankPanama**
- Twitter: **@MultibankPanama**
- Instagram: **@multibankpanama**
- Linkedin: **https://es.linkedin.com/company/multibank**
- YouTube: **www.youtube.com/user/MultibankPanama**

Nuestros clientes encuentran información actualizada de nuestros productos y servicios, además de disponer de un canal de comunicación para atender sus sugerencias, reclamos y solicitudes.

multibank

Atención de Reclamos y Solicitudes

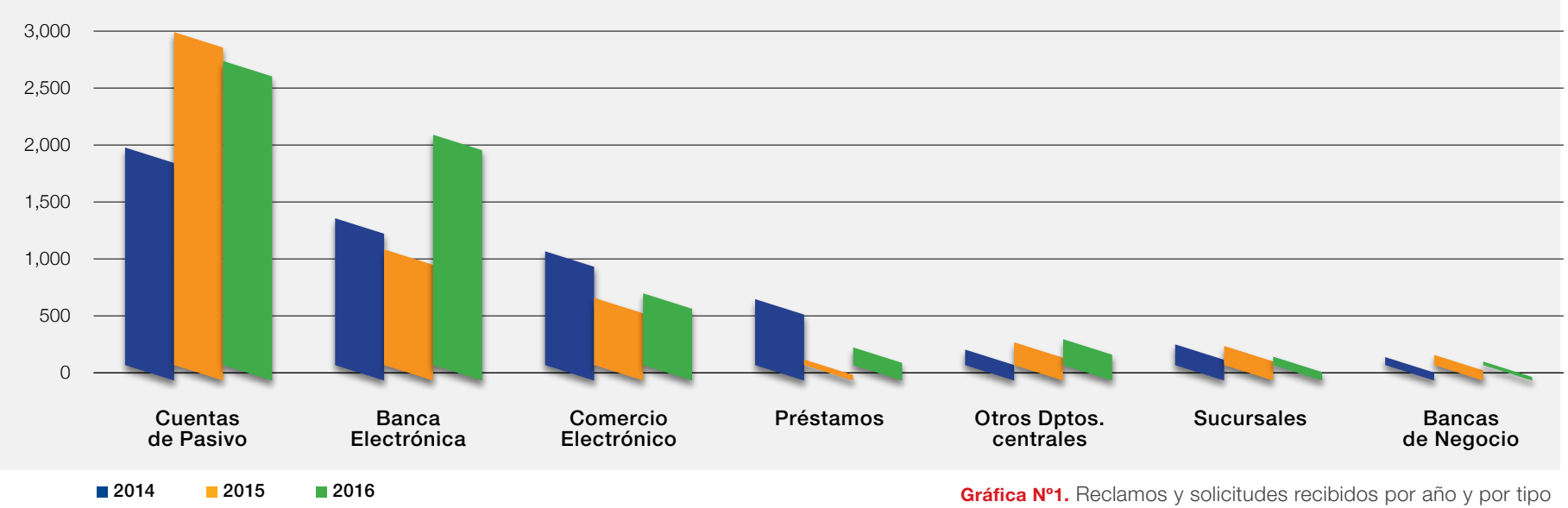
Constituye una prioridad para nosotros, identificar las causas de la insatisfacción de nuestros clientes y ofrecerles la mejor solución a sus reclamos y solicitudes de forma expedita y oportuna.

JIRA

Hemos implementado un sistema de registro de los reclamos y solicitudes recibidas (JIRA), para la gestión, análisis y control de las mismas.

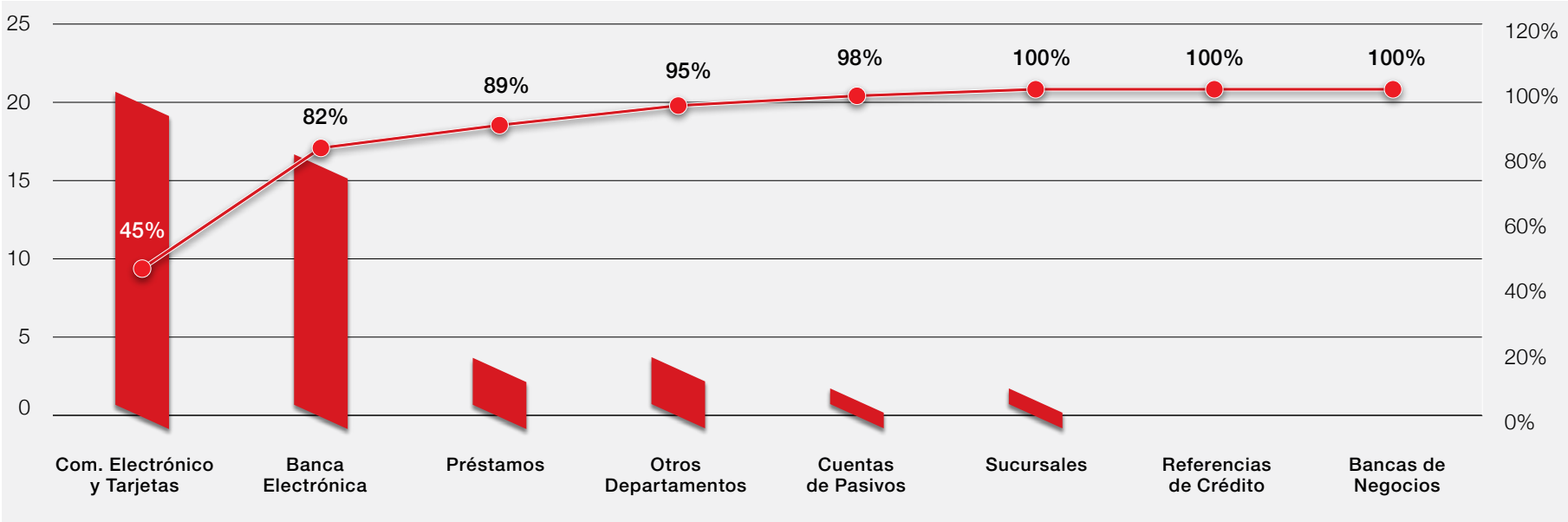
Capacitamos a nuestros colaboradores en el procesamiento y respuesta de reclamos y solicitudes, así como en la atención y asesoramiento al cliente en esta materia.

En el 2016, los reclamos y solicitudes recibidas por parte de nuestros clientes tuvieron un incremento del 15% con respecto al 2015, fundamentalmente en el área de Banca Electrónica.



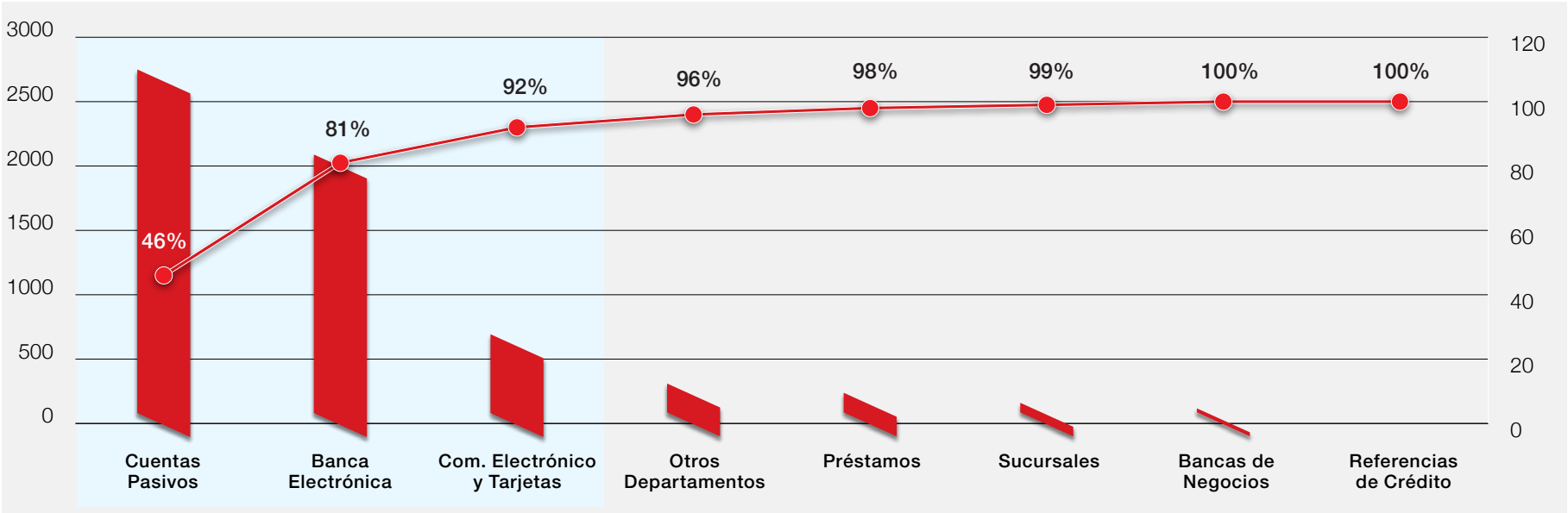
Gráfica N°1. Reclamos y solicitudes recibidos por año y por tipo

En este año se recibieron un total de 44 reclamos, concentrándose el 89% en las áreas de Comercio Electrónico y Tarjetas, Banca Electrónica y Préstamos.

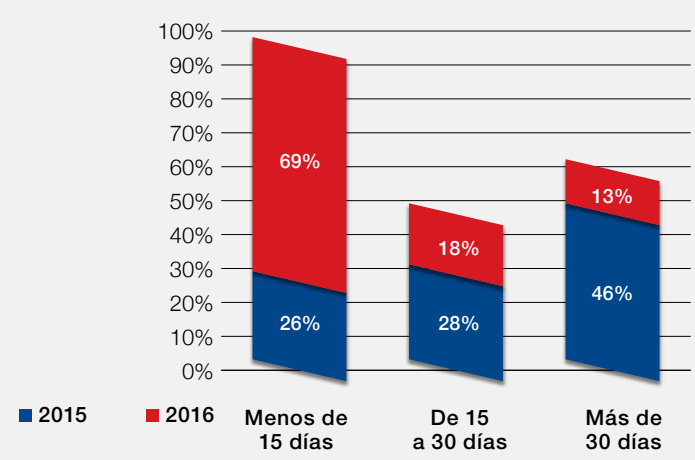


Gráfica Nº2. Reclamos recibidos 2016

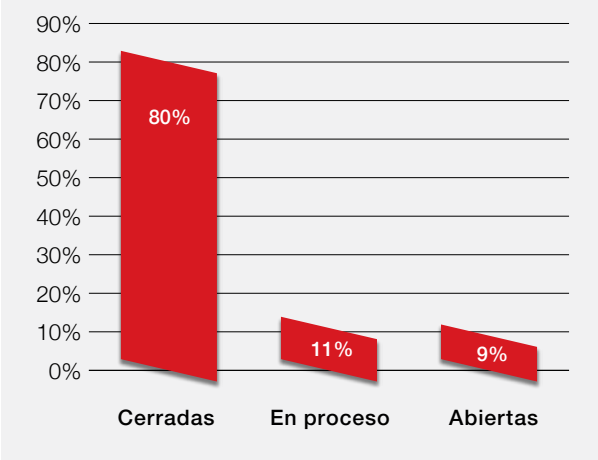
A su vez, se recibieron 5,771 solicitudes, siendo Cuentas Pasivos, Banca Electrónica y Comercio Electrónico y Tarjetas, las áreas donde se concentró el 92% de las solicitudes. Hemos logrado además, reducir significativamente el tiempo y el porcentaje de resolución de reclamos y solicitudes, logrando dar respuesta al 69% de ellos en menos de 15 días y elevando a 80% el cierre de los procesos de dichos reclamos y solicitudes.



Gráfica Nº3. Solicitudes recibidas 2016



Gráfica Nº4. Tiempo de resolución de reclamos y solicitudes



Gráfica Nº5. Gestión de reclamos 2016

Gobierno Corporativo

En Multibank Inc., hemos desarrollado un gobierno corporativo alineado a las mejores prácticas, con base en los siguientes principios:

Equilibrio | **Transparencia** | **Cumplimiento** | **Socialmente Responsable**

Con la incorporación del *Deutsche Investitions- und Entwicklungssellschaft mbH, (DEG)*, como socio estratégico del Grupo, hemos fortalecido el proceso de alineación de nuestra estructura de Gobierno Corporativo con los estándares internacionales que orientan en esta materia.

Contamos con un Comité de Aseguramiento de Gobierno Corporativo, con asesores externos permanentes, especialistas en esta materia, con voz y voto.

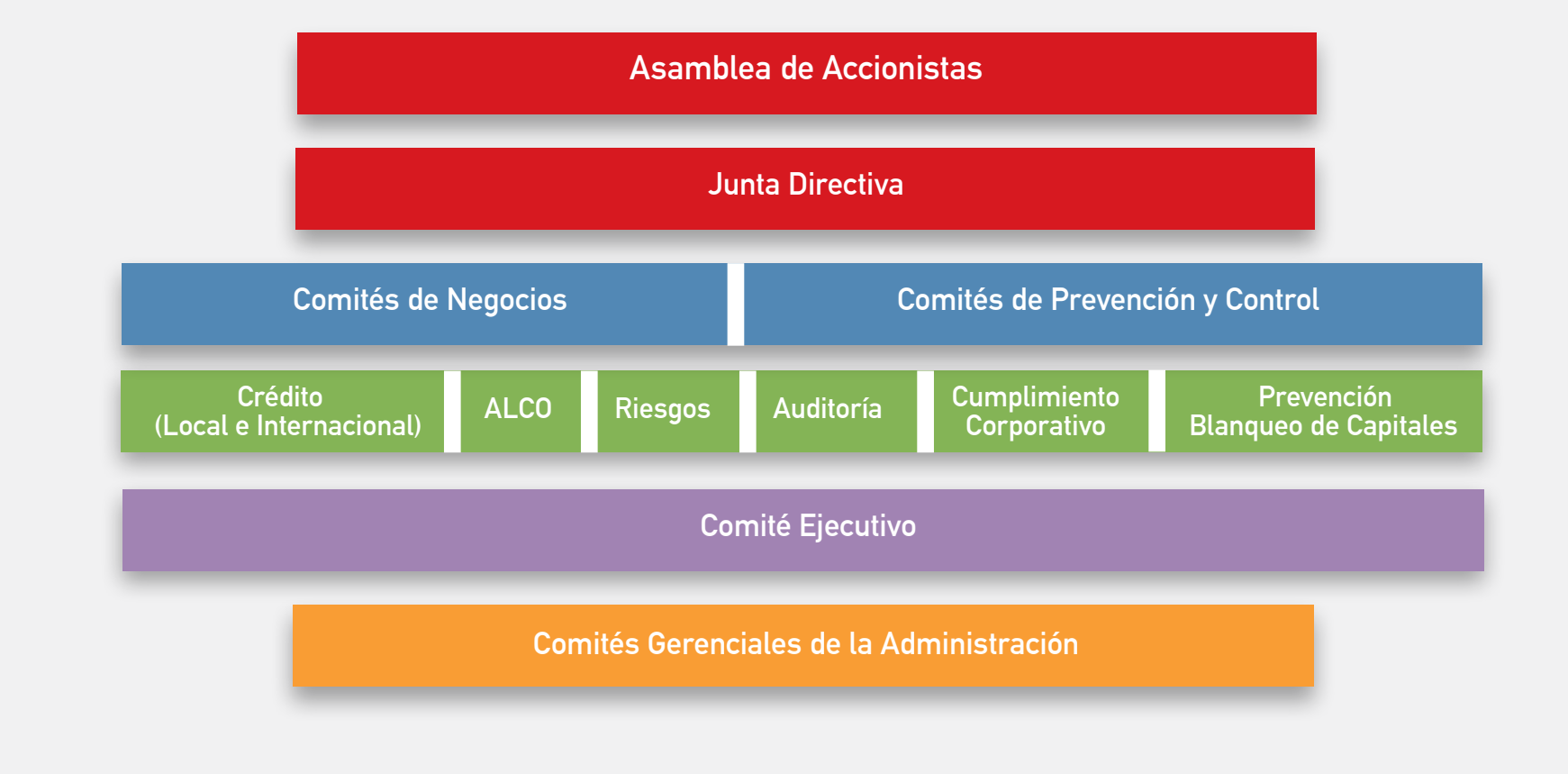
Entre las buenas prácticas de Gobierno Corporativo implementadas, destacan:

- Cinco directores independientes y tres directores externos.
- Ningún ejecutivo puede ser miembro de la Junta Directiva.
- Departamento de Gobierno Corporativo dedicado con jerarquía e independencia al cumplimiento del Gobierno Corporativo.
- Rotación de directores independientes.
- Tres directoras en la Junta Directiva (30% de representación femenina).

Las principales políticas y procedimientos asociados con el buen Gobierno Corporativo, se incluyen en el Manual de Gobierno Corporativo, los Reglamentos de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas y el Código de Ética y Conducta.

En nuestros Estados Financieros Consolidados de 2016 y en nuestra página web: **www.multibank.com.pa** brindamos información detallada sobre nuestro Gobierno Corporativo.

Estructura de Gobierno Corporativo - 2016



multibank

Junta Directiva

Es la 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. Se reúne mensualmente y convoca reuniones extraordinarias cuando así se requiere. La integran 12 miembros:

Composición	Género
3 Directores Accionistas	3 mujeres / 9 hombres
3 Directores Externos	
5 Directores Independientes	
1 Director Suplente	

Está conformada de la siguiente manera:

Junta Directiva	
Director Accionista Presidente	Alberto Salomón Btesh
Director Externo-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

El perfil de sus miembros incluye profesionales con una amplia experiencia financiera, en las áreas de riesgos, auditoría, derecho, banca local e internacional. Son elegidos por los accionistas, previo a la presentación de una nómina de posibles candidatos. La nómina puede ser presentada por la Junta Directiva o la administración. El presidente de la Junta Directiva no ocupa un cargo ejecutivo.

Su remuneración se calcula con base a la asistencia a reuniones, tanto in-situ como extra-situ, avalada anualmente por el Consejo de Familia.

Cuenta con un reglamento interno aprobado formalmente, el cual contiene las políticas y procedimientos para el cumplimiento de sus funciones, así como lo relativo a las actuaciones deseadas, incluidas en el Código de Ética y Conducta, entre las que se señalan que en ningún caso los miembros de la Junta Directiva podrán:

- Exigir o aceptar pagos u otros beneficios, para sí o para terceros, por sus decisiones.
- Participar en la consideración de temas, o votar en los mismos, en circunstancias en que pueda tener potenciales conflictos de interés. En estos casos deberá informar su impedimento previamente a los demás miembros de la Junta Directiva; de no hacerlo, la directiva deberá intimidarlo a que se abstenga.
- Perseguir la consecución de intereses personales con sus decisiones, ni utilizar para su beneficio personal las oportunidades de negocio que correspondan al banco.

Tal y como lo establece el Artículo 14 del Acuerdo N° 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.

Comités de Junta Directiva

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y de acuerdo con las disposiciones del Acuerdo N° 005-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, hemos constituido los siguientes comités:

Comités de Negocio

- **Comité de Crédito:** Es responsable de aprobar los créditos empresariales y corporativos, individuales y de grupos económicos que, por su cuantía o riesgo inherente, podrían ser relevantes en la gestión del Banco.
- **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 y pasivas de intermediación se gestionen de forma apropiada y eficiente.

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 evaluar y dar seguimiento permanente al sistema de control interno. Además, es responsable de validar la efectividad de las políticas, sistemas y procedimientos que aseguren la identificación y adecuada gestión de los riesgos.

- **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.

- **Comité de Prevención Blanqueo de Capitales:** Responsable de prevenir que las transacciones bancarias sean utilizadas para blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y armas de destrucción masiva.

Comités de Negocio

Directores	Crédito Local	Crédito Internacional	ALCO
Independiente	Rafael Reyes (P)	Darío Berbey	Rafael Reyes
Independiente	Darío Berbey	Rafael Reyes	Darío Berbey (P)
Externo	Steve Nahem	Steve Nahem (P)	José Miguel Alemán
Accionista	Yvonne de Snaider	Yvonne de Snaider	Yvonne de Snaider

Directores	Riesgos	Auditoría	Cumplimiento	Prevención de Blanqueo de Capitales
Independiente	Cecilia de Henríquez (P)	Mario Garuz (P)	Cecilia de Henríquez	Cecilia de Henríquez
Independiente	Mario Garuz	Cecilia de Henríquez	Mario Garuz	Mario Garuz
Externo	Jaime Mora	Jaime Mora	José Miguel Alemán (P)	José Miguel Alemán (P)
Accionista	Raquel de Michaan	Raquel de Michaan	Raquel de Michaan	Raquel de Michaan

Nota: (P) Presidente

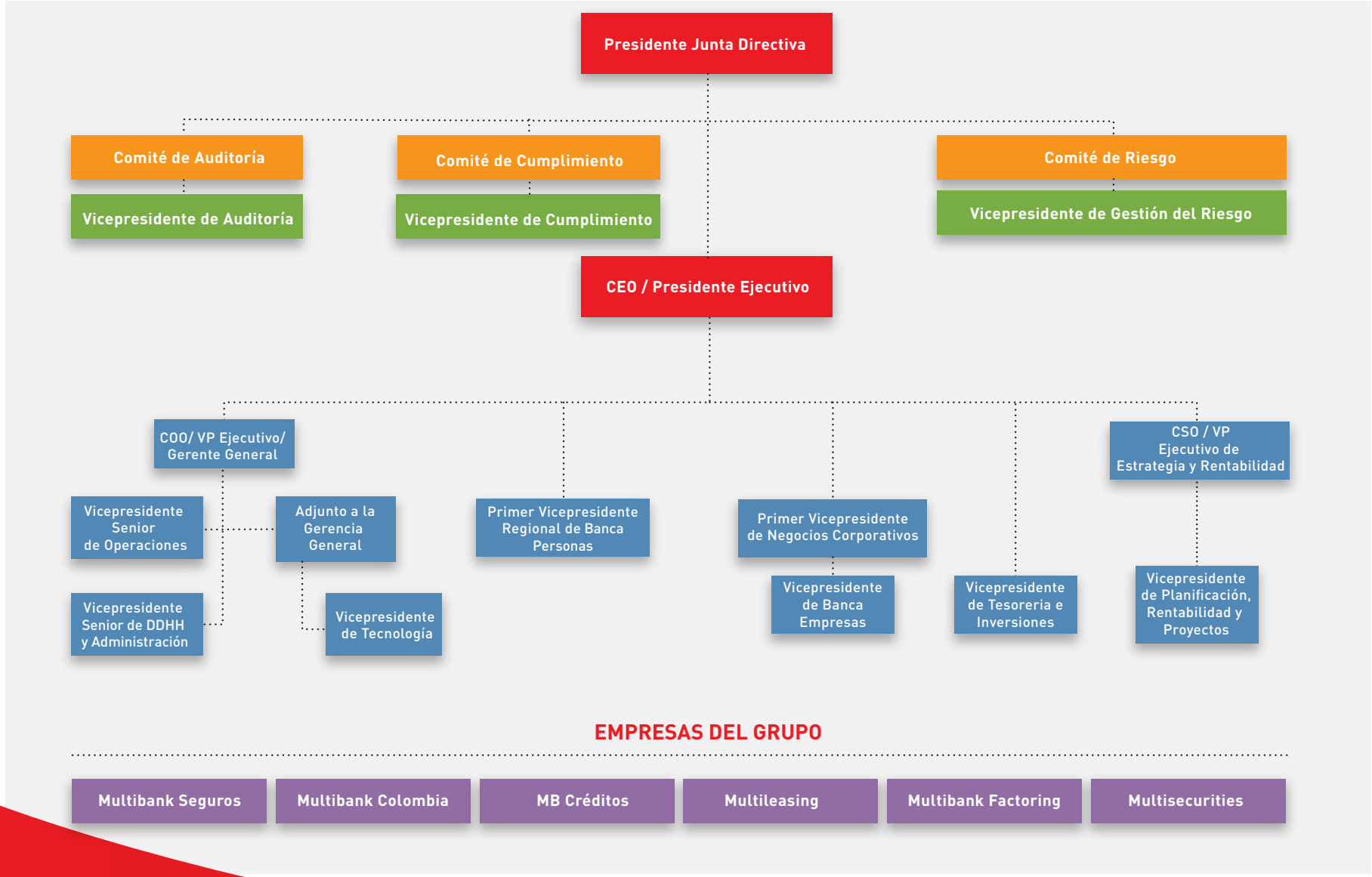
Otros Comités

- **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 al Código de Ética y Conducta, reclutamiento, atención, evaluación y compensación, desarrollo de planes de sucesión y programas de incentivos y beneficios a colaboradores.

Junta Directiva	
CEO y Presidente Ejecutivo de Multi Financial Group, Inc.	Isaac Alberto Btesh
Gerente General de Multibank, Inc. y Vicepresidente Ejecutivo / COO de Multi Financial Group, Inc.	Rafael Sánchez Garros
Director Estratégico de Multibank Inc., y Vicepresidente Ejecutivo / CFO de Multi Financial Group Inc.	Roberto Yau

- **Comité de Responsabilidad Social Empresarial:** Tiene como objetivo apoyar el desarrollo y monitoreo de iniciativas dirigidas a fortalecer el vínculo con la comunidad y la preservación del medio ambiente.

Organigrama Institucional



Gestión del Riesgo

En Multibank Inc., promovemos una cultura corporativa de gestión integral del riesgo, con el objetivo de mitigar las potenciales pérdidas a las que está expuesto el banco como actor de la industria financiera. Entre las principales acciones que se desarrollan en este ámbito, se incluyen la vigilancia, control, supervisión y aplicación de las políticas y procedimientos establecidos, de acuerdo con los estándares internacionales, para la gestión de los distintos tipos de riesgo, que pueden afectar nuestra actividad. Nos guiamos conforme a las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá (SMV), en lo concerniente a concentraciones de riesgos, liquidez y capitalización, entre otros. Gestionamos el riesgo con base en los siguientes principios:

Estructura Organizativa Gestión del Riesgo

- Junta Directiva
- Comité de Riesgo
- VP. de Gestión del Riesgo
- Gerencia de Riesgo
- Áreas del Banco

Principios básicos para la Gestión del Riesgo

- Integralidad
- Mejores prácticas internacionales y lecciones aprendidas
- Independencia

SIAR

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 estamos expuestos, tanto a nivel global como a nivel de cada una de las áreas.

Entre los principales riesgos que pueden afectarnos se distinguen:

- **Riesgo de Crédito:** representa la posibilidad de pérdidas como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones financieras de clientes o contrapartes con el banco.
- **Riesgo de Mercado:** es el tipo de riesgo que resulta de la reducción del valor de un activo financiero del Banco.
- **Riesgo de Liquidez o Financiamiento:** surge de la dificultad del banco para cumplir con todas las obligaciones asociadas con sus pasivos financieros.
- **Riesgo 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.
- **Riesgo Ambiental y Social:** producto de impactos adversos significativos en la sociedad y el medioambiente.

Esta información se encuentra completa en nuestros Estados Financieros Consolidados de 2016 que pueden ser consultados en nuestra página web: **www.multibank.com.pa**

Gestión del Riesgo Ambiental y Social

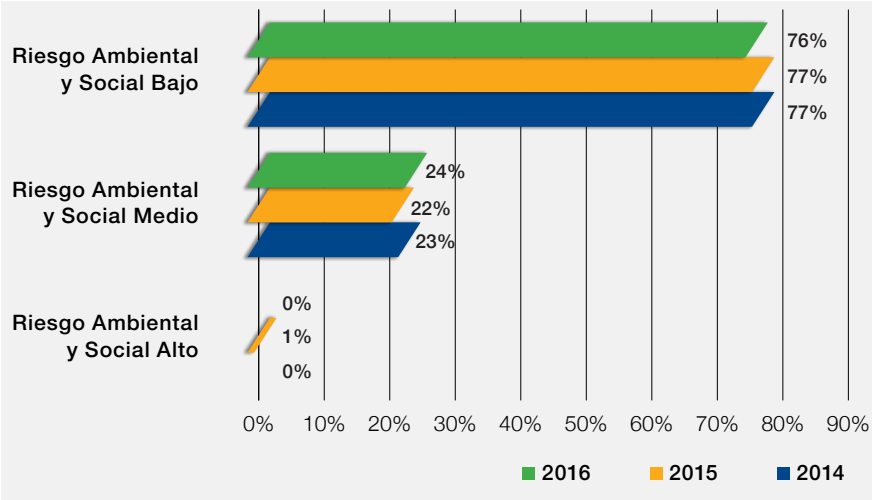
Contamos con una política de Gestión del Riesgo Ambiental y Social, alineada con la metodología propuesta por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés). Contamos además con la asesoría de la empresa Delca Consultores, S.A., para el diagnóstico de cumplimiento con los Principios de Ecuador (PE) y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (NDIFC).

Los proyectos se categorizan en A&S Riesgo Bajo, A&S Riesgo Medio y A&S Riesgo Alto, siguiendo el estándar desarrollado por la IFC. Esta categorización permite -según se establece-, que la debida diligencia ambiental y social esté acorde con la naturaleza, la magnitud y la etapa en la que se encuentre el proyecto, y con el nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales, quedando establecida para nuestros efectos de la siguiente manera:

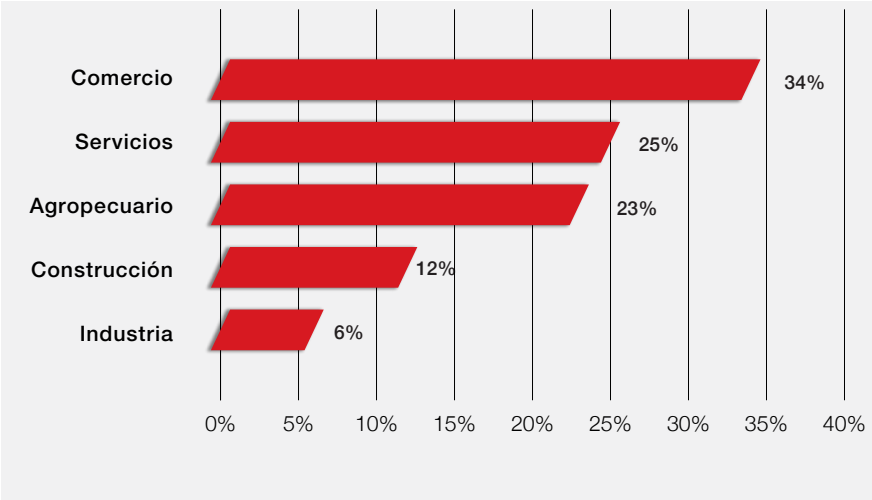
- **Rating A&S Riesgo Bajo:** No se debe ejecutar debida diligencia. No se realiza ninguna evaluación ambiental y social y solo se requiere la formalización y el cumplimiento de una cláusula ambiental y social.
- **Rating A&S Riesgo Medio:** Aplica una debida diligencia. Se ejecuta evaluación ambiental y social genérica. Al igual que con los clientes del Rating A&S Riesgo Bajo, se pide la formalización y cumplimiento de la cláusula ambiental y social, y en los casos que se considere se establecen medidas de mitigación.
- **Rating A&S Riesgo Alto:** Se intensifican la debida diligencia y las condiciones ambientales y sociales. Además, se pide la formalización y cumplimiento de una cláusula ambiental y social, y se establecen medidas de mitigación necesarias.

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

En el 2016 se evaluaron 1,087 clientes de la Cartera de Banca Empresas. El mayor porcentaje de operaciones se mantuvo dentro de la categoría de Riesgo Ambiental y Social Bajo (76%), siendo los sectores de Comercio, Servicios y Agropecuario los que concentraron el 82% de las operaciones, como se presentan a continuación:



Gráfica Nº6. Resumen de Operaciones con Riesgo Ambiental y Social 2014-2016



Gráfica Nº7. Operaciones con Riesgo Ambiental y Social 2016

A lo largo de 2016 nuestros colaboradores recibieron capacitaciones en los siguientes temas:

- Certificación en Gestión del Riesgo Ambiental y Social.
- Taller de Introducción a la Gestión del Riesgo Ambiental y Social para Banca Internacional.
- Certificación sobre el Riesgo Ambiental y Social para el Cumplimiento de los Principios de Ecuador y las Normas IFC y sus impactos en las industrias panameñas.
- Certificación sobre el Riesgo Ambiental y la Seguridad Ocupacional en la Construcción bajo los Principios de Ecuador y las Normas IFC y la legislación nacional de Panamá.
- Certificación sobre los requerimientos para el cumplimiento de las directrices de los Principios de Ecuador y las Normas de Desempeño de la IFC y sus impactos en las industrias de la Banca Internacional.

Fotografía Nº2. Certificación de nuestros colaboradores en Riesgo Ambiental y Social

Fotografía Nº3. Taller de Manejo Ambiental y Seguridad Ocupacional

145

Colaboradores capacitados en Riesgo Ambiental y Social

Capacitamos también a nuestros clientes en áreas relacionadas con la gestión del riesgo socio-ambiental. El Departamento de Riesgo Ambiental y Social certificó a sus clientes de Banca de Construcción de las Provincias Centrales y Chiriquí en el Manejo Ambiental y Seguridad Ocupacional (MA_SO) en el marco del cumplimiento con las Normas de Desempeño de la IFC.

Grupos de Interés

En Multibank Inc., mantenemos una comunicación con nuestros grupos de interés, basada en la transparencia, fidelidad y confiabilidad. Valoramos la importancia de mantener un diálogo directo con ellos para conocer sus problemas, intereses, preocupaciones y expectativas e informar sobre los impactos de nuestra actividad en los ámbitos económico, social y ambiental. Reconocemos además, el papel fundamental de sus aportes para la toma de decisiones.

Para cada uno de nuestros grupos de interés nos esforzamos por lograr el compromiso con ellos establecido:

Grupo de Interés	Compromiso	¿Cómo lo logramos?
Accionistas	Crear valor de forma sostenible, brindando transparencia informativa y promoviendo el diálogo continuo.	• Ofreciéndoles una rentabilidad atractiva y sostenible. • Brindándoles información transparente, actualizada y completa, para favorecer la toma de decisiones.
Colaboradores	Promover su desarrollo profesional y personal, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.	• Fomentando un ambiente de trabajo que promueva la igualdad, la equidad, la innovación y creatividad. • Generando una cultura orientada al cumplimiento de la misión y logro de la visión.
Clientes	Brindar satisfacción y calidad de servicio en la atención a través de productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y requerimientos.	• Desarrollando estrategias e innovaciones para 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.
Proveedores	Gestionar los procesos de compra de forma sostenible.	• Creando valor para los proveedores locales. • Contratando proveedores preocupados por generar valor ambiental y social. • Aplicando una normativa clara y transparente, que asegure la posibilidad de disponer de productos y servicios saludables y confiables.

Grupo de Interés	Compromiso	¿Cómo lo logramos?
Comunidad y Medio ambiente	Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad y del medio ambiente, así como a favorecer la inclusión social y financiera de las poblaciones más desfavorecidas.	• Desarrollando iniciativas y programas que promuevan la educación, el emprendimiento y la inclusión social y financiera. • Apoyando iniciativas orientadas a la preservación y protección del ambiente.
Entes Reguladores	Actuar con integridad y cumplir rigurosamente el marco regulatorio del sector.	• Haciendo seguimiento continuo de los cambios que se producen en el marco regulatorio. • Implementando políticas y normativas que rijan nuestra actuación con los entes reguladores. • Orientándonos por los valores y principios contenidos en nuestro Código de Ética y Conducta.
Medios de Comunicación	Establecer vínculos institucionales con los medios de comunicación que permitan ofrecer una información veraz y oportuna.	• Estableciendo una relación positiva y continua con todos los medios de comunicación, basada en los principios de transparencia, veracidad, respeto y confiabilidad de la información.
Instituciones benéficas y ONG´s	Generar espacios de diálogo y participación, que promuevan el aprendizaje, con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad de la sociedad y el ambiente.	• Estableciendo alianzas con organizaciones que generen valor en lo económico, social y ambiental, en las comunidades donde operamos.

Contamos con diferentes metodologías para identificar y conocer a nuestros grupos de interés, poniendo a su disposición diversos canales de comunicación para fomentar y facilitar el diálogo con ellos:

Comunicación con nuestros grupos de interés	Accionistas	Colaboradores	Clientes	Proveedores	Comunidad	Medios	ONG´s	Entes Reguladores
Página Web www.multibank.com.pa	●	●	●	●	●	●	●	
Correo Electrónico: info@multibank.com.pa	●		●	●	●	●	●	●
Correos masivos		●						
Mensajes diarios y Multinotas		●	●					
Redes Sociales: www.facebook.com/MultibankPanama, @MultibankPanama, @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 y atención al cliente			●					
Focus Groups sobre expectativas			●					
Publicidad y marketing			●					
Encuentros y eventos	●	●	●	●	●	●	●	
Canal externo de denuncias			●	●	●		●	
Intranet		●						

Canales de Comunicación con nuestros grupos de interés	Accionistas	Colaboradores	Clientes	Proveedores	Comunidad	Medios	ONG´s	Entes Reguladores
Entrevista de Inducción y Retiro		●						
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 RSE y de Riesgo Ambiental y Social					●		●	
Interlocutor del grupo de Multivoluntariado		●			●		●	
Evaluación de beneficiarios de programas sociales-ambientales					●		●	

Tabla Nº2. Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Nuestros Proveedores

En Multibank Inc., nos preocupamos por establecer relaciones con proveedores y otros asociados comerciales, que operen de forma ética y legal. Contamos con políticas y procedimientos, que definen un proceso de compra transparente y auditable, con los controles y documentación requeridos según las mejores prácticas internacionales. Nuestro Código de Ética y Conducta establece también la actuación y relación esperada con nuestros proveedores.

Incluimos cláusulas específicas sobre materia de derechos humanos y ambiente a fin de fomentar la cultura de la sostenibilidad con nuestros proveedores, incorporando la responsabilidad social como un criterio a considerar dentro del proceso de contratación y de compra. Entre los principios que promovemos con los proveedores se encuentran aquellos relacionados con el desarrollo de buenas prácticas ambientales y con los derechos del trabajo, como los relativos a la erradicación del trabajo infantil o del trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

La Vicepresidencia de Administración es la instancia encargada de la gestión de los procesos de compras, a través del área de Compras Centralizadas, cuya responsabilidad incluye desde la solicitud de cotizaciones a nuestros proveedores hasta la recepción del producto o servicio a satisfacción.

Hemos creado el Comité de Compras, responsable de analizar y aprobar todas las solicitudes de compras pendientes y aprobar cualquier transacción de tercerización y/o leasing. Compras Centralizadas se encarga de convocar a los miembros del comité, 2 veces al mes. El comité lo conforman:

- Administración: Gerente de Compras o VPA de Administración.
- Desarrollo Humano y Administración: VPS DDHH y Administración.
- Operaciones: VPS Operaciones o VP Operaciones.
- Finanzas: VP Finanzas o Gerente de Presupuesto o Gerente de Proyectos Financieros.

Nuestros principales proveedores se ubican en los siguientes sectores:

Arrendamiento y construcción	Seguridad
Equipos	Servicios profesionales
Mantenimiento	Suministros
Mercadeo	Tecnología

Análisis de materialidad

A fin de determinar los asuntos prioritarios en materia de sostenibilidad realizamos un análisis de materialidad, en el que se integran las expectativas e intereses de nuestros grupos de interés alineados con las prioridades estratégicas de nuestra empresa. Este proceso comprendió las siguientes etapas:

Identificación

Revisión y análisis de la estrategia del banco, así como de los Estados Financieros Consolidados de 2015 y la Comunicación del Progreso 2015. También se consideró la opinión de nuestros grupos de interés, expresada a través de los distintos canales de comunicación.

Priorización

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.

Contexto de Sostenibilidad

Validación de los resultados obtenidos por distintos colaboradores de Multibank, Inc.

Validación

Consulta con los distintos grupos de interés para obtener un feed- back sobre el informe, posterior a su publicación.

Categoría	Aspectos		Cobertura
Desempeño Económico	1.	Desempeño Económico	Interno/Externo
	2.	Consecuencias económicas indirectas	Externo
Desempeño Social	3.	Comunidades locales	Externo
	4.	Confidencialidad del cliente	Externo
	5.	Diversidad e igualdad de oportunidades	Interno
	6.	Empleo	Interno
	7.	Formación y educación	Interno/Externo
	8.	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Interno
	9.	Lucha contra la corrupción	Interno/Externo
	10.	No discriminación	Interno/Externo
	11.	Salud y seguridad en el trabajo	Interno/Externo
	12.	Trabajo forzoso	Interno/Externo
	13.	Trabajo infantil	Interno/Externo
Desempeño Ambiental	14.	Energía	Interno/Externo
	15.	Materiales	Interno
	16.	Productos y servicios	Interno/Externo

Tabla Nº3. Aspectos relevantes

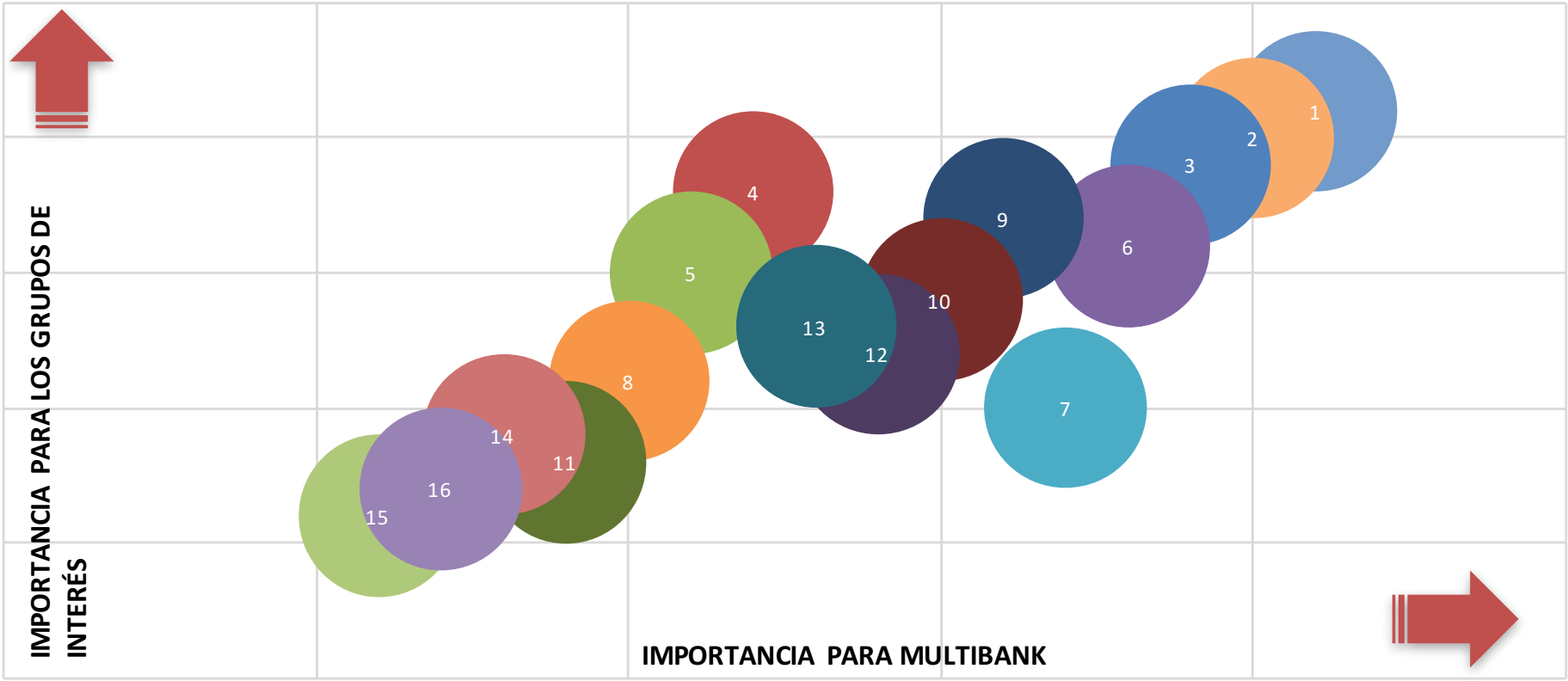


Gráfico Nº8. Matriz de Materialidad

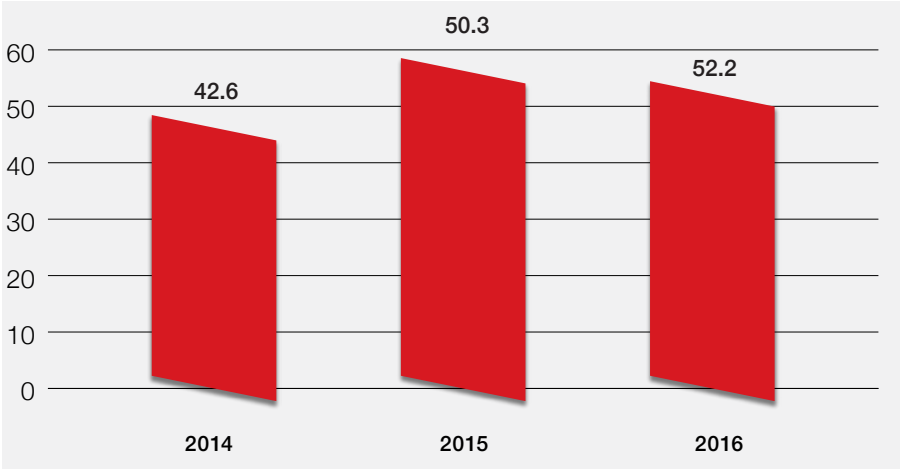
DESEMPEÑO ECONÓMICO

multibank

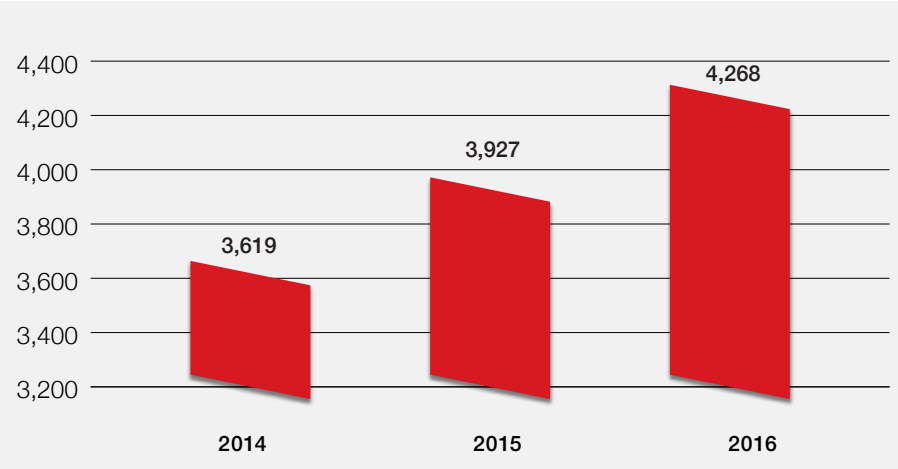
Comunicación del progreso Multibank Inc. 2016

Multibank Inc. en Cifras

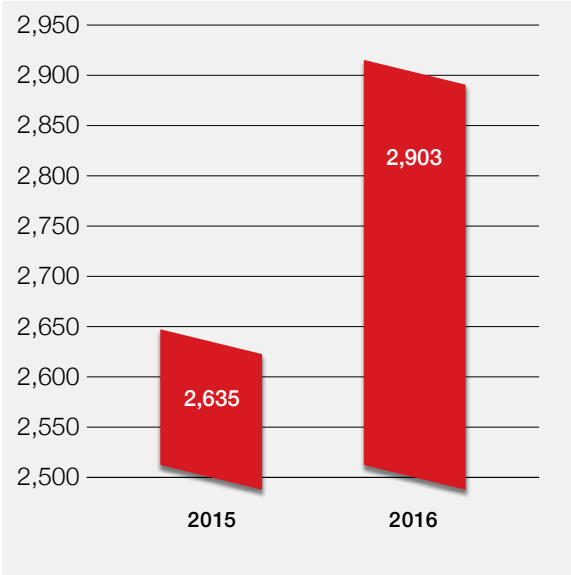
En 2016 mantuvimos un crecimiento sostenido, como resultado de nuestro mayor posicionamiento en el mercado local, la diversificación de los ingresos y la eficiente gestión de los gastos. Nuestra estrategia incluye la diversificación en las fuentes de fondeo, por lo cual, mantenemos una considerable participación de financiamientos, tanto de entidades multilaterales, como de importantes instituciones bancarias internacionales. La calidad de los activos se mantuvo sólida, reflejando un desempeño superior al registrado por el Sistema Bancario Nacional. Como resultado de ello, alcanzamos US$52.2 MM de utilidad neta, mientras que el total de activos se situó en US$4,268 MM. En las siguientes gráficas se resumen los resultados financieros más relevantes del año 2016:



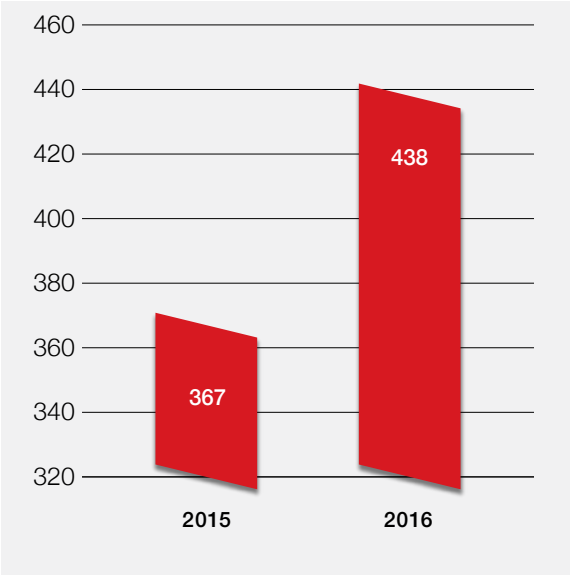
Gráfica Nº9. Utilidad Neta (US$MM)



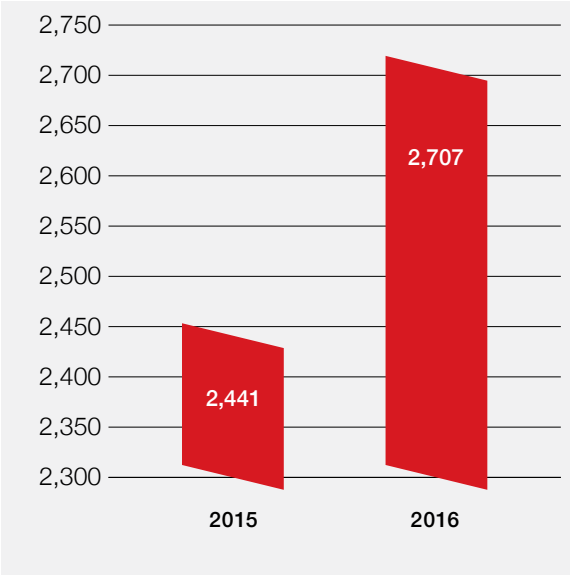
Gráfica Nº10. Total de Activos (US$MM)



Gráfica Nº11. Cartera de Préstamos Neta (US$MM)



Gráfica Nº12. Patrimonio Neto (US$MM)



Gráfica Nº13. Depósitos de Clientes (US$MM)

El informe completo de nuestra situación financiera puede ser consultado en la página web de Multibank Inc: **www.multibank.com.pa** en los Estados Financieros Consolidados de 2016.

Calificaciones en el Sector

En 2016, nos ubicamos nuevamente entre las 13 entidades latinoamericanas con dos calificaciones de Grado de Inversión Internacional, dentro de los más de 300 bancos privados de origen latinoamericano.

Estas calificaciones nos comprometen aún más a mantener la búsqueda continua de ofertas de valor que brinden seguridad, sostenibilidad y rentabilidad a nuestros clientes e inversionistas, apoyados en el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo, en la aplicación anticipada de los estándares de Basilea III, reforzando el área de cumplimiento, bajo el enfoque de riesgo requerido en materia de prevención de blanqueo de capitales y fortaleciendo la gestión del riesgo.

El informe completo de dichas calificadoras puede ser consultado en **www.standardandpoors.com**, **www.fitchratings.com** y **www.equilibrium.com.pa** o en nuestra página web: **www.multibank.com.pa**

A continuación, presentamos las calificaciones obtenidas en el 2016, tanto a nivel internacional, como local:

Internacional		
Calificadora	**Calificación**	**Perspectiva**
FitchRatings	BBB-	Estable
STANDARD &POOR'S	BBB-	Negativa

Local		
Calificadora	**Calificación**	**Perspectiva**
FitchRatings	AA	Estable
Equilibrium	AA	Estable
PCR PACIFIC CREDIT RATING	AA+	Estable

Reconocimientos

• La revista *The Banker*, perteneciente al Grupo "*The Financial Times*", nos ubicó entre los mejores bancos del mundo medido según el "*Tier 1 Capital*".	**Ubicados dentro de los 1,000 Mejores bancos del mundo**
• La empresa Data Lab de Centroamérica, nos ubicó dentro del primer cuartil en clima organizacional, en un estudio realizado donde se encuestaron a casi 100 mil empleados de más de 200 empresas a nivel regional.	**Ubicados dentro del 1.er cuartil en clima organizacional**

multibank

Congresos, Simposios, Foros

Con la finalidad de contribuir a la proyección 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.

En el 2016 patrocinamos nuevamente el XVII Foro de Inversionistas organizado por la Bolsa de Valores de Panamá (BVP) en el mes de octubre. En esta oportunidad el Lic. José Taylor, Primer Vicepresidente y Adjunto a la Gerencia General, tuvo a su cargo la representación de Multibank, Inc. Durante su exposición destacó el compromiso con la transparencia, solidez y la Responsabilidad Social Empresarial del banco. Además, expuso la ratificación de las calificaciones de grado de inversión internacional otorgados por *Fitch Ratings* y *Standard & Poor´s*.

Fotografía Nº4. Presentación de Multi Securities en AMCHAM 2016

Fotografía Nº5. Representación de Multibank Inc., en XVII Foro de Inversionistas 2016

A su vez, representantes de nuestra subsidiaria Multi Securities, participaron en el mes de octubre en la reunión mensual del Comité de Bienes Raíces de la Cámara Americana de Comercio (AMCHAM), con el tema "Las Sociedades de Inversión Inmobiliaria". Durante la presentación se destacó, cómo los inversionistas pueden invertir en el mercado inmobiliario panameño, a través de sociedades de inversión inmobiliaria, las cuales brindan una serie de beneficios fiscales, diversificación, regulación y transparencia para los inversionistas.

Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

Trabajamos de forma sostenida para impulsar y potenciar la creación y desarrollo de las pymes, conscientes de su papel como factores clave del crecimiento y el desarrollo del país, por ser un sector que contribuye a promover una economía sólida, innovadora, inclusiva y transformadora. Como empresa sostenible y socialmente responsable, damos créditos y opciones de financiamiento y apoyo a emprendedores y microempresarios, incorporando criterios socio-ambientales que minimicen o mitiguen los impactos negativos en su esfera de influencia. En la siguiente tabla presentamos la relación de cartera destinada a la pequeña empresa entre 2014 y 2016.

	2014			2015			2016		
Productos	**Ítems**	**Miles**	**%**	**Ítems**	**Miles**	**%**	**Ítems**	**Miles**	**%**
Líneas de crédito	2	55	1	12	222	2	19	394	3
Sobregiros	15	433	8	18	879	9	18	1,247	9
Decrecientes	126	3,989	73	312	7,970	77	377	9,704	72
Prendarios	16	979	18	29	1,272	12	31	2,130	16
Total	159	5,467	100	371	10,343	100	445	13,476	100

Tabla N°4. Relación de Cartera 2014-2016

Instituto de Microfinanzas (IMF)

- En el marco de nuestro compromiso con la pequeña y mediana empresa, creamos el Instituto de Microfinanzas (IMF), en 1998, conscientes de que el emprendimiento fortalece el crecimiento de la economía, y puede desempeñar un papel vital para la sostenibilidad y la generación de empleos decentes. En el 2016 nos enfocamos en la promoción de propuestas de capacitación a diferentes entidades públicas y privadas. En materia de gestión empresarial se gestionaron capacitaciones para aproximadamente 3,000 emprendedores y empresarios a nivel nacional, auspiciadas por AMPYME.

Apoyo a
A+ 50,000
emprendedores,
desde su creación

DESEMPEÑO SOCIAL

multibank

Comunicación del progreso Multibank Inc. 2016

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

Velamos por el cumplimiento de los principios y valores que orientan nuestra ética corporativa. Nos basamos para ello en nuestro Código de Ética y Conducta, guía en materia de ética y conducta para todos los que formamos parte de Multibank Inc. Se enmarca en estándares de comportamiento ético y profesional que son indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable a las relaciones establecidas con los colaboradores, clientes, directivos y terceros, fundamentados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).

Nuestros valores reflejan los principios y la manera en la cual conducimos nuestros negocios como empresa y como individuos. Por ello, reconocemos la necesidad de que cada miembro de nuestra empresa, conduzca todos sus negocios y actividades acordes no sólo con las leyes, disposiciones, reglamentaciones y procedimientos establecidos que los rigen, sino que actúen siempre en forma justa y honesta.

En nuestras áreas de actuación, nos esforzamos por garantizar los derechos humanos fundamentales, entre los que destacan:

Área	Derechos
Económica	• Igualdad de oportunidades • No discriminación
Social	• Respeto a los derechos de las comunidades y de los individuos • Integridad y transparencia: rechazo a toda forma de corrupción • Privacidad y confidencialidad de la información
Estándares laborales	• Libertad de asociación y negociación colectiva. • Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio • Rechazo al trabajo infantil • Diversidad y no discriminación • Seguridad y salud laboral • Condiciones de trabajo justas y favorables
Ambiente	• Derecho a la vida en el planeta mediante la protección y preservación del ambiente para asegurar el derecho a la vida en el planeta

Disponemos de una estructura organizativa encargada de la gestión integral de los derechos humanos, cuya instancia superior es el Comité de Conducta, conformado por las siguientes áreas:

- VP Desarrollo Humano
- Desarrollo Humano
- Auditoría Interna
- Cumplimiento

Como parte de nuestro compromiso por el respeto y promoción de los derechos humanos fundamentales, damos un tratamiento exhaustivo a los temas ambientales y sociales en los procesos de análisis del riesgo y toma de decisiones para el otorgamiento de créditos y otras operaciones de financiamiento.

El Código de Ética y 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, denominado “Alerta de fraudes”. Adicionalmente, nuestros colaboradores pueden acceder a la opción: “Alerta del Personal”, donde pueden notificar de forma anónima hechos relacionados con el acoso, abuso, discriminación, falta de respeto, salud ocupacional, clima laboral, entre otros.

En el año 2016 nuestras acciones se concretaron en los siguientes resultados:

- De los 289 nuevos colaboradores que ingresaron al grupo, el 100% recibió inducción sobre el Código de Ética y Conducta.
- No se recibió ninguna denuncia relativa a violaciones de los derechos humanos.

Desde el inicio de nuestras operaciones, fuimos conscientes que el éxito se mide por algo más que por el logro de objetivos financieros. Se mide también por el poder trabajar con otros y para otros, procurando un impacto positivo dentro de nuestra esfera de influencia.

Respaldamos y apoyamos proyectos y programas, relacionados con temas cruciales para el país en las áreas de educación, cultura, medio ambiente y progreso comunitario, en alineación con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además de motivar la acción social por medio del voluntariado corporativo en temas de relevancia a nivel nacional.

+2,000 beneficiarios

Inversión US$ 112,373.39

Fundación Alberto y Pamela Btesh

Trabaja de forma sostenida, desde 1996, con el fin de mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y ancianos. Brinda apoyo a instituciones benéficas, que se encargan de asistir a las poblaciones más desfavorecidas, muchas de ellas en situación de pobreza extrema, entregando periódicamente alimentos, ropas, mobiliario, equipos de computación y de trabajo.

FUNDACION Alberto y Pamela Btesh

Programa de donaciones Fundación Alberto y Pamela Btesh

11 ONG/Institución Benéfica:		+1,000 beneficiarios	Donativos:	Inversión US$ 120,000
• La Vid Verdadera • Comedor Hossana • María Reina • Malambo • SOS • Comedor Infancia	• Hogar Bolívar • Hogar Años Dorados • Fundación Remar • Fundación Ayudando a Vivir • Fátima		• Alimentos • Ropa y calzado • Mobiliario • Artefactos de cocina • Computadoras	

multibank

Programa Grandes Pasos: Granja El Entradero

Desde 2011 venimos apoyando el programa Grandes Pasos: Granja El Entradero, que desarrolla el Patronato del Sistema Nacional de Nutrición. En el 2016 extendimos nuestro apoyo a dos nuevas granjas: Altos del Cirí y El Chileno. Además, lanzamos conjuntamente con la empresa ReFeel nuestro proyecto insignia de Paneles Solares: "Multibank Ilumina", que tiene como propósito dotar de paneles solares a los Centros Multipropósitos de las Granjas Autosostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato del Servicio Nacional de Nutrición a fin de:

1. Brindar energía por medio de paneles solares, para que, a través de su aprovechamiento, las familias socias del programa, puedan incrementar su producción y mejorar su calidad de vida.

2. Otorgar reforzamiento comercial, mediante insumos que repercutan en la mejora de la productividad de sus cultivos y la diversificación de sus productos, para su consumo y/o comercialización.

3. Dotar de iluminación básica a familias de las comunidades cercanas a la granja, para su seguridad y aprovechamiento.

4. Capacitar a las familias de las comunidades, para ayudarles en la productividad de su trabajo y potenciar sus habilidades y capacidades.

Isaac Btesh, Presidente Ejecutivo de Multibank Inc., manifestó: "Este proyecto es cercano a nuestro corazón. Creemos en la labor del Patronato y como empresa financiera tenemos el compromiso de impulsar a nuestros trabajadores del campo hacia una vida más sostenible. Es por ello que buscamos llegar a nuevas granjas y nuevas comunidades. Los voluntarios son el brazo ejecutor de este proyecto en el que cuentan con todo el apoyo de la alta gerencia".

Programa Grandes Pasos 2016

3 Granjas:

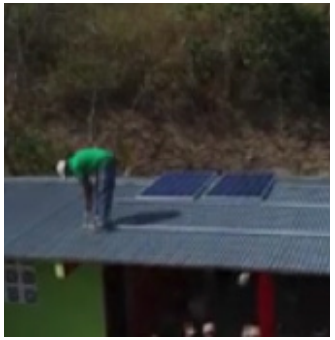
- El Entradero
- Altos de Cirí
- El Chileno

788 beneficiarios
(directos e indirectos)

Actividades:

- Entrega de capital semilla
- Reforzamiento comercial
- Herramientas y equipos de trabajo
- Instalación de sistemas de riego
- Capacitaciones
- Entrega de cuentas de ahorros Multikids
- Eventos recreativos

Inversión:
US$ 51,000



Fotografía Nº6. Proyecto insignia Multibak Ilumina

En el 2016 los agricultores de las granjas sembraron y cosecharon diferentes variedades de tubérculos, gramíneas y frutas.

Yuca	Otoe	Pepino	Plátano Chino	Maíz

A continuación presentamos el resumen de la producción de las granjas en el período:

Granja El Entradero:

Rubro	Superficie total cultivada (m²/unidad)	Cantidad sembrada	Producción esperada
Yuca	1 ha 401.5 m²	420 plantas	1,234.80 lbs
Otoe		1,000 plantas	980 lbs
Pepino		45 m²	352.80 lbs
Plátano		1,400 m²	274.40 cabezas
Maíz		12,300 m²	29,028 lbs
Otros (habichuela y guineo)		250 m²	58 lbs y 40 cabezas

Tabla Nº5. Rubros cosechados Granja El Entradero

Granja Altos del Cirí:

Rubro	Superficie total cultivada (m²/unidad)	Cantidad sembrada	Producción esperada
Yuca	3 h 172.19 m²	1,000 plantas	2,940 lbs
Otoe		400 m²	748 lbs
Plátano		300 plantas	En crecimiento
Maíz		15 lbs	12,544 unidades
Otros (Achiote, Habichuela, Guandú, Zapallo, Ñame, Ají, Culantro, Tomate, Berenjena)		985 plantas 30 onzas zapallo 100 m² de Ají 900 m² de Culantro 90 m² de Berenjena	Achiote 257.25 lbs Habichuela 15 lbs Guandú 114 lbs Zapallo 125 unidades Ñame 1,350 lbs Ají 60 lbs Culantro 441 lbs Tomate 40 lbs

Tabla Nº6. Rubros cosechados Granja Altos del Cirí

Granja El Chileno:

Rubro	Superficie total cultivada (m²/unidad)	Cantidad sembrada	Producción esperada
Yuca	1 ha 9,411.89 m²	900 plantas	2,676 lbs
Otoe		200 plantas	588 lbs
Plátano		160 plantas	490 unidades
Otros (Mostaza, Culantro, Ají, Cebollina, Gallina Ponedora)		Mostaza 170 m² Culantro 700 m² Ají 50 Cebollina 25 m² Gallinas ponedoras 25.	Mostaza 372.40 lbs Culantro 1,577.82 lbs Ají 98 lbs Cebollina 294 lbs Gallina ponedora 851 huevos.

Tabla Nº7. Rubros cosechados Granja El Chileno

- En el 2017 continuaremos desarrollando este programa en las granjas y comunidades de: Río Indio Centro, Ubero Arriba, en Panamá Oeste, Vallecito, Valle de San Miguel y Barrio Unido en Coclé.

En el 2017
apoyaremos a
5 comunidades
431 familias

Teletón 20-30

Gracias al esfuerzo conjunto de nuestros colaboradores, se lograron recaudar US$20,000. El proyecto meta de esta nueva edición, celebrada el 16 y 17 de diciembre, dirigió sus esfuerzos hacia la niñez más necesitada, conjugando la implementación de nuevas técnicas de avanzada, mediante la creación de Centros de Estimulación Multi-Sensorial (CEMS) con mejoras y fortalecimiento a los servicios que brinda el Instituto Panameño de Habilitación Especial (IPHE).

Fotografía Nº7. Visita de la Teletón a Multibank Inc. 2016

Apoyo a la Educación, Cultura y Deporte

En el 2016 continuamos brindando apoyo a programas y eventos que promueven la educación, la cultura y el deporte, entre los que destacan:

Patrocinio anual al Centro de Ciencias y Arte Explora

Multibank Seguros fue nuevamente Patrocinador oficial del SANTA'S RACE, carrera/caminata que se realizó a beneficio de Make-A-Wish Panamá, el 18 de diciembre

Patrocinio y promoción de conciertos y festivales

Multivoluntariado

En el marco de nuestra cultura de la sostenibilidad y responsabilidad empresarial, apoyamos iniciativas que promueven el voluntariado corporativo, a los fines de estimular la cooperación y solidaridad. Incentivamos las fortalezas de nuestros colaboradores en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades en las que trabaja Multibank Inc., alineados con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el 2016 enfocamos nuestras actividades en el Día de las Buenas Acciones que contabilizaron:

10mo aniversario Día de las Buenas Acciones

+300 **Horas en actividades sociales**

+250 **Multivoluntarios**

En la siguiente tabla se resumen las actividades realizadas por nuestros multivoluntarios:

Acciones Internas	Acciones Internas	Actividades Sucursales	
Documentación en redes sociales y medios online y offline	**Sensibilización de clientes y visitantes**	**PANAMÁ**	**INTERIOR**
Mensajes diarios y Multinotas Sensibilización de colaboradores sobre socialización de la información Calcomanía "LIKE" Entrega a colaboradores Bienvenida Sucursales Multivoluntarios dan la bienvenida a colegas	• Folletos • Formato digital • Redes sociales	• Patronato Amigos del Águila Harpía: recolección de botellas plásticas PET I Y 2, latas de aluminio y empaques tetra pack. • Escuela Pamela Btesh: Donación de útiles escolares, 8 abanicos, 8 cuentas de ahorro. • Asilo de ancianos Santa Lucía: Donación de alimentos y artículos de aseo personal, tarde de manicure. • Hogar Belén: reparación de infraestructura, donación de pañales, colchones. • Hogar Divino Niño: visita y aporte. • Hospital del Niño: entrega de canastillas. • Santuario Nacional: Entrega de canastas de alimentos. • Centro Infantil Happy Kids: Charlas de valores. • Apoyo al Sr. Pablo: experto lustrador de zapatos.	• Sucursal Chitré: Brianna-Hnos. Castro Gómez- Medicamentos, ropa en buen estado, visitas al odontólogo y convivio familiar. • Sucursal Las Tablas: "Leer es crecer" Acondicionamiento de la Biblioteca "Carlos López", entrega de libros. • Sucursal Penonomé: Casa Hogar – Donación e instalación de computadoras, mobiliario, reparación y limpieza de infraestructura. • Sucursal Changuinola: Fundación Nutre Hogar – Donaciones de frutas y juguetes, Implementos de higiene personal. • Sucursal La Chorrera: Escuela Playa Chiquita-Reparación de infraestructura, entrega de útiles escolares, ropa. • Sucursal Santiago: Fundación Ofrece un Hogar - Mejoras al sistema de tanque de reserva de agua. Donación de insumos y ropa para los niños y actividades de recreación.

Fotografía Nº8. Actividades del Multivoluntariado. 2016

Anticorrupción

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

Contamos con 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 Ética y Conducta. Entre las políticas que hemos implementado contra la corrupción en sus distintas formas, se incluyen:

Políticas Anticorrupción

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

Promovemos un ambiente de trabajo sustentado en la actuación ética, honesta e íntegra de todos nuestros colaboradores, como parte del compromiso que mantenemos de trabajar en contra de todas las formas de corrupción.

Conscientes de que el blanqueo de capitales y el financiamiento del terrorismo son delitos penales y generan grandes problemas sociales y económicos a nuestro país y a todo el mundo, mantenemos firme el compromiso ético de nuestros Accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y de todo el personal de realizar la debida diligencia y cuidado necesario para:

Impedir que nuestras operaciones se lleven a cabo con fondos o sobre fondos provenientes de actividades ilícitas que atentan contra la paz y el bienestar a nivel mundial, como lo es el financiamiento del terrorismo.

Cumplir con las normas emitidas por los reguladores y otras autoridades, las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las mejores prácticas bancarias que contribuyan con el logro del objetivo de esta política.

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

Las denuncias sobre posibles delitos e irregularidades se reciben vía intranet, monitoreo, noticias negativas y oficios emanados de las fiscalías, reportándose a la Unidad de Análisis Financiero, donde se les aplica el proceso correspondiente. Con el fin de facilitar la denuncia anónima y confidencial sobre posibles irregularidades administrativas, operativas, financieras y otras posibles violaciones éticas y legales, hemos dispuesto en nuestra intranet las opciones: “Alerta de Fraude” y “Alerta del Personal”.

Capacitamos a nuestros colaboradores en torno a temas relativos a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo:

Temas	Horas
Capacitación virtual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo	13.5
16° Congreso Panamericano de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	20
Capacitación anual de Cumplimiento	38
Capacitación Ley 23 del 27 de abril 2015	34
Capacitación Proyecto 14-013 ACRM Prevención de Lavado de Dinero	356
Conociendo las Obligaciones en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales como nuevos sujetos regulados	45.5
Curso virtual de Cumplimiento 2016	1,170
Mecanismos, políticas y metodologías para la administración y políticas de mitigación del riesgo de blanqueo de capitales, de financiamiento del terrorismo y de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.	1,198

2,875
Horas de capacitación en Anticorrupción y Cumplimiento

Adicionalmente, divulgamos entre nuestros colaboradores, información continua sobre esta materia a través de nuestros canales de comunicación internos: correo masivo y el blog “Hacemos Multibank”.

Aseguramos la seguridad y confidencialidad de las transacciones y operaciones de nuestros clientes, incorporando tecnologías y herramientas electrónicas que contribuyan a la prevención y detección de fraudes. Nos preocupamos además de mantenerlos informados continuamente sobre novedades y avances en esta materia 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.

1,114
Colaboradores Capacitados en Anticorrupción y Cumplimiento

Indicador	Horas	N° Participantes
Formación Presencial	1,695.5	530
Formación e-learning	1,179.5	584

Estándares Laborales

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

Nuestra legislación establece que no se pueden constituir sindicatos en las instituciones bancarias. Si bien debemos cumplir con esta regulación nacional que no coincide con la normativa internacional, hemos establecido canales de comunicación con nuestros colaboradores a los fines de favorecer la toma de decisiones compartida, en temas 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.

Como parte de nuestro compromiso de contribuir con la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas, condenamos todo tipo de trabajo que se realice de manera forzada o bajo coacción.

Nos esforzamos por generar un ambiente de trabajo regido por los principios de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. Contamos con un conjunto de políticas que promueven el desarrollo tanto profesional como personal de nuestros colaboradores, alineadas con lo establecido por la OIT en esta materia:

Convenios OIT sobre Eliminación del Trabajo Forzoso, ratificados 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.

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

Hemos implementado un conjunto de procedimientos para la evaluación y seguimiento de posibles formas y modalidades de trabajo forzoso en las relaciones con nuestros proveedores.

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	Monto
Salario mínimo pagado por Multibank Inc.	US$ 550
Salario mínimo oficial	US$ 525 ($2.75 x hr. x 44 hrs. semanales)
Porcentaje pagado por Multibank Inc. por encima del salario mínimo	4.76%

Tabla N°8. Relación salario mínimo oficial/salario mínimo pagado por Multibank Inc. 2016

Salud y Seguridad Laboral

Hemos implementado una política de salud y seguridad laboral que integra la cultura de la prevención, tanto física como mental.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales

Incluye los protocolos a seguir para la prevención y gestión de riesgos, accidentes laborales, procedimientos de emergencia, primeros auxilios y enfermedades relacionadas con el trabajo.

A lo largo de 2016, realizamos las siguientes actividades:

Ferias de Salud

Exámenes de la vista (agudeza visual)
Mamografías
Exámenes PSA
Glucosa
Electrocardiograma
Prueba de Plomo
Programa de Nutrición
Multi-clínica de Medicina General
Multi-clínica Dental

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 2014	2015	2016
Financiamiento	Préstamos Hipotecarios Préstamos de Autos Póliza de Autos – Daños a terceros Préstamos personales	Hipotecas Aprobadas	33	42	42
		Autos Aprobados	37	37	40
		Póliza de Autos -daños a terceros	2	2	1
		Préstamos Personales	49	56	48
		Tarjetas de Crédito	30	175	47
		Compra de Computadoras/Equipo telefónico	4	4	19
Educación	Becas para culminar estudios Reconocimiento de culminación de estudios Curso de Inglés - si el cargo lo requiere	Beneficio Culminación de Estudios	15	11	20
		Becas Aprobadas	3	2	2
Salud	Póliza de Vida y Salud Multi-clínica Botiquín de Primeros Auxilios	Póliza Colectiva de Vida y Salud	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Promedio de colaboradores atendidos con reclamos médicos mensuales	60	275	456
		Multi-clínica	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Multi-clínica Dental	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Prueba de Plomo en sangre dos veces al año (colaboradores del Centro de Bolsa)	4	4	4
		Botiquín/ Casa Matriz/Gran Morrison y Plaza Concordia	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
Alimentación	Vales Alimenticios	Vales Alimenticios	Promedio US$ 40.70 mensuales por colaborador	Promedio US$ 50 mensuales por colaborador	Promedio US$ 50 mensuales por colaborador
Salario Emocional	Cafetería Estacionamientos Uniformes Sábados libres Plan de bonificación anual Bono por nacimiento de hijo Bono por matrimonio Apoyo por desaparición física Convenio de precios especiales en la guardería infantil - Happy Kids	Beneficio de Matrimonio	10	6	7
		Beneficio de Nacimiento	15	8	21
		Apoyo Fallecimiento de un familiar	8	2	10
		Estacionamientos del Edificio Prosperidad / Gran Morrison y Plaza Concordia	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Palco Rod Carew (Durante la temporada de Baseball)	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Fiesta de Fin de Año	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal

Tabla Nº9. Beneficios otorgados 2014-20162016

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.

- Feria Escolar
- Feria de Salud
- Feria de Fin de Año
- Feria de Salud en la Región del Interior
- Feria en Panafoto de Metromall
- Feria en E-visión de Metromall
- Días de Compras en Collins
- Días de Compras en Félix B. Maduro
- Día de Spa

Programa de Recreación, Deporte y Cultura

Organizamos diversas actividades dirigidas a promover la recreación y el esparcimiento de nuestros colaboradores y su familia y estimular el compañerismo y el trabajo en equipo.

Entre las actividades desarrolladas en el 2016 se destacan:

1. Liga Fútbol Interna Masculina
2. Liga Fútbol Femenina Bancaria
3. Liga Voleibol Interna
4. Liga Voleibol Bancaria
5. Liga de Bolos mixta interna
6. Liga de Bolos Bancaria
7. Torneo de Basket “Club de Leones”
8. Liga de Softball Interna
9. Liga de Softball Bancario
10. Liga de Fútbol Capítulo de David Chiriquí

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

En Multibank Inc., reafirmamos nuestro compromiso de apoyar la erradicación toda forma de trabajo que prive a los niños de su potencial y su dignidad, y que sea perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Condenamos, sobre todo, las denominadas "peores formas de trabajo infantil". A tales fines, nos regimos por los convenios y recomendaciones de la OIT y por lo establecido en la legislación nacional.

Reconocemos 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 interfiere con su escolaridad.

Extendemos nuestra acción a la cadena de proveedores, evaluando posibles formas de trabajo infantil en sus operaciones. Constituye además un criterio de evaluación en los análisis de riesgo socio-ambiental, que realizamos para otorgar financiamientos.

Apoyamos proyectos y programas educativos dirigidos a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo. En el 2016 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 también, 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, en condiciones que aseguren un trabajo decente.

Convenios OIT sobre Erradicación del Trabajo Infantil, ratificados por Panamá

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

Nuestra política de contratación, promoción y desarrollo profesional, se funda en la valoración de nuestros colaboradores según sus competencias, aptitudes y experiencia, sin que medie forma alguna de distinción o exclusión que vulnere sus derechos. Promovemos un ambiente de trabajo que favorezca la igualdad de oportunidades y el trato justo con nuestros colaboradores, tal y como se establece en el Código de Ética y Conducta.

Nos guiamos por los acuerdos y consideraciones emanadas de la OIT, que contemplan los lineamientos y directrices para prevenir y erradicar la discriminación en el trabajo, así como en las leyes y decretos que legislan esta materia en Panamá.

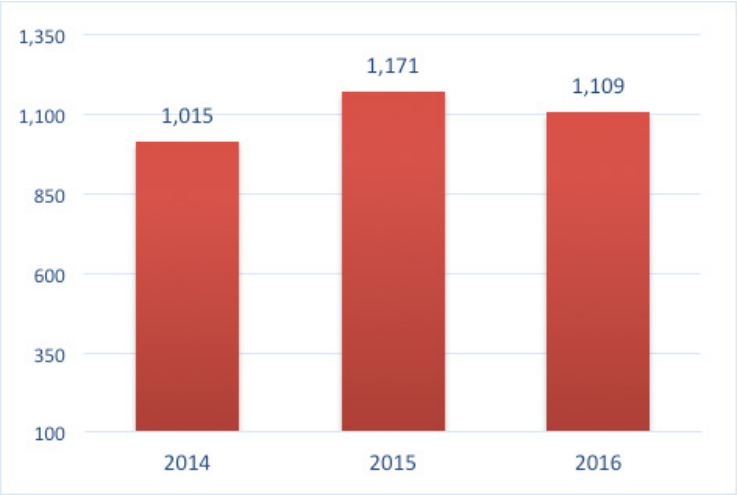
Como parte de nuestro plan estratégico (2013-2017), nos hemos planteado desarrollar el mejor clima organizacional para nuestros colaboradores, con base al compromiso, respeto y valoración de su labor y su persona. Como resultado de este esfuerzo, la empresa Data Lab de Centroamérica, nos ubicó dentro del primer cuartil en clima organizacional, en un estudio realizado donde se encuestaron a casi 100 mil empleados de más de 200 empresas a nivel regional.

Nuestra planilla de colaboradores se ha integrado atendiendo a la equidad y equilibrio en cuanto a género y edad. Específicamente en lo que se refiere a nuestra fuerza laboral, hemos mantenido una relación aproximada de 60% de personal femenino versus 40% de personal masculino. El 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, como se puede observar en las siguientes gráficas:

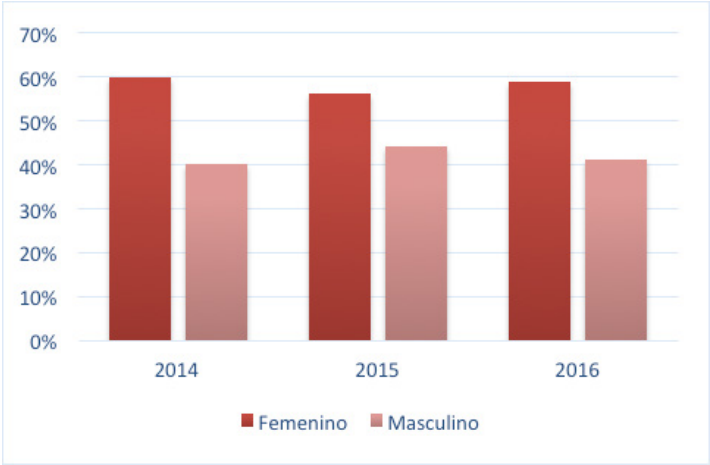
Convenios OIT sobre Discriminación en el Trabajo, ratificados por Panamá

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

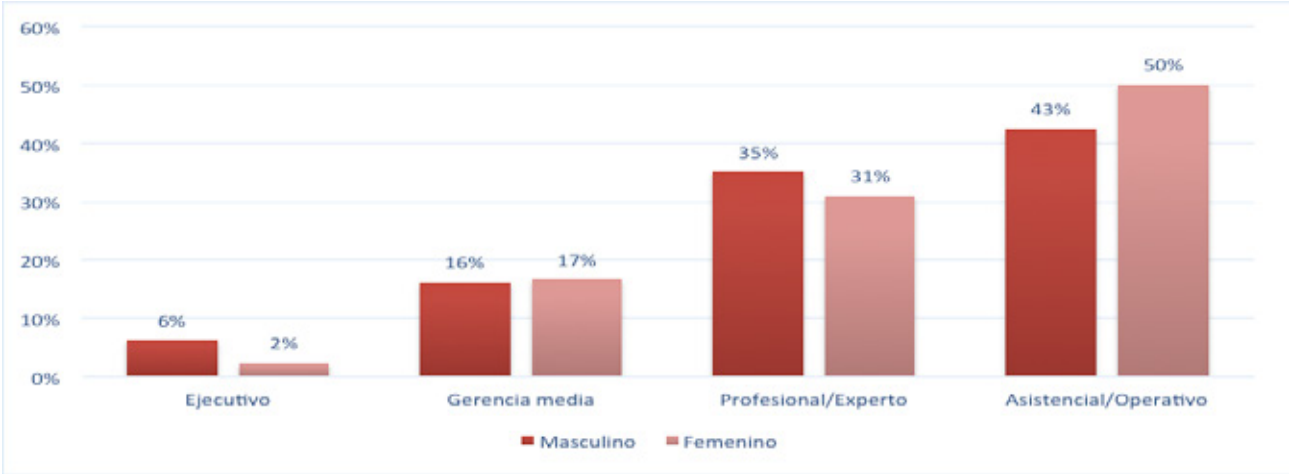
Convenio No. 111: Relativo a la Discriminación en materia de Empleo y Ocupación, 1958.Ratificado mediante Ley N° 23 de febrero de 1966



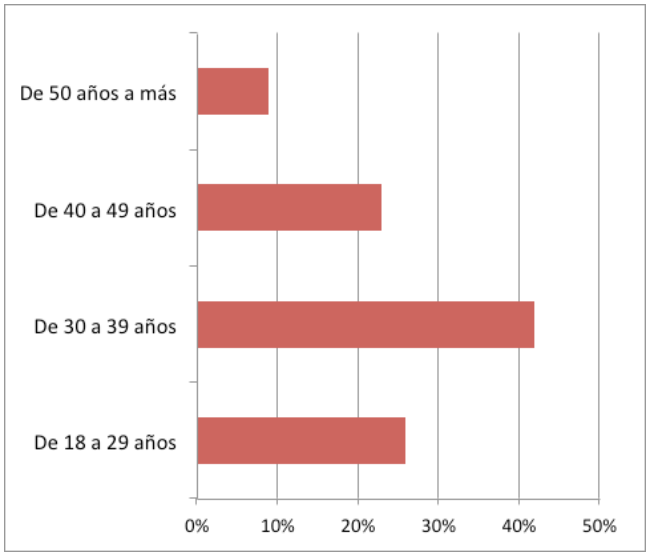
Gráfica Nº14. Fuerza laboral 2014 - 2016



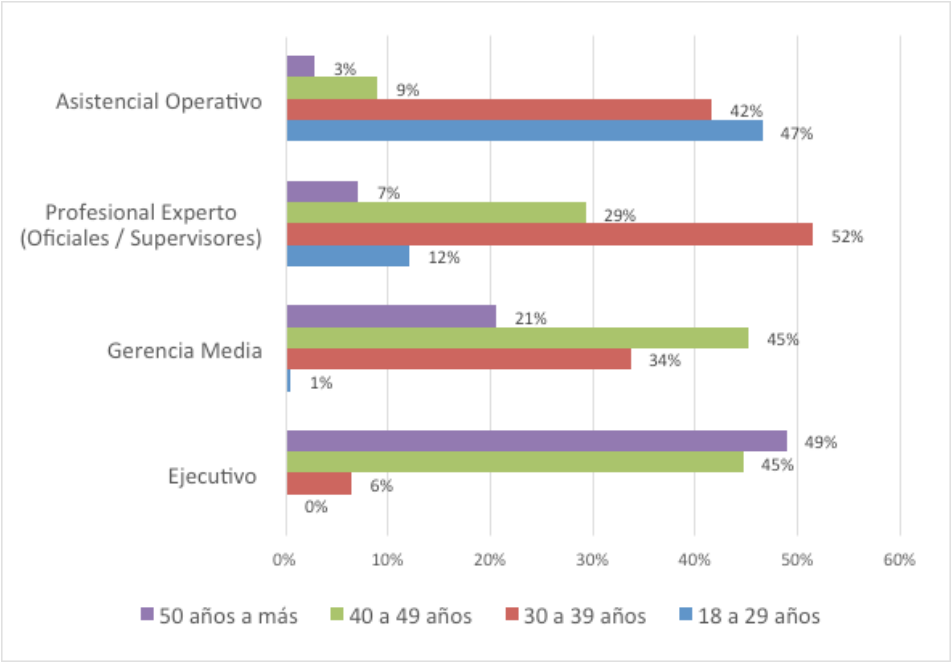
Gráfica Nº15. Porcentaje de colaboradores por género 2014-2016



Gráfica Nº16. Porcentaje de colaboradores por género y cargo 2016



Gráfica N°17. Porcentaje de colaboradores por rango de edad 2016



Gráfica N°18. Porcentaje de colaboradores por género/cargo 2016

En la relación con nuestros proveedores nos mantenemos atentos a cualquier denuncia sobre posibles formas de discriminación en sus actividades.

Formación y Empleo

Gestionamos la formación del talento humano, enfocados en el desarrollo de competencias, en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna, que permitan mejorar la empleabilidad de los trabajadores, la productividad de la empresa y la capacidad integradora del crecimiento económico. Alineados con las directrices OIT en esta materia y en especial con la Recomendación núm. 195 (2004), somos conscientes de que una educación orientada hacia la innovación, la inversión, el desarrollo empresarial contribuirá a la generación de más y mejores empleos, y consecuentemente a incrementar la inclusión social, la diversificación económica y la competitividad. Hemos focalizado nuestra acción educativa en las siguientes áreas:

- Formación, actualización y capacitación de talento humano
- Programa de Practicantes

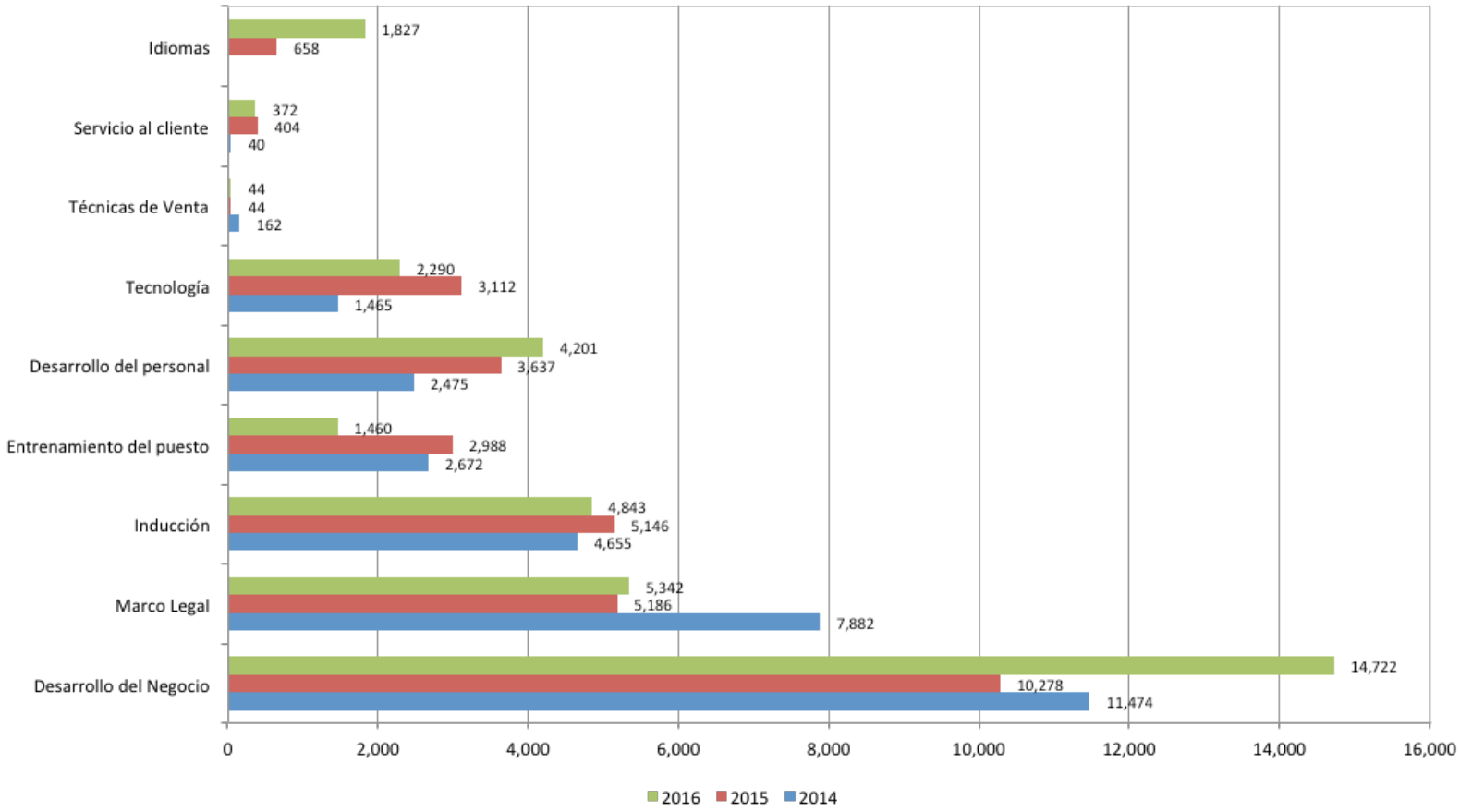
Programa de Formación, Actualización y Capacitación de Talento Humano

La formación y desarrollo de la carrera profesional de nuestros colaboradores, constituye uno de los ejes fundamentales de nuestra prioridad estratégica de desarrollar uno de los mejores climas organizacionales de la región.

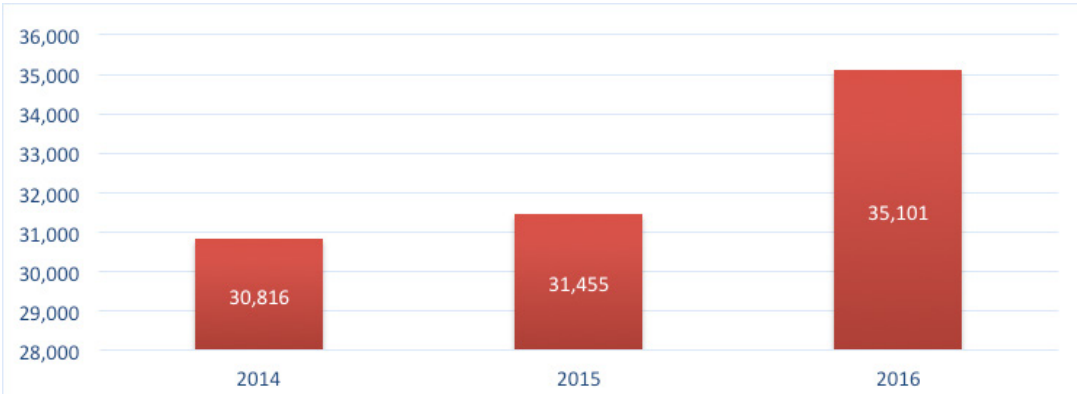
Estamos convencidos que nuestros colaboradores son fuente de ventajas competitivas sostenibles, en el mundo complejo y cambiante de hoy. Nuestro Programa de Formación, Actualización y Capacitación de Talento Humano está dirigido a orientar y potenciar el desarrollo de competencias, que favorezcan la productividad, la vinculación de los objetivos individuales con los de la organización, un clima laboral apropiado, así como la motivación de las personas. Incluye las siguientes áreas:

Áreas de Formación, Actualización y Capacitación							
Desarrollo del negocio	Entrenamiento en el puesto	Desarrollo personal	Servicio al cliente	Tecnología	Marco legal	Técnicas de ventas	Inducción

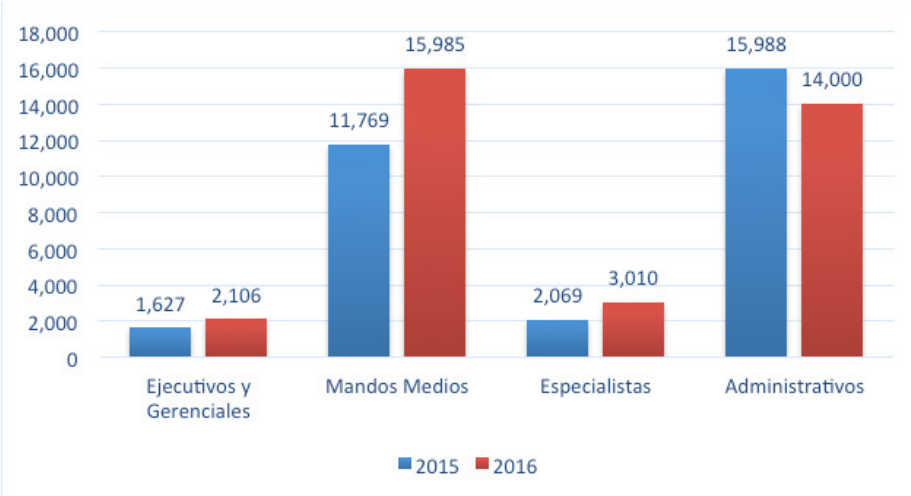
La planificación y administración del programa es responsabilidad de la Vicepresidencia de Desarrollo Humano, quien considera en su diseño, los requerimientos de formación de cada una de las áreas del negocio y los planes de carrera de nuestros colaboradores. Las siguientes gráficas, reflejan nuestra actuación en relación con la formación y capacitación de nuestros colaboradores:



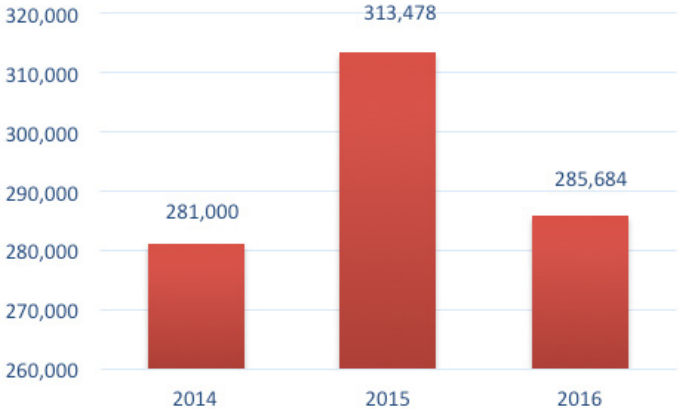
Gráfica Nº19. Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático 2014-2016



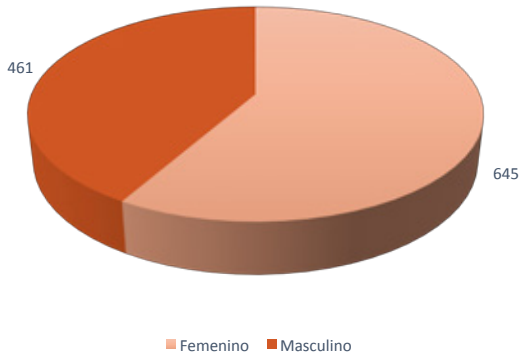
Gráfica Nº20. Programa de Formación número de horas/entrenamiento por año 2014-2016



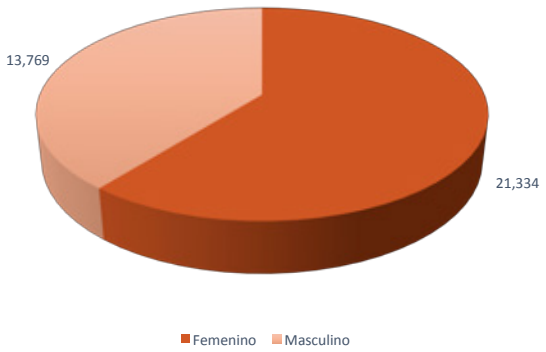
Gráfica Nº21. Programa de Formación Horas/entrenamiento por categoría laboral 2015-2016



Gráfica Nº22. Programa de Formación. Inversión por año en US$. 2014-2016



Gráfica Nº23. Formación por género-2016



Gráfica Nº24. N° de horas/entrenamiento de formación por género-2016

Programa de Practicantes

Promovemos la transición e inserción de los jóvenes al mundo laboral, mediante una formación integral y de calidad. El Programa de Practicantes que desarrollamos con este fin, dota a los participantes de las competencias que demanda el mercado de trabajo, además de contribuir al primer empleo de aquellos que destaquen en su desempeño. Los resultados obtenidos con este programa en el 2016, se presentan en la siguiente tabla:

N° de beneficiarios	2014	2015	2016
Universitarios	36	85	44
Colegios Secundarios	25	42	36
Total	**61**	**127**	**80**
Contratados como primer empleo	5	15	8

Tabla Nº10. Resultados Programa de Practicantes 2016

Evaluación del desempeño

Entendemos la evaluación del desempeño como un proceso integral de acompañamiento a nuestros colaboradores en su desarrollo profesional y personal. Los resultados obtenidos nos permiten avanzar en la elaboración de los planes de carrera profesional de nuestros colaboradores, alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Del total de colaboradores del grupo (1,408) fueron evaluados 1,330, lo que representa el 95% del total de la planilla.

95%
Colaboradores evaluados

Programa Primero los Nuestros

Este programa tiene como propósito ofrecer a nuestros colaboradores oportunidades de crecimiento y estabilidad laboral. Su implementación nos permite garantizar que el personal activo aplique primero a las vacantes que existen dentro de la organización, antes de iniciar el reclutamiento de candidatos externos.

Programa Multi-Inspirador

Por cuarto año consecutivo organizamos el Concurso Interno de Calidad de Servicio 2016, con la finalidad de estimular y recompensar a nuestros colaboradores más destacados por la calidad del servicio y atención brindada a nuestros clientes. El Multi-inspirador 2016 fue nuestro colaborador Carlos Jaén.

Fotografía Nº9. Programa Multi-inspirador 2016

DESEMPEÑO AMBIENTAL

multibank

Comunicación del progreso Multibank Inc. 2016

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.

Estamos comprometidos a proteger los recursos naturales para las actuales y 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, incluyendo:

Nuestras políticas en este ámbito se sustentan en la legislación nacional y en los criterios establecidos por la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los Principios de Ecuador, enfatizando en velar porque los temas sociales-ambientales reciban plena atención en la financiación de proyectos. Procuramos que el portafolio de clientes e inversiones tenga el mínimo impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad. Contamos con una política de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, alineada con la metodología propuesta por la IFC que asegura que la debida diligencia ambiental y social esté acorde con la naturaleza, la magnitud y la etapa en la que se encuentre el proyecto.

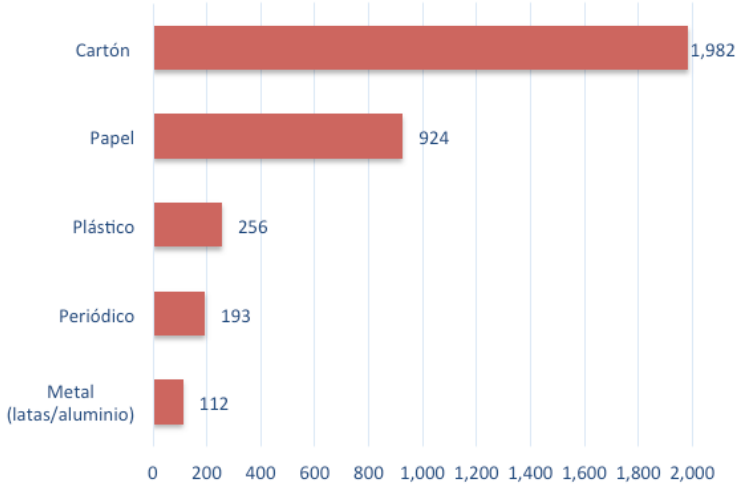
- Optimizar la gestión de proveedores con criterios responsables con el medio ambiente y la comunidad, incluyendo:
  - **Eficiencia energética**: compra de equipos altamente eficientes en energía.
  - **Material de embalaje**: compra de productos que se envían en contenedores retornables o reutilizables y hechos de contenido reciclado. 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.
- Promover la eficiencia en el consumo energético y manejo de residuos sólidos, en nuestras instalaciones, así como en nuestros productos y servicios.

Como parte de nuestras acciones en la comunidad, promovimos conjuntamente con el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición y la empresa Re-Feel el uso de energía accesible y limpia, con nuestro Proyecto insignia: “Multibank Ilumina”, dotando de paneles solares a las Granjas Altos del Cirí, El Chileno y El Entradero, para el aprovechamiento y mejora de su producción.

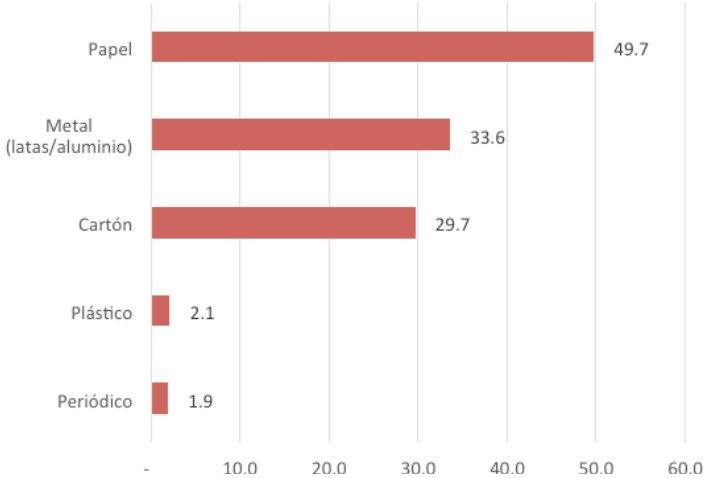
Fotografía N°10. Instalación de panales solares

Reciclaje

Promovemos acciones e iniciativas para el manejo eficiente y responsable de los recursos del banco, poniendo en práctica diversos métodos para el reciclaje de desechos. El área de Gestión Administrativa es la responsable de reclasificar los materiales reciclados: papel blanco, revistas, periódicos, plástico y cartón, entre otros.



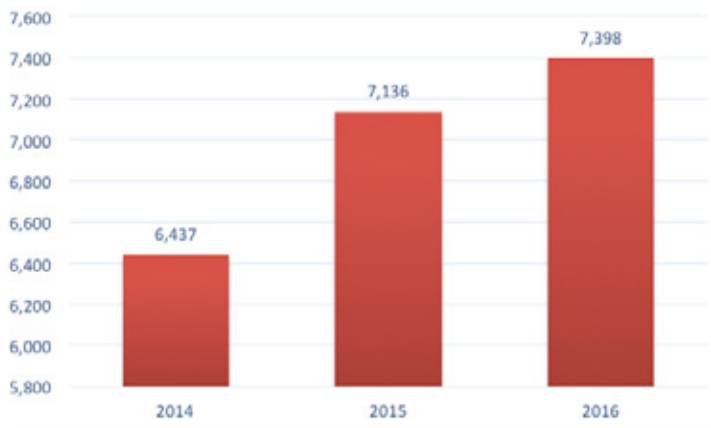
Gráfica N°25. Cantidad de libras por rubro 2016



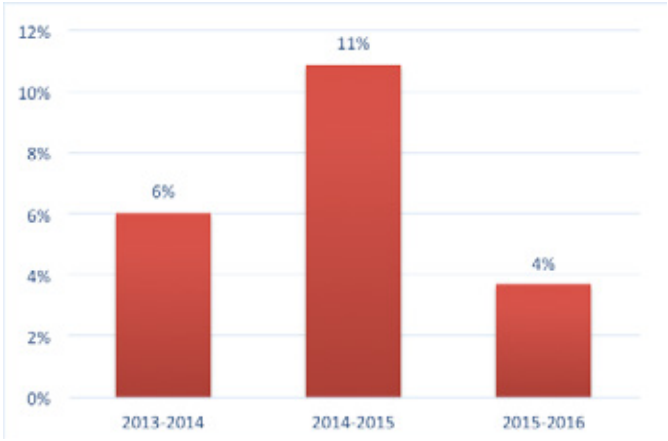
Gráfica N°26. Comparativo en US$ por material reciclado 2016

Ahorro de papel

Enfatizamos en el uso de los medios electrónicos, la digitalización de documentos y la necesidad de evitar la impresión innecesaria de documentos. Mensualmente hacemos el monitoreo de la cantidad de impresiones realizadas, a través del seguimiento de las lecturas de los equipos multifuncionales. Las acciones realizadas en el 2016 nos han permitido mejorar el índice total del gasto de alquiler de equipos, así como reducir la cantidad de impresiones con respecto a años anteriores, a la vez estamos realizando reemplazos de equipos a colores que están generando altos consumos de impresiones B/N por equipos exclusivos B/N, para mejorar el costo de impresión y el consumo de papel.



Gráfica Nº27. Cantidad de impresiones en equipos multifuncionales (en miles). 2014-2016



Gráfica Nº28. Variación en la cantidad de impresiones. 2014-2016

Ahorro de Electricidad

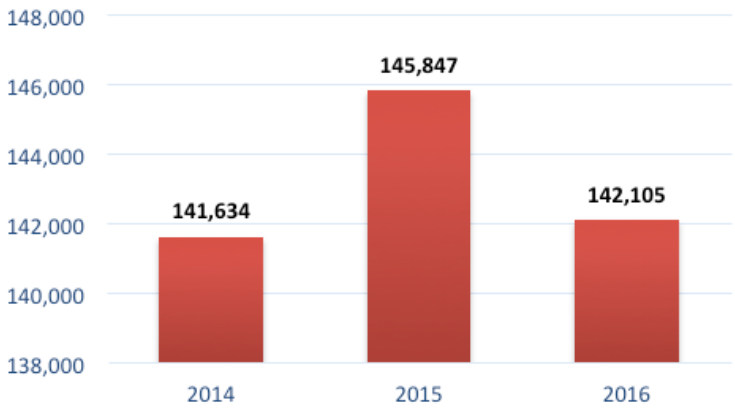
Nos enfocamos en el desarrollo de buenas prácticas que promuevan la eficiencia energética en nuestras instalaciones. El Comité de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica es la instancia encargada de monitorear el comportamiento energético de la Casa Matriz y todas las sucursales, apoyado por el personal de Seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención.

Programa de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica

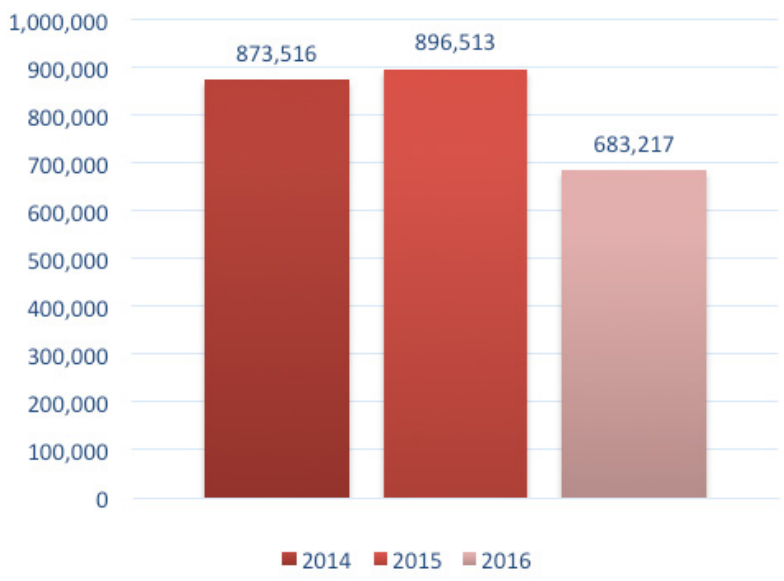
Aires acondicionados: con sello ecológico

Iluminación: lámparas ecológicas (Tipo LED)

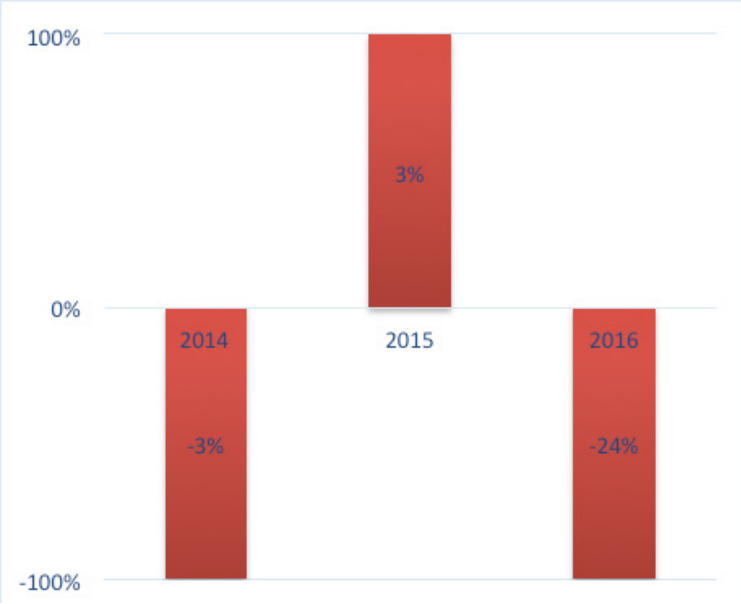
Plantas Eléctricas: equipos insonoros



Gráfica N°29. Promedio mensual Kwh-Sucursales



Gráfica Nº30. Gasto de energía eléctrica en US$. 2014-2016



Gráfica Nº31. Porcentaje de reducción de energía 2014-2016

Educación Ambiental

Con la finalidad de concientizar sobre la importancia de preservar la vida en el planeta mediante el fomento de prácticas responsables para el cuido y conservación del Medio ambiente, realizamos un conjunto de actividades de socialización en el 2016.

En el marco de las acciones desarrolladas por nuestros Multivoluntarios en el día de las Buenas Acciones, se realizaron distintas actividades de sensibilización, separación de desechos y reciclaje, en el Festival del Águila Harpía en el Parque Municipal Summit. El evento contó con la asistencia de 13,626 personas.

En nuestras redes sociales y en la intranet corporativa publicamos periódicamente contenidos ecológicos dirigidos a concientizar sobre la preservación de los recursos naturales.

Fotografía Nº11. Actividades realizadas durante el Festival del Águila Harpía 2016

Índice de contenidos GRI - Opción Esencial y ODS

multibank

Comunicación del progreso Multibank Inc.2016

Contenidos Básicos Generales	Descripción del Contenido Básico General	Referencia	ODS Metas	N° de página
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Declaración del responsable principal de la organización.	Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO.		4
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de Multibank Inc.		17
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	- Nuestra Marca. - Principales Productos y Servicios. - Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos. - Sitio web: www.multibank.com.pa		16, 24, 27
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	Perfil de Multibank Inc.		17
G4-6	Países en donde opera.	Mercados servidos.		26
G4-7	Naturaleza de propiedad y forma jurídica.	Perfil de Multibank Inc.		17
G4-8	Mercados servidos.	Mercados servidos.		26
G4-9	Escala de la organización	- Multibank Inc. en el 2016. - Principales Productos y Servicios.		6, 24
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	8.5	86
G4-11	Porcentaje de trabajadores cubiertos por un convenio colectivo de negociación.	Principio3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	8.8	80
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Nuestros Proveedores.		50
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto.	- Cambios significativos. - Historia en Síntesis año 2016. - Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos.		9, 21, 27
G4-14	Principio de precaución.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social.		43
G4-15	Programas o iniciativas económicas, ambientales y sociales.	- Nuestro Compromiso con los Principios del Pacto Mundial. - Nuestro Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.		10, 11
G4-16	Asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenece la organización.	Perfil de Multibank Inc.		17

Contenidos Básicos Generales	Descripción del Contenido Básico General	Referencia	ODS Metas	N° de página
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y que no son incluidas.	Empresas del Grupo - Estados financieros consolidados 2016, páginas 15,16 - Sitio web: www.multibank.com.pa Sección: institucional, Estados Financieros.		23
G4-18	Proceso para definir el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspecto.	Análisis de materialidad.		51
G4-19	Aspectos materiales identificados.	Análisis de materialidad.		51
G4-20	Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización.	Análisis de materialidad.		51
G4-21	Límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	Análisis de materialidad.		51
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No hubo cambios significativos.		
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No hubo cambios significativos.		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	Grupos de Interés.		46
G4-25	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que se vincula.	Grupos de Interés.		46
G4-26	Acercamiento de la organización con grupos de interés.	Grupos de Interés.		46
G4-27	Temas y dificultades clave que han surgido a raíz de la vinculación con grupos de interés.	Análisis de materialidad.		51
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Período del reporte.	Acerca de este Informe.		2
G4-29	Fecha del reporte previo más reciente.	Acerca de este Informe.		2
G4-30	Ciclo del reporte.	Acerca de este Informe.		2

Contenidos Básicos Generales	Descripción del Contenido Básico General	Referencia	ODS Metas	N° de página
G4-31	Punto de contacto.	Acerca de este Informe.		2
G4-32	Índice de Contenidos GRI y la opción elegida de conformidad.	Acerca de este Informe.		2
G4-33	Verificación externa.	El reporte no incluye la verificación externa.		
GOBIERNO				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	Gobierno Corporativo.		34, 35, 37, 40
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Principios de actuación. Gobierno Corporativo. Nuestra ética empresarial.	16.6	15, 34, 35, 37, 40, 63

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Desempeño Económico		55
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	- Multibank Inc. en 2016 - Multibank Inc. en Cifras - Estados Financieros Consolidados 2016. - Sitio web: www.multibank.com.pa Sección: institucional, Estados Financieros.	2.3, 7.b, 8.1, 8.10, 9.1, 9.3, 9.4, 9.a	6, 55
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social.	13.1	43
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	Multibank Inc., cumple con la normativa establecida para los planes de jubilación en los países donde opera.		
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas de gobiernos.	Multibank Inc., no recibió ayudas de gobierno en 2016.		
ASPECTO MATERIAL: PRESENCIA EN EL MERCADO				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.		81
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	1.1, 5.1, 5.5, 8.5	81
ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	- Congresos, simposios, foros. - Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos - Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa - Inversión Social / Vida en Comunidad		27, 59, 60, 66
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y tipos de servicios.	- Sucursales, Centros de Préstamos y Cajeros Automáticos - Atención de reclamos y solicitudes - Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa - Grandes Pasos - Inversión Social / Vida en Comunidad	7.a, 7.b, 8.3, 9.1, 9.4, 9.a	27, 30, 60, 66, 67
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	- Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa - Grandes Pasos	1.1, 1.2, 1.4, 2.3, 8.2, 8.3,	60, 67

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
			8.5, 10.1, 10.b, 17.3	
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO MATERIAL: MATERIAS PRIMAS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Desempeño Ambiental		95
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	- Ahorro de papel - Reciclaje	8.4, 12.2	95, 97, 98
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Ahorro de Electricidad		99
G4-EN3	Consumo energético interno.	Ahorro de Electricidad	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	99
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	Ahorro de Electricidad	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	99
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Desempeño Ambiental		95
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Desempeño Ambiental	7.3,8.4, 12.2, 12.5, 13.1, 14.1, 15.1	95
ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se recibió ninguna multa o sanción no monetaria por incumplimiento de legislación ambiental en el 2016.	16.3	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
ASPECTO: EMPLEO				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.		86
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	5.1 ,8.5, 8.6	86
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Beneficios a Colaboradores	3.8, 8.5	83
ASPECTO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Salud y Seguridad Laboral		82
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Salud y Seguridad Laboral	3.8, 8.8	82
ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Formación y empleo		89
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Programa de Formación, Actualización y Capacitación de Talento Humano	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.5	89
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Programa de Formación, Actualización y Capacitación de Talento Humano	4.3, 4.4, 4.5, 8.5	89
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Evaluación del desempeño	5.1, 8.5	93
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.		86
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	5.1, 5.5, 8.5	86
ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.		86
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	5.1, 8.5, 10.2, 16.b	86
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES				
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentó ninguna reclamación mediante mecanismos formales.	16.3	
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO: INVERSIÓN				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social		43
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social		43
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.		86
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se presentó ningún caso de discriminación	5.1, 8.8, 16.b	
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el		80

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
		reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Principio3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	8.8	80
ASPECTO: TRABAJO INFANTIL				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.		85
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	8.7, 16.2	85
ASPECTO: TRABAJO FORZOSO				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.		81
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado.	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	8.7, 16.b	81
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	- 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.		63
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentó ninguna reclamación	16.3, 16.b	
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD **ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES**				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Inversión Social / Vida en Comunidad		66
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad	- Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa - Inversión Social / Vida en Comunidad - Fundación Alberto y Pamela Btesh	1.4, 2.2, 8.5, 10.2, 12.2,	60, 66, 67

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
	local.	- Grandes Pasos	13.3, 17.17	
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Anticorrupción		77
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Anticorrupción	16.5	77
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Del total de casos presentados (19), un alto porcentaje, no mostró materialidad ni operaciones inusuales. Los mismos fueron reportados a la Unidad de Análisis Financiero (en base a monitoreo, noticias negativas y oficios recibidos de las fiscalías).	16.5	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO				
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	www.superbancos.gob.pa Sección: Sanciones	16.3	
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentó ninguna reclamación sobre impactos sociales.	16.3	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión.	Atención de reclamos y solicitudes		30
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Multibank Inc., cumple con la normativa vigente en cuanto a los tipos de información que son requeridos en cuanto a los productos y servicios.	12.8	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Atención de reclamos y solicitudes	16.6	30
ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se presentó ninguna reclamación sobre violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	16.3, 16.10	

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
SUPLEMENTO FINANCIERO				
ASPECTO: CARTERA DE PRODUCTOS				
FSI	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social	10.5, 16.b	43
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social	10.5, 16.b	43
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social	10.5, 16.b	43
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Gestión del Riesgo Ambiental y Social	10.5	43
FS5	Interacciones con clientes/ sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	- Grupos de Interés - Instituto de Microfinanzas - Congresos, Simposios, Foros - Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa	10.5, 16.b, 17.17	46, 59, 60, 61
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad.	- Gestión del Riesgo Ambiental y Social - Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa	1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 16.b	43, 60
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	- Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa - Inversión Social / Vida en Comunidad - Fundación Alberto y Pamela Btesh - Programa Grandes Pasos - Multivoluntariado	1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1, 16.b, 17.17	60, 66, 67, 74
AUDITORÍAS				
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	- Gobierno Corporativo - Gestión del Riesgo Ambiental y Social	10.5	34, 34, 35, 37, 40, 43
GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD				
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Principales Productos y Servicios.	1.4, 8.10, 10.2, 16.b	24

Contenidos Básicos Específicos	Descripción del Contenido Básico Específico	Referencia	ODS Metas	N° de página
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Fundación Alberto y Pamela Btesh	1.4, 8.10, 10.2, 16.b	66
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	- Principales Productos y Servicios. - Instituto de Microfinanzas - Programa Grandes Pasos	1.4, 8.10, 10.2, 16.b,	24, 61, 67

Índices de Tablas, Gráficas y Fotografías

Índice de tablas

27 **Tabla N° 1.** N° de sucursales, centros de préstamos y ATM´s por país

49 **Tabla N° 2.** Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

52 **Tabla N° 3.** Aspectos relevantes

60 **Tabla N° 4.** Relación de Cartera 2014-2016

69 **Tabla N° 5.** Rubros cosechados Granja El Entradero

70 **Tabla N° 6.** Rubros cosechados Granja Altos del Cirí

70 **Tabla N° 7.** Rubros cosechados Granja El Chileno

81 **Tabla N° 8.** Relación salario mínimo oficial/salario mínimo pagado por Multibank Inc. 2016

83 **Tabla N° 9.** Beneficios otorgados 2014-2016

73 **Tabla N° 10.** Resultados Programa de Practicantes 2016

Índice de gráficas

30 **Gráfica Nº1.** Reclamos y solicitudes recibidos por año y por tipo

31 **Gráfica Nº2.** Reclamos recibidos 2016

32 **Gráfica Nº3.** Solicitudes recibidas 2016

32 **Gráfica Nº4.** Tiempo de resolución de reclamos y solicitudes

32 **Gráfica Nº5.** Gestión de reclamos 2016

44 **Gráfica Nº6.** Resumen de Operaciones con Riesgo Ambiental y Social 2014-2016

44 **Gráfica Nº7.** Operaciones con Riesgo Ambiental y Social 2016

53 **Gráfica Nº8.** Matriz de Materialidad

55 **Gráfica Nº9.** Utilidad Neta (US$MM)

55 **Gráfica Nº10.** Total de Activos (US$MM)

56 **Gráfica Nº11.** Cartera de Préstamos Neta (US$MM)

56 **Gráfica Nº12.** Patrimonio Neto (US$MM)

56 **Gráfica Nº13.** Depósitos de Clientes (US$MM)

87 **Gráfica Nº14.** Fuerza laboral 2014 - 2016

87 **Gráfica Nº15.** Porcentaje de colaboradores por género 2014-2016

Índice de gráficas

87 **Gráfica Nº16.** Porcentaje de colaboradores por género y cargo 2016
88 **Gráfica Nº17.** Porcentaje de colaboradores por rango de edad 2016
88 **Gráfica Nº18.** Porcentaje de colaboradores por género/cargo 2016
90 **Gráfica Nº19.** Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático 2014-2016
91 **Gráfica Nº20.** Programa de Formación número de horas/entrenamiento por año 2014-2016
91 **Gráfica Nº21.** Programa de Formación Horas/entrenamiento por categoría laboral 2015-2016
91 **Gráfica Nº22.** Programa de Formación. Inversión por año en US$. 2014-2016
92 **Gráfica Nº23.** Formación por género-2016
92 **Gráfica Nº24.** N° de horas/entrenamiento de formación por género-2016
97 **Gráfica Nº25.** Cantidad de libras por rubro 2016
97 **Gráfica Nº26.** Comparativo en US$ por material reciclado 2016
98 **Gráfica Nº27.** Cantidad de impresiones en equipos multifuncionales (en miles). 2014-2016
98 **Gráfica Nº28.** Variación en la cantidad de impresiones. 2014-2016
99 **Gráfica Nº29.** Promedio mensual Kwh-Sucursales
100 **Gráfica Nº30.** Gasto de energía eléctrica en US$. 2014-2016
100 **Gráfica Nº31.** Porcentaje de reducción de energía 2014-2016

Índice de Fotografías

4 **Fotografía 1.** Isaac Btesh Presidente Ejecutivo

45 **Fotografía 2.** Certificación de nuestros colaboradores en Riesgo Ambiental y Social

45 **Fotografía 3.** Taller de Manejo Ambiental y Seguridad Ocupacional

59 **Fotografía 4.** Presentación de Multi Securities en AMCHAM 2016

59 **Fotografía 5.** Representación de Multibank Inc., en XVII Foro de Inversionistas 2016

65 **Fotografía 6.** Proyecto insignia Multibak Ilumina

72 **Fotografía 7.** Visita de la Teletón a Multibank Inc. 2016

76 **Fotografía 8.** Actividades del Multivoluntariado. 2016

94 **Fotografía 9.** Programa Multi-inspirador 2016

97 **Fotografía 10.** Instalación de panales solares

101 **Fotografía 11.** Actividades realizadas durante el Festival del Águila Harpía 2016