




multibank

Informe de Sostenibilidad
Multibank Inc.
2017

Tabla de Contenido

3

Mensaje del Presidente Ejecutivo / CEO

5 **NUESTRA EMPRESA**

6 Nuestros Productos y Servicios

7 Nuestra Marca

9 Historia en Síntesis

11 Multibank Inc., en el 2017

18 Declaración de nuestra Cultura Organizacional

20 Nuestra Estructura de Gobernanza
y Gobierno Corporativo

25 Organigrama Institucional

26 Identificación y Gestión de Impactos Económicos,
Ambientales y Sociales

27 Nuestros Grupos de Interés

29

Acerca de este Informe

30 Análisis de materialidad

33 Nuestro Enfoque de Gestión

36 DESEMPEÑO ECONÓMICO

37	Multibank Inc. en Cifras
38	Calificaciones en el Sector
39	Relación entre nuestro salario y el salario mínimo local
40	Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa
41	Instituto de Microfinanzas (IMF)
42	Gestión de Compras
43	Anticorrupción y Cumplimiento
46	Gestión de Reclamos y Solicitudes

48 DESEMPEÑO AMBIENTAL

49	Gestión del Riesgo Ambiental y Social
52	Evaluación Ambiental de los proveedores
53	Ahorro de Electricidad
54	Educación Ambiental
55	Reciclaje de papel, cartón, periódico y plástico
56	Ahorro de papel

57 DESEMPEÑO SOCIAL

58	Nuestro Talento Humano
57	Negociación
60	Formación, Capacitación de Talento Humano
65	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
67	No discriminación
68	Trabajo Infantil
69	Trabajo Forzoso
70	Derechos Humanos
71	Inversión Social / Vida en Comunidad

Índice de contenidos GRI - Opción Esencial 79

Mensaje del Presidente Ejecutivo



Isaac Btsh
Presidente de la Junta Directiva
Multi Financial Group, Inc.

GRI 102-14

Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordarla

El 2017 ha sido clave para crecer con excelencia gracias a una gestión operativa eficiente y una banca responsable, apoyada con un manejo óptimo de recursos financieros, desarrollo de nuestro capital humano y actualización tecnológica permanente. Continuamos evolucionando en nuestro crecimiento empresarial y en nuestra gestión en sostenibilidad con una guía definida en nuestro Plan Estratégico 2017-2020.

Con este informe, comunicamos nuestra gestión en materia de sostenibilidad usando un lenguaje entendible para nuestros grupos de interés y siguiendo estándares internacionales reconocidos para que sea comparable. Reportamos nuevamente de acuerdo con la guía del Global Reporting Initiative (GRI) utilizando las versiones vigentes de los Estándares GRI. Ratificamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus 10 principios, así como con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, mediante la implementación de acciones con énfasis en los temas priorizados a nivel nacional.

Dentro de los logros y resultados alcanzados están:

- Brindamos confiabilidad en nuestras operaciones, tal como lo confirman las 3 calificadoras más importantes en Panamá. Standard and Poor's mejoró la calificación BBB- a perspectiva estable y Fitch Ratings lo hizo con la ratificación del "grado de inversión internacional". Nuestra holding Multi Financial Group (MFG) obtuvo su primera calificación de riesgo local AA(pan), así como Multibank Seguros con AA-(pan) por parte de Fitch Ratings ubicándolas con "grado de inversión local".
- Iniciamos el Proyecto de la Nueva Cultura y Estructura Corporativa, plan 2017-2020 hacia un Banco de Excelencia.
- Contribuimos a la generación de empleos dignos, con un equipo humano compuesto por más de 1,200 personas.
- Mejoramos nuestros controles y formación del personal en Anticorrupción y Cumplimiento, con 3,782 horas de capacitación en esta materia.
- Apoyamos la creación y crecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, con más de 550 financiamientos por un monto de US\$16,155,353.
- Incentivamos el acceso a servicios financieros este año, inaugurando nuestra sucursal en Tortí.

- Mantenemos nuestros programas de educación financiera del Instituto de Microfinanzas y nos sumamos al Programa de RSE de la Asociación Bancaria de Panamá, logrando un total de 932 participantes.
- Hemos logrado reducir significativamente la atención de reclamos y solicitudes en un 92%.
- Obtuvimos reconocimiento de MiAMBIENTE por la implementación del Sistema de Análisis de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).
- Seguimos profundizando y mejorando en el análisis de nuestros financiamientos fundamentado en la aplicación de los criterios socioambientales en la financiación de proyectos, gestión que la hemos continuado fortaleciendo gracias al acompañamiento de la DEG.
- Nuestra cartera PYME se mantuvo en un 99% dentro de la gama de riesgo bajo y medio como resultado del análisis de riesgo ambiental y social.
- Nuestro proyecto insignia “Multibank Ilumina” contribuye de forma integral a la sostenibilidad ya que permite el acceso a la energía, recurso necesario para satisfacer las necesidades humanas básicas, utiliza una forma de generación menos contaminante que las tradicionales, y contribuye a la agricultura rural sostenible como medio de sustento. Con una inversión de más de US\$250,000, se han beneficiado más de 2,705 personas de forma directa e indirecta impactando a 5 Granjas Autosostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato de Servicio Nacional de Nutrición.
- Mantenemos los programas de bienestar, salud y mejoramiento profesional y personal para nuestros colaboradores.
- Contribuimos con actividades comunitarias en alianza con la Fundación Alberto y Pamela Btsh, apoyando a 20 ONGs.
- En lo ambiental nos esforzamos por gestionar nuestros residuos e implementar buenas prácticas de reciclaje.
- Nuestro programa de Multivoluntariado cuenta con 700 inscritos a nivel nacional.

Quiero hacer especial reconocimiento a nuestros voluntarios por su energía positiva y por practicar nuestros valores con sus acciones, asimismo, resaltar la importancia de nuestros aliados con los que mantenemos y promovemos actividades conjuntas en materia ambiental, de educación, salud y superación para las comunidades.

En 2018 continuaremos esforzándonos por contribuir con nuestras acciones para hacer una banca que deje huella positiva, buscando un desarrollo más equilibrado haciendo negocios que combinen lo económico con beneficios sociales, financiando el desarrollo, pero atentos a evitar daños irreparables para la salud y el medio ambiente, promoviendo la generación de energía accesible y sostenible, e incorporando la tecnología para mejorar nuestros servicios. En todo lo que creemos seguimos trabajando y sirviendo con pasión y entusiasmo.



Isaac Btsh
Presidente Ejecutivo

NUESTRA EMPRESA

Informe de Sostenibilidad
Multibank Inc.
2017



Nuestros Productos y Servicios

GRI 102-1

Nombre de la organización

Con este informe rendimos cuenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, sobre la gestión de Multibank Inc. en materia de Sostenibilidad, es decir respecto a sus impactos positivos y negativos en lo económico, social y ambiental.

GRI 102-2

Actividades, marcas, productos y servicios

Nos enfocamos en desarrollar productos innovadores que permitan beneficios directos a nuestros clientes y favorezcan el acceso responsable a los servicios financieros, basados en: Calidad, Innovación, Diversidad, Seguridad. Entre los productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros clientes destacan:

BANCA	PRODUCTOS Y SERVICIOS -DESCRIPCIÓN	SECTORES SERVIDOS
Banca Personas	Cuentas de Depósito, Préstamos, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Débito, Tarjetas Prepagadas, otros 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.	Personal y familiar
Banca de Empresas	Banca Comercial: Ofrece líneas de crédito y préstamos a término, con planes de financiamientos.	Agropecuario y comercial
	Banca Corporativa: Financiamientos que impulsen a los sectores.	Construcción, energéticos, industriales y comerciales.
Banca Internacional	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.	Personas naturales
	Banca Patrimonial: Cuentas de inversión, corretaje de valores, cuentas de custodia, administración de inversión.	
	Banca Internacional (Negocios): Enfocada en brindar soluciones financieras a las principales empresas de los mercados latinoamericanos.	Empresas multinacionales

Nuestra Marca

Nuestra marca Multibank Inc., es una banca flexible, confiable, y cercana, preocupada por ofrecer productos y servicios innovadores y de calidad. Nuestra marca se asocia con la imagen del “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.

GRI 102-3

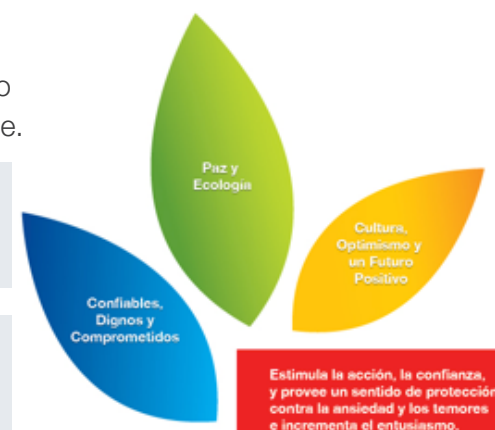
Ubicación de la sede

Nuestra sede principal está ubicada en la Vía España, Edificio Prosperidad N° 27, Ciudad de Panamá, República de Panamá.

GRI 102-4

Ubicación de las operaciones

Tenemos presencia regional en Costa Rica (MB Créditos), Colombia (Banco Multibank S.A.) y Perú (Oficina de Representación).



Colombia

- 8 Sucursales
- Red de cajeros automáticos

Costa Rica

- 1 Sucursal

Perú

- 1 Oficina de Representación

GRI 102-5

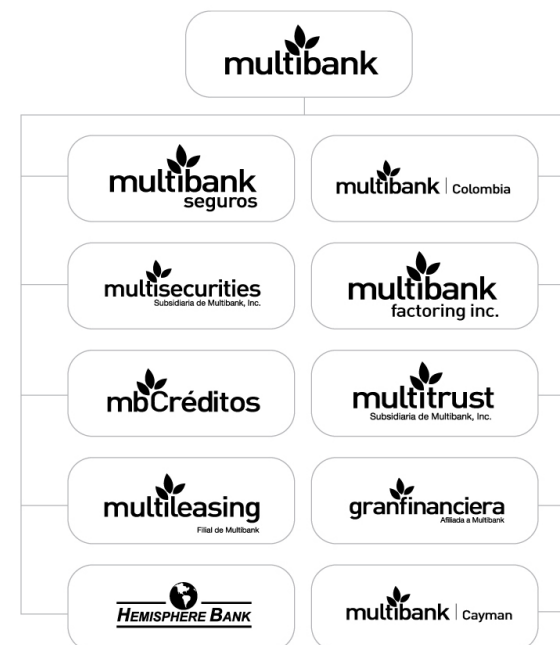
Propiedad y forma jurídica

Somos un banco privado de capital panameño, con Licencia General, constituido como sociedad anónima de acuerdo con las leyes de la República de Panamá. 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) para la emisión pública de bonos y acciones preferidas.

En la gráfica presentamos las filiales y subsidiarias que integran nuestro grupo empresarial:

- Multi Securities
- Multibank Seguros S.A.
- Multi Trust
- Multileasing
- Multibank Colombia S.A.
- Multibank Factoring Inc.
- MB Créditos Costa Rica
- Gran Financiera
- Multibank, Cayman
- Instituto de Microfinanzas

En nuestra página web www.multibank.com.pa y en los Estados Financieros Consolidados 2017, puede consultarse información completa y actualizada sobre las empresas que conforman nuestro grupo empresarial.



Historia en Síntesis

1990	Iniciamos operaciones el 12 de julio de 1990, bajo la denominación de Multi Credit Bank.	2009	Multileasing Financiero S.A.
1993	Hemisphere Bank, Inc. (Islas Turcas y Caicos).	2011	Multibank Seguros, Inc. MB Créditos (CR). Adquirimos la totalidad de las acciones de Macrofinanciera.
1998	Instituto de Microfinanzas recibe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), un fondo de desarrollo para ser distribuido en préstamos a empresarios.	2012	Firma acuerdo de financiamiento con Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG), filial del KfW.
2002	Firmamos contrato de financiamiento con el FMO (Netherlands Development Finance Company), dedicada al financiamiento de préstamos a instituciones bancarias de países en vías de desarrollo.	2013	DEG se convirtió en accionista de Multibank Inc., a través de nuestra holding, Multi Financial Group, Inc., con una inversión inicial de US\$30 MM.
2004	Multi Securities, Inc.	2014	Macrofinanciera obtiene la Licencia para convertirse en Banco Multibank (COL). Firma acuerdo de financiamiento con IFC. Adquiere total accionario de MB Créditos en CR.
2005	Reenfocamos nuestro Plan Estratégico, convirtiéndonos en un banco universal, definiendo adicionalmente nuestra gran meta estratégica de alcanzar la calificación de riesgo de grado de inversión internacional.	2015	Banco Multibank S.A.(COL). Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID) otorga financiamiento por US\$20 MM.
2006	Multi Trust, Inc.	2016	Recibimos nuevo préstamo de la IFC por US\$40 MM a largo plazo para el financiamiento de PYMES e Hipotecas. Recibimos Préstamo sindicado de US\$55 MM a mediano plazo estructurado por Standard Chartered y Commerzbank.
2007	Se crea Multi Financial Group, Inc. compañía tenedora del 100% de las acciones de la organización, para fortalecer la estructura corporativa. Multi Financial Group, Inc. adquiere acciones de Macrofinanciera (Colombia).	2017	Multibank logra efectuar su primera emisión de bonos senior, no colateralizados, por un importe de 100 MM de francos suizos, equivalentes a US\$103 MM. Multibank Inc., emitió exitosamente bonos corporativos por US\$300MM en los Mercados Internacionales.
2008	Renovamos completamente nuestra imagen y cambiamos de nombre a Multibank.		

En nuestros informes de sostenibilidad de años anteriores hemos incluido detalle de las aperturas de sucursales y calificaciones.

GRI 102-6
Mercados servidos

Nuestro modelo de negocio se centra en las personas y las empresas, brindando a nivel particular una gama de productos y servicios de acuerdo con cada necesidad y abarcando dentro del mercado empresarial, los sectores industrial, comercial, construcción y agropecuario. A nivel de segmentos y composición de negocios, mantenemos el foco en aquellos de consumo, PYMES, comercial e internacional.

En Panamá contamos con las siguientes sucursales y servicios:

SUCURSALES	ÁREA	UBICACIÓN
Panamá	Metropolitana (18)	Casa Matriz, Vía España, Villa Lucre, Albrook Mall, Costa del Este, Vía Israel, Brisas del Golf, Transístmica, San Miguelito, Calle 50, El Dorado, Condado del Rey, Plaza Pacífica, Los Andes, Los Pueblos, Plaza Millennium - Colón, Zona Libre-Colón, Centro de Préstamos - Plaza Concordia, Plaza Pacífica.
	Este (1)	Tortí
	Oeste (3)	Centro de Préstamos - Vista Alegre, Coronado, La Chorrera, Penonomé,
	Central (4)	Chitré, Santiago, Centro de Préstamos Santiago, Las Tablas.
	Occidental (3)	David, Boquete, Changuinola.
ATMS		91 Cajeros Automáticos a nivel nacional. El detalle de la ubicación puede consultarse en nuestra página web www.multibank.com.pa

FS13
**Mercados servidos.
Puntos de acceso por
tipo en áreas de escasa
densidad de población
o desfavorecidas
económicamente**

Con la inauguración de nuestra nueva Sucursal Tortí, buscamos atender las necesidades del sector agropecuario como actividad característica de la región de Chepo.

Multibank Inc., en el 2017

GRI 102-7
Tamaño de la
organización

1,290 Colaboradores Multibank Inc.

4,691 (US\$MM) Total de activos

58.3 (US\$MM) Utilidad neta

498,920 (US\$MM) Patrimonio

MM= millones de dólares

Reconocimientos 2017

Dentro de los reconocimientos en nuestra gestión que se destacan en 2017 están:

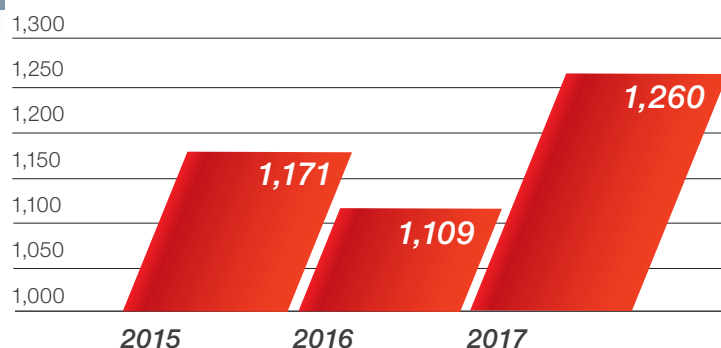
Standard & Poor's and Fitch Ratings, dos de las principales agencias calificadoras de riesgo del mundo, confirmaron nuestro grado de inversión internacional.

Celebramos la colocación de la primera piedra de nuestra nueva sede el Edificio **Multibank 50**. Reafirmando nuestra transformación y expansión, de la mano de nuestro crecimiento sostenible.

Obtuvimos reconocimiento del Ministerio de Ambiente **MiAMBIENTE** por la implementación del Sistema de Análisis de Gestión de Riesgo Ambiental y Social. Contribuyendo al mejor aprovechamiento de las potencialidades ambientales, la conservación y uso sostenible de los recursos naturales y cultura ambiental.

GRI 102-8
Información sobre empleados y otros trabajadores

Nuestra fuerza laboral Multibank Inc. Panamá:



COLABORADORES	TOTAL	FIJOS	TEMPORALES
Multibank Inc.	1,260	1,230	30
Multi Financial Group	1,303	1,273	30

GRI 102-9
Cadena de suministro de la organización

Nuestra cadena de suministro la conforman proveedores de materiales de oficina y servicios asociados a seguridad y mantenimiento de instalaciones principalmente. Para el 2017 reagrupamos nuestros proveedores de acuerdo con los siguientes sectores:

SECTOR	CANTIDAD
Arrendamiento y Construcción	59
Seguridad	32
Mantenimiento	51
Mercadeo	142
Tecnología	84
Suministro	63

GRI 102-10
Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

Con la inauguración de nuestra nueva Sucursal Tortí, buscamos atender las necesidades del sector agropecuario como actividad característica de la región de Chepo.

GRI 102-11
Principio de precaución

En nuestras operaciones nos aseguramos de aplicar el principio o enfoque de precaución a través de nuestro análisis de riesgo ambiental y social, buscando proteger el medio ambiente y la salud y evitar daños irreparables que puedan involucrar a nuestros colaboradores, clientes, o comunidades producto de nuestras operaciones.

GRI 102-12

Iniciativas Externas



Dentro de las iniciativas externas que respaldamos destacan:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ODS, Objetivo de Desarrollo Sostenible
- Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG), como socio estratégico del Grupo
- Gestión del Riesgo Ambiental y Social, alineada con la metodología propuesta por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés)
- En proceso: Cumplimiento con los Principios de Ecuador (PE) y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (NDIFC).

Nuestro Compromiso con los Principios del Pacto Mundial

Nos complace ser signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) desde el año 2013, esforzándonos por promover sus 10 principios dentro de nuestro accionar:

Derechos Humanos	Estándares Laborales	Ambiente	Anticorrupción
<p>1. Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.</p> <p>2. Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p>	<p>3. Apoyamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>4. Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>5. Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>6. Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación.</p>	<p>7. Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>8. Fomentamos las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>9. Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>10. Trabajamos en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>

Nuestro Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Respal damos la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Contribuimos directamente a la consecución de los ODS con especial énfasis en los más pertinentes a nuestro

negocio y nuestros programas de inversión en la comunidad.

Tomamos en consideración las prioridades definidas a nivel nacional en el Plan Estratégico Nacional PEN 2030 donde se priorizan los ODS de acuerdo con la realidad de Panamá.



Dentro de las acciones que hemos emprendido, alineados con la 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)
Hambre Cero		Apoyo a programas alimentarios para poblaciones desfavorecidas Fortalecimiento de la cartera agropecuaria
Salud y bienestar		Salud y seguridad laboral. Beneficios a los colaboradores en temas de salud, incluyendo clínicas y ferias. Apoyo a campañas e iniciativas nacionales en favor de la salud.
Educación de calidad		Apoyo a proyectos y programas educativos Formación para la empleabilidad
Igualdad de género		Trato justo y equitativo No discriminación por género
Agua Limpia y Saneamiento		Criterios ambientales para financiamientos
Energía asequible y No Contaminante		Multibank Ilumina, dirigido a dar acceso a energía accesible y limpia a poblaciones vulnerables
Trabajo decente y crecimiento económico		Trabajo productivo Remuneración justa, beneficios socio-económicos

Industria, Innovación e Infraestructura		Promoción del emprendimiento
Reducción de las desigualdades		Contribuir con el desarrollo de las áreas menos favorecidas por los programas financieros- Reducción de desigualdades en nuestra organización.
Ciudades y comunidades sostenibles		Fondos solidarios para adquisición de vivienda con servicios básicos
Producción y consumo responsables		Fomento del uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones y eficiencia energética Promoción de prácticas sostenibles
Acción por el clima		Criterios ambientales para financiamientos
Vida Submarina		
Vida de ecosistemas terrestres		
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		Acuerdos de financiamiento con banca extranjera para la sostenibilidad ambiental y social Asociaciones con Sumarse, Patronato del Servicio Nacional de Nutrición y ReFeel

GRI 102-13

Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional

Dentro de las principales afiliaciones del sector u otras asociaciones a nivel nacional o internacional se encuentran:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Asociación Bancaria de Panamá
- Cámara de Comercio
- Instituto de Gobierno Corporativo
- APEDE
- Grupo APC
- Colegio de Contadores Públicos
- ANREH – Asociación Nacional de Recursos Humanos
- Asociación de Usuarios Zona Libre
- Patronato del Servicio Nacional de Nutrición
- SUMARSE asociación que impulsa la responsabilidad social en Panamá y punto de encuentro para el desarrollo sostenible del país.

Es la Red Local del Pacto Mundial en Panamá. The Global Compact – Capítulo Local: Sumarse



Declaración de nuestra Cultura Organizacional

GRI 102-16

Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización

En Multibank Inc., servimos con pasión y entusiasmo a nuestros clientes internos y externos, orientados a ser una banca más humana, una banca diferente basada en los individuos; porque queremos que nuestros clientes y amigos nos recomienden y reconozcan como una institución de Calidad y Prestigio. Esto lo lograremos como una familia unida, con trato cálido, cercano y transparente a nuestros clientes, apegados a los principios morales, de responsabilidad social y ambiental, pensando en la comunidad.

Queremos ser un Grupo Financiero ejemplar, en donde las relaciones entre las personas estén basadas en la confianza y que nuestros líderes actúen con amor y respeto hacia sus equipos y clientes dentro de un marco de ética y buenos valores.

MISIÓN

Ofrecer una gama completa de servicios financieros de manera eficiente, con principios éticos y morales, superando las expectativas de los clientes; desarrollando nuestro compromiso con la comunidad a través de prácticas de responsabilidad social y ambiental; y maximizando el valor del grupo con el mejor talento y clima organizacional.

VISIÓN

Ser un grupo financiero líder en la región, reconocido por su solidez, calidad y prestigio; solidario con la comunidad y que agrega valor a sus clientes y accionistas.

Valores y reglas de excelencia

Nuestra estrategia de sostenibilidad busca generar Valor Compartido fundamentada en una gestión responsable, los impactos de nuestra labor y en la búsqueda y aprovechamiento de oportunidades, con base en la eficiencia y el crecimiento sostenible. Nuestro accionar se basa en valores y reglas de excelencia que nos guían y rigen.

- Integridad y Honestidad
- Respeto y Equidad
- Transparencia y Comunicación
- Confidencialidad
- Compromiso con la Excelencia
- Solidaridad
- Responsabilidad e Iniciativa
- Trabajo en equipo y Puntualidad

Nuestro Código de Ética y Conducta está enfocado en gestionar el negocio de manera responsable, ética y sostenible. Puede ser consultado a nivel interno, en la intranet corporativa. Contamos con mecanismos para recibir denuncias anónimas y confidenciales. Adicionalmente, nuestros colaboradores pueden acceder a la opción: "Alerta del Personal". El 100% de los nuevos colaboradores han recibido inducción sobre nuestro Código de Ética y Conducta.

NUESTRA ESTRATEGIA GLOBAL DE RSE

Con base en nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desarrollamos para cada uno de los pilares diversas acciones como:

ÉTICA Y DESARROLLO CORPORATIVO

- Jornada de Riesgo
- Jornada Gobierno Corporativo
- Foro Legal de Riesgo
- Foro Panamá Entorno Económico 2018- 2019- Banca Empresas
- Foro Panamá Entorno Actual y Futuro- Banca Comercial
- Foro Visión 360- Banca Patrimonial

PROGRESO COMUNITARIO

- Aporte Puerto Rico y México
- Fundación Alberto y Pamela Btsh
- Escuela Buen Pastor Pamela Btsh
- Día de las Buenas Acciones
- Teletón 20-30
- Carrera Héroes por la Vida y la Familia
- Apoyo a pacientes con cáncer del Instituto Oncológico Nacional
- Santa's Race - Make a Wish Foundation
- Voluntariado en el Hogar Nuestra Señora del Carmen
- Fiesta de Navidad para Niños Escuela Aguas Calientes

MEDIO AMBIENTE

- Multibank Ilumina
- Programa de Reciclaje
- Limpieza de Playas por Multivoluntarios

EDUCACIÓN

- Capacitación en Educación Financiera a los estudiantes del Colegio Richard Neumann
- Capacitaciones en eduCARD
- Apoyo a la Escuela para Padres en alianza con la Sociedad de Esposas de Banqueros
- Apoyo a EXPLORA-Centro de Ciencias y Arte

CULTURA

- Apoyo al proyecto Talento con Propósito de Erika Ender
- Concurso Vístete de Patria



Nuestra Estructura de Gobernanza y Gobierno Corporativo

GRI 102-18

La estructura de gobernanza de la organización

En Multibank Inc., hemos desarrollado un Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas, con base en los siguientes principios: Derecho a ser Informado, Trato Equitativo, Responsabilidad Personal y Responsabilidad Corporativa.

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. Con la incorporación del *Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft 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.

De forma general nuestra estructura de Gobierno Corporativo es la siguiente:



En nuestros Estados Financieros Consolidados de 2017 y en nuestra página web: www.multibank.com.pa brindamos información completa sobre nuestra estructura de Gobierno Corporativo.

JUNTA DIRECTIVA (Composición)

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.

COMPOSICIÓN

Director Accionista Presidente	Yvonne Snaider
Director Independiente-Vicepresidente	Darío Berbey
Director Externo-Vicepresidente y Tesorero	Jaime Mora
Directora Accionista-Secretaría	Raquel Michaan
Director Externo	Steve Nahem
Director Externo	José Alemán
Director Independiente (Director del DEG)	Salvador Ortega
Director Independiente	Rafael Reyes
Director Independiente	Mario Garuz
Directora Independiente	A. Cecilia de Henríquez
Director Suplente	Miguel León

Los miembros de la Junta Directiva cuentan con sólida experiencia 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. La Junta Directiva se rige por un reglamento interno que 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 persuadirlo 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.

COMITÉS DE NEGOCIOS

- **Comité de Crédito (Local e Internacional):** 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.

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

(P) = Presidente

COMITÉS DE PREVENCIÓN Y CONTROL

- **Comité de Riesgos:** Responsable de vigilar la administración integral de los riesgos a los que la organización está expuesta, mediante el desarrollo, implementación y seguimiento de políticas, límites de exposición y controles orientados a la mitigación de riesgos, mediante el monitoreo, control y cumplimiento de los procesos.
- **Comité de Auditoría:** Su función es evaluar y dar seguimiento permanente al sistema de control interno. Además, es responsable de validar la efectividad de las políticas, sistemas y procedimientos para la identificación y adecuada gestión de los riesgos.
- **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.

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

(P) = Presidente

Los principales comités gerenciales que mantiene el Grupo son los siguientes:

COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo es la instancia máxima de gobierno y administración, cuyo objetivo primario es asegurar la continuidad de las operaciones del Grupo Bancario, bajo las mejores prácticas bancarias y de gobierno corporativo

- CEO y Director Estratégico – Multi Financial Group, Inc.
- Primer Vicepresidente y Gerente General
- Primer Vicepresidente - Desarrollo de Nuevos Negocios de Multi Financial Group, Inc.
- Vicepresidente Senior - Finanzas

Invitados Permanentes:

- Presidente de Junta Directiva Multi Financial Group, Inc.
- Presidente de Junta Directiva Multibank Inc.
- Directora Accionista
- Asesor Corporativo

COMITÉ DE ASEGURAMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Este Comité tiene como objetivo asegurarse del cumplimiento de los principios fundamentales de Gobierno Corporativo y la adopción de mejores prácticas a nivel estratégico, organizacional y macro. Cuenta con asesores externos permanentes, especialistas en esta materia, con voz y voto.

- CEO y Director Estratégico Multi Financial Group, Inc.
- Vicepresidente Senior - Finanzas
- Vicepresidente Asistente - Gobierno Corporativo
- Gerente Senior - Calificación de Riesgo
- Gerente - Riesgo Legal y Reputacional
- Siete (7) Asesores Externos

Invitados Permanentes:

- Director (Sponsor)
- Vicepresidente - Auditoría
- Vicepresidente - Cumplimiento

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Este Comité, tiene como objetivo definir y asegurar que se cumpla con el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental, promoviendo la solidaridad y la inclusión social.

- Presidente de la Junta Directiva de Multi Financial Group, Inc.
- CEO y Director Estratégico - Multi Financial Group, Inc.
- Vicepresidente - Desarrollo Humano
- Vicepresidente Asistente - Imagen Corporativa, Mercadeo y Publicidad
- Gerente - Gestión Ambiental y Social

Invitados Permanentes:

- Primer Vicepresidente - Desarrollo de Nuevos Negocios- Multi Financial Group Inc.
- Vicepresidente - Banca Personas
- Gerente General - Multibank Seguros
- Gerente Regional - Sucursales del interior y pequeña empresa
- Gerente - Calidad y Seguimiento de Cartera
- Sub. Gerente - Comunicación Corporativa y RSE

OTROS COMITÉS GERENCIALES DEL GRUPO

- Comité de Gestión de Nuevos Negocios
- Comité de Implementación del Plan Estratégico
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Gestión Presupuestaria y Financiera
- Comité de Crédito Empresarial Local
- Comité de Tesorería e Inversiones
- Comité Gerencial de Riesgos
- Comité de Tecnología, Procesos y Proyectos
- Comité de Rentabilidad, Productividad y Eficiencia
- Comité de Administración y Compras
- Comité de Imagen, Marca y Divulgación
- Comité de Aseguramiento, Normativo y de Control

Organigrama Institucional



Identificación y Gestión de Impactos Económicos, Ambientales y Sociales

GRI 102-29

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

Nuestro modelo corporativo de gestión del riesgo sigue normativas y buenas prácticas del sector financiero de acuerdo con estándares internacionales.

GRI 102-31

Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

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 ambientales y sociales. De forma permanente capacitamos a nuestro personal en su aplicación. Nuestra gestión integral de riesgos nos permite identificar, evaluar, vigilar y controlar o mitigar los distintos tipos de riesgo a los que como banco estamos expuestos, como: Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez o Financiamiento, Riesgo de Mercado, Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio. La Gestión del Riesgo Ambiental y Social, es parte esencial de nuestra evaluación, y la hemos venido mejorando. Este riesgo busca evitar incurrir en pérdidas por los impactos ambientales y sociales negativos ocasionados por el otorgamiento de créditos para el financiamiento de proyectos; así como por actividades provenientes del entorno en el cual éste se desenvuelve, afectando en forma significativa el sistema económico, social o ambiental.

Nuestros Grupos de Interés

GRI 102-40

Lista de grupos de interés

Hemos identificado nuestros grupos de interés en función de los que tienen mayor impacto en nuestro negocio, basado en los riesgos y expectativas involucradas, desde el punto de vista social, ambiental, económico y público.

GRI 102-41

Acuerdos de negociación colectiva

Dentro de nuestros grupos de interés no incluimos sindicatos ya que nuestra legislación establece que no se pueden constituir sindicatos en las instituciones bancarias, sin embargo, hemos establecido canales de comunicación con nuestros colaboradores a fin de favorecer la toma de decisiones compartida, en temas de interés común.

GRI 102-42

Participación de los grupos de interés

Contamos con diferentes canales de comunicación con nuestros grupos de interés, proporcionándoles información estratégica a fin de gestionar nuestro negocio de manera responsable, ética y sostenible.

- Intranet
- Juntas, comités
- Entrevista de Inducción y Retiro
- Encuestas 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
- Comité de Riesgo Ambiental y Social
- Interlocutor del grupo de Multivoluntariado
- Evaluación de beneficiarios de programas sociales-ambientales
- Encuentros y eventos
- Página Web www.multibank.com.pa
- Correo Electrónico: info@multibank.com.pa
- Correos masivos
- Mensajes diarios y Multinotas
- Redes Sociales:
 - @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
- Reuniones, foros, encuentros
- Encuestas de satisfacción
- Focus Groups sobre expectativas



GRI 102-43
Enfoque para la participación de los grupos de interés

Como fuente para la participación de nuestros grupos de interés tenemos:

1. Análisis de los asuntos más relevantes que surgen de los estudios o consultorías que realizamos sobre nuestra gestión.
2. Análisis de la retroalimentación de nuestros grupos de interés en medios y redes sociales.
3. Percepciones de los grupos de interés, a través de las herramientas de consulta como encuestas, estudios de clima.
4. Análisis de información de auditores, reuniones de comités y otras instancias.
5. Análisis de nuestros resultados frente a los entes reguladores del sector.

GRI 102-44
Temas y preocupaciones clave mencionados

Para cada uno de nuestros grupos de interés hemos identificado temas y preocupaciones claves:

GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVES
Accionistas	Transparencia informativa y diálogo continuo.
Colaboradores	Desarrollo profesional y personal, calidad de vida.
Clientes	Satisfacción y calidad de servicio en la atención a través de productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y requerimientos.
Proveedores	Procesos de compra eficientes y justos.
Comunidad y Medio Ambiente	Contribuir de forma activa al desarrollo sostenible de la sociedad y del medio ambiente.
Entes Reguladores	Actuar con integridad y cumplir rigurosamente el marco regulatorio del sector.
Medios de Comunicación	Información veraz y oportuna.
Instituciones Benéficas y ONG's	Generar espacios de diálogo y participación, con la finalidad de contribuir con las comunidades en temas económicos, sociales y ambientales.

Acerca de este informe

Con este informe rendimos cuenta a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, sobre la gestión de Multibank Inc., en materia de sostenibilidad. Incluye nuestras operaciones en Panamá e información contextual 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, en la página web del Pacto Mundial www.unglobalcompact.org, y en la página del Global Reporting Initiative GRI www.globalreporting.org

GRI 102-45

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Nuestros estados financieros consolidados, corresponden a Multibank, Inc. y Subsidiarias y de forma separada se presenta Multi Financial Group, Inc. y Subsidiarias. Esta información puede ser consultada en nuestra página web www.multibank.com.pa.

GRI 102-46

Prácticas para la elaboración de informes

En la realización de este informe participaron colaboradores de distintas áreas, quienes se encargaron de la selección, definición y validación de los contenidos acompañados por la firma consultora AceNat, S.A., en el proceso para la definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema podemos resumirlo como sigue:

1. **Identificación:** Revisión y análisis de la estrategia del banco e importancia para nuestros grupos de interés.
2. **Priorización:** Elaboración de la matriz de materialidad.
3. **Validación:** Validación de los resultados obtenidos por distintos colaboradores de Multibank, Inc.
4. **Revisión:** Consulta con los distintos grupos de interés para obtener retroalimentación del informe.

Hemos considerado los principios del GRI sobre el contenido del informe, incluyendo:

PRINCIPIOS SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME

Inclusión de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad, Materialidad, Exhaustividad.

PRINCIPIOS RESPECTO A LA CALIDAD DEL INFORME

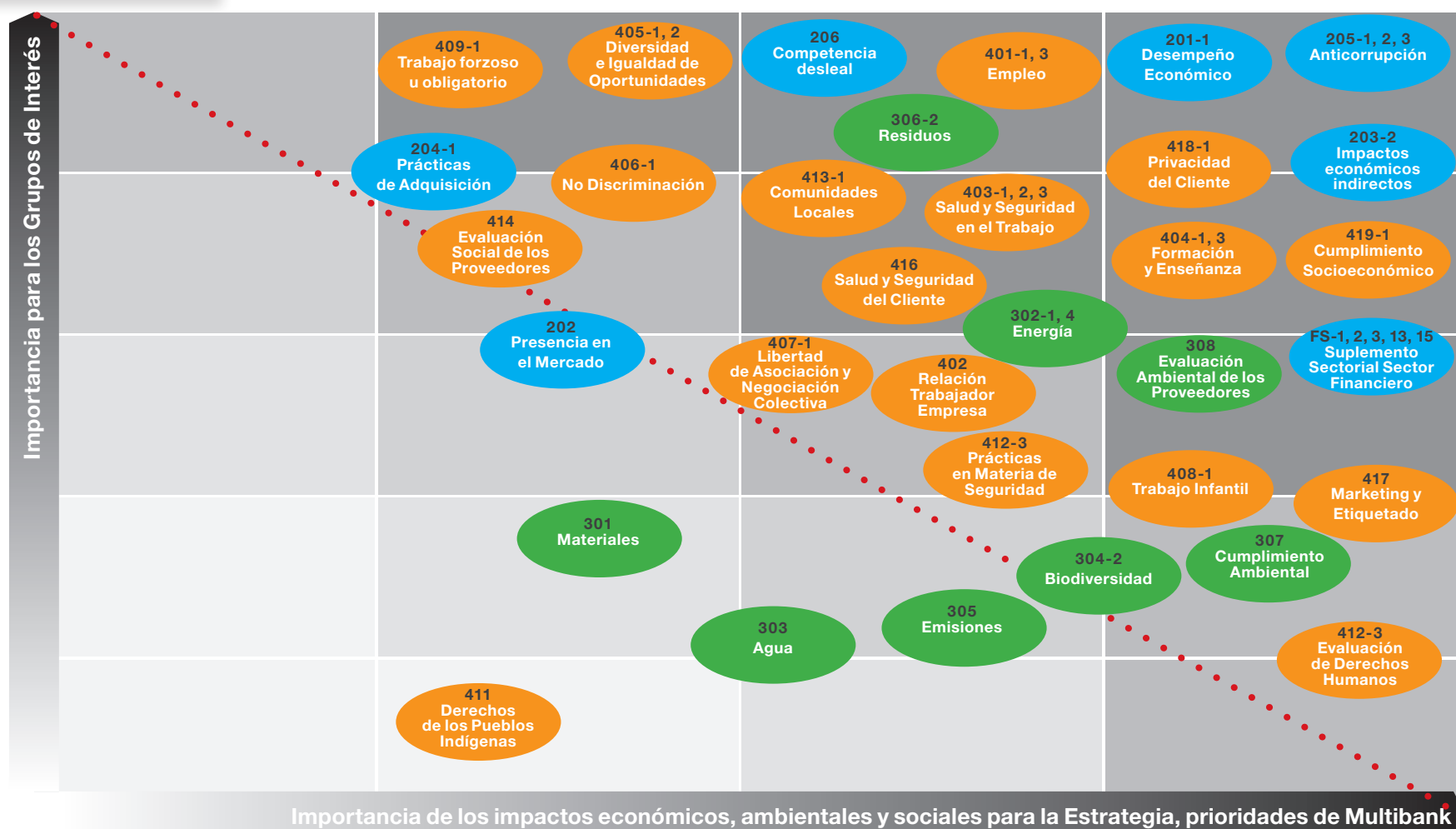
Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad y Puntualidad.

Analisis de Materialidad

GRI 102-47

Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe

Hemos realizado el análisis de materialidad, para identificar los temas económicos, ambientales y sociales, más relevantes para nosotros como organización y que responden a las expectativas de nuestros grupos de interés. Este proceso nos ha ayudado a definir los contenidos del informe y nuestra agenda de sostenibilidad, priorizando los temas tal como se presenta en la siguiente matriz de materialidad:



Los temas que se ubican en los cuadrantes por encima de la línea punteada se listan a continuación:

CATEGORÍA	ESTANDAR GRI	TEMAS
Desempeño Económico	201-1	Desempeño Económico
	203-2	Impactos económicos indirectos
	204-1	Prácticas de Adquisición
	205-1, 2, 3	Anticorrupción
Desempeño Ambiental	302-1, 4	Energía
	304-2	Biodiversidad
	306-2	Residuos
Desempeño Social	401-1, 3	Empleo
	403.1, 2, 3	Salud y seguridad en el trabajo
	404, 1, 3	Formación y enseñanza
	405-1, 2	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
	406-1	No discriminación
	407-1	Libertad de Asociación y negociación colectiva
	408-1	Trabajo infantil
	409-1	Trabajo forzoso u obligatorio
	412-3	Evaluación de Derechos Humanos
	413-1	Comunidades Locales
	418-1	Privacidad del cliente
	419-1	Cumplimiento socioeconómico

GRI 102-48
Reexpresión
de la información

Este año hemos realizado la transición a la versión de los Estándares GRI y hemos revisado los contenidos e incluido el número y título del estándar GRI para ayudar a comprender y entender el porqué de la información que presentamos.

GRI 102-49
Cambios significativos
respecto a los periodos
objeto de informes
anteriores, lista
de temas materiales y
coberturas de los temas

No se han presentado cambios significativos en la lista de temas materiales y cobertura de los temas, las variaciones se deben principalmente a la reclasificación de los temas de acuerdo con los estándares GRI.

GRI 102-50 Período objeto del informe	El informe abarca del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017, coincidiendo con los informes financieros.
GRI 102-51 Fecha del último informe	Nuestro último informe corresponde al año 2016.
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Este informe lo realizamos anualmente.
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Las dudas en relación con el contenido del informe pueden solicitarse a Melissa Valderrábano Díaz, responsable del área de Imagen Corporativa, Mercadeo y Publicidad de Multibank Inc. a través del correo electrónico: mvalderrabano@multibank.com.pa, Teléfono N° (507) 294-3500 ext. 1580.
GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	“Este informe lo hemos elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, Global Reporting Initiative” y consideramos los indicadores del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros de GRI. Adicionalmente nos apoyamos en otras guías coherentes con estos estándares o con marcos de elaboración de informes reconocidos como las guías del Pacto Mundial, la Norma Internacional ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social, SDG Compass “Guía para la acción empresarial en los ODS”.
GRI 102-55 Índice de Contenidos GRI	Al final del informe se presenta el Índice de contenidos GRI que especifican todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe.
GRI 102-56 Verificación externa	El informe no lo hemos verificado externamente: Los contenidos los ha verificado la unidad responsable y por las gerencias encargadas de coordinar la elaboración del informe.

Nuestro Enfoque de Gestión

GRI 103

Enfoque de Gestión

En la siguiente tabla resumimos lo relacionado con los temas materiales que hemos identificado y nuestro enfoque de gestión, incluyendo los contenidos GRI específicos.

GRI 103-1

Explicación del tema material y su Cobertura

GRI 103-2

El enfoque de gestión y sus componentes
Gestión del tema

GRI 103-3

Evaluación del enfoque de gestión

CATEGORÍA	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DONDE SE PRODUCE EL IMPACTO DESCRIPCIÓN	COBERTURA	PÁGINA	VINCULACIÓN
Desempeño Económico	201-1	Desempeño Económico	El desempeño económico es fundamental en el sector financiero representado por el valor económico directo destacando las cifras relevantes de utilidad, patrimonio y cartera, igualmente los resultados de las calificaciones independientes.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	37	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	203-2	Impactos económicos indirectos	Incidimos en las condiciones de inversiones en la economía local de forma indirecta, y cuando apoyamos a las empresas locales y contratamos proveedores locales.	Accionistas Colaboradores	39	Indirecta a nuestras actividades
	204-1	Prácticas de Adquisición	En nuestra gestión la contratación responsable es clave para promover la sostenibilidad.	Colaboradores Proveedores Comunidad	42	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	205-1, 3	Anticorrupción	Es de vital importancia mantener información sobre los riesgos de soborno y corrupción, prestando especial atención a la influencia indebida en la toma de decisiones.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	43	Directamente vinculadas con nuestras actividades
Desempeño Ambiental	302-1, 4	Energía	Por nuestras operaciones la electricidad es el único tipo significativo de energía que se consume. Por la cantidad de sitios y sucursales donde operamos consideramos que las prácticas en la reducción de este consumo son importantes.	Accionistas Comunidad	53	Directamente vinculadas con nuestras actividades

CATEGORÍA	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DONDE SE PRODUCE EL IMPACTO DESCRIPCIÓN	COBERTURA	PÁGINA	VINCULACIÓN
	304-2	Biodiversidad	La Biodiversidad es un tema importante al que estamos atentos principalmente en el análisis de riesgo en financiamientos, vamos más allá de verificar que cuenten con los estudios ambientales, creemos que en esta materia extender el análisis o una debida diligencia para asegurar evitar daños irreversibles a la biodiversidad.	Accionistas Clientes Proveedores	49	Indirecta, a través de los financiamientos y asociaciones
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Por el tipo de negocio nuestros principales residuos son el papel y los productos informáticos, le hemos dado importancia a este tema y nos esforzamos en reducir su consumo e implementar prácticas de reciclaje.	Medio Ambiente	55	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	308-1	Evaluación Ambiental de los proveedores	Consideramos que deben estar alineados con nuestros principios.	Proveedores	52	Indirecta, relacionado con los productos y servicios que adquirimos
Desempeño Social	401-1, 3	Empleo	Este tema lo hemos considerado por la importancia de los empleos directos e indirectos. Igualmente, el pago de salarios digno según la realidad nacional.	Colaboradores Accionistas	58	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	403.1, 2, 3	Salud y seguridad en el trabajo	Además de ser de vital importancia cumplir con los requisitos legales de los entes nacionales referente a la conformación de comités de salud y seguridad y a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo. También prestamos especial atención a las amenazas y violencia en el lugar de trabajo para apoyar a los empleados, sus familias, o los miembros de la comunidad.	Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	59	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	404, 1, 3	Formación y enseñanza	La formación es clave para lograr nuestros objetivos, crear conciencia del estilo de banca que queremos y para que las personas que la reciben aprovechen ese conocimiento como crecimiento personal.	Colaboradores Proveedores	61	Directamente vinculadas con nuestras actividades

CATEGORÍA	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	DONDE SE PRODUCE EL IMPACTO DESCRIPCIÓN	COBERTURA	PÁGINA	VINCULACIÓN
	405-1	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Creemos en el valor de mantener una planilla de colaboradores con equilibrio en cuanto a género y edad en los diferentes niveles de la organización.	Colaboradores Proveedores	65	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	406-1	No discriminación	Lo consideramos material por ser compromisos de nuestra organización ratificado al ser signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, estos 6 temas corresponden con los principios del Pacto Mundial en los ejes de Derechos Humanos y Prácticas Laborales, sabemos que debemos identificar riesgos potenciales tanto en los financiamientos que otorgamos, así como en las negociaciones que realizamos con otros.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Medio Ambiente	67	Directamente vinculadas con nuestras actividades e Indirecta con los financiamientos y adquisiciones
	407-1	Libertad de Asociación y negociación colectiva			60	
	408-1	Trabajo infantil			68	
	409-1	Trabajo forzoso u obligatorio			69	
	412-3	Evaluación de Derechos Humanos			70	
	413-1	Comunidades Locales	En nuestra gestión buscamos la generación de impactos positivos en las comunidades y países donde operamos.	Comunidad Medio Ambiente	71	Indirecta en las comunidades donde llegamos a través de nuestras alianzas, fundación y voluntariado
	418-1	Privacidad del cliente	Por la naturaleza de nuestras operaciones manejamos información confidencial, por ninguna causa podemos revelar información confidencial de nuestros clientes.	Colaboradores Clientes	47	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	419-1	Cumplimiento socioeconómico	Consideramos esencial actuar con integridad, asegurando el cumplimiento del marco regulatorio del sector.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	42	Directamente vinculadas con nuestras actividades

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Informe de
Sostenibilidad
2017

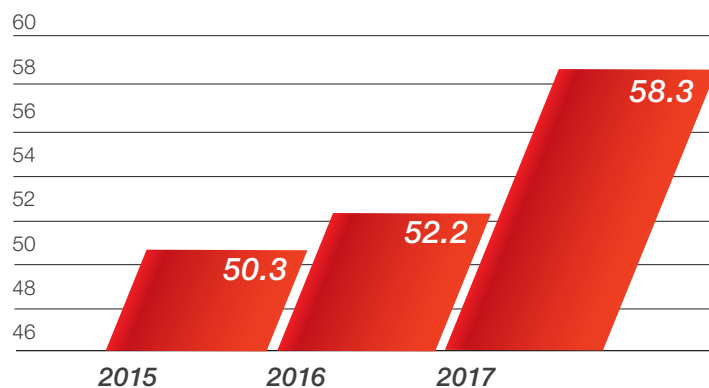


Multibank Inc. en Cifras

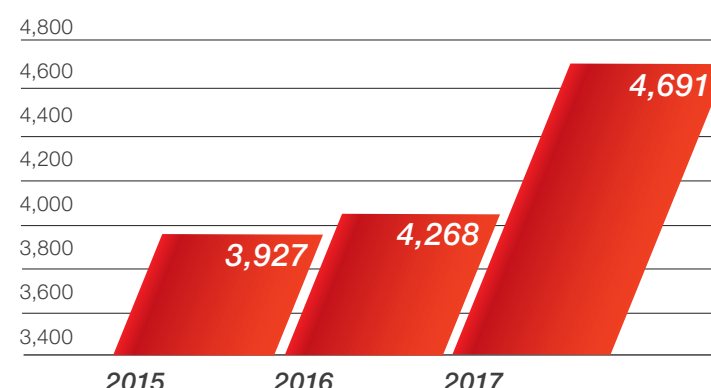
GRI 201-1

Valor económico
directo generado
y distribuido

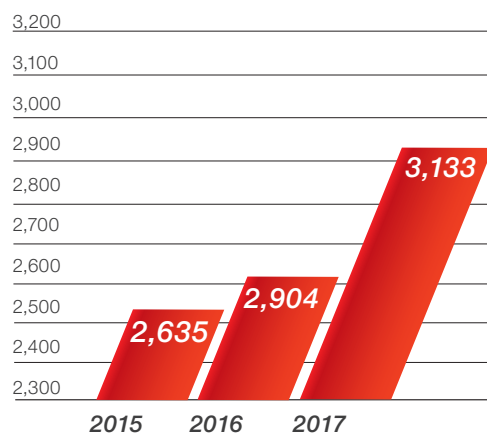
Los resultados financieros más relevantes del año 2017 los podemos resumir en las siguientes gráficas, donde alcanzamos US\$58,345,824 de utilidad neta y el total de activos se situó en US\$4,691,034,151.



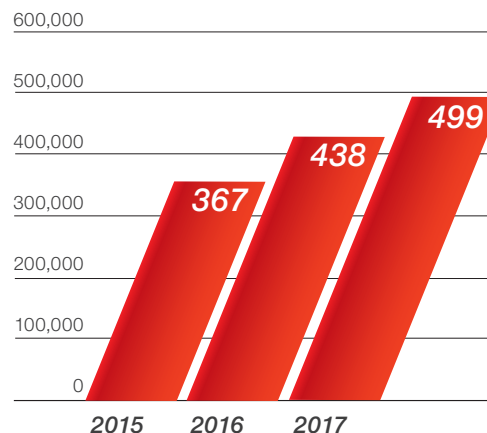
UTILIDAD NETA (US\$MM)



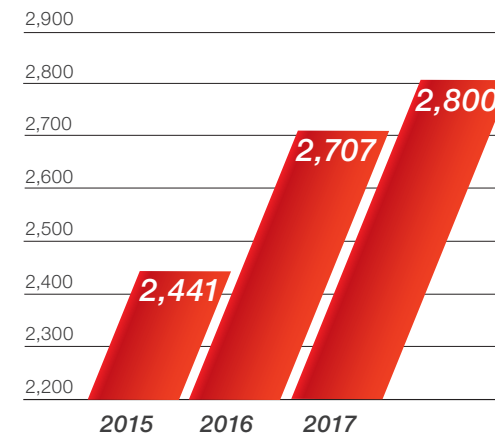
TOTAL DE ACTIVOS (US\$MM)



CARTERA DE PRÉSTAMOS NETA (US\$MM)



PATRIMONIO NETO (US\$MM)



DEPÓSITOS DE CLIENTES (US\$MM)

Calificaciones en el Sector

Continuamos posicionándonos como uno de los bancos privados panameños con alto nivel de solidez y grado de inversión internacional:

- Las tres agencias de calificación de riesgo más importantes en Panamá, Fitch Ratings, Equilibrium y Pacific Credit Rating (PCR), ratifican nuestra solidez y continúan ubicando a Multibank en el nivel más alto dentro de los bancos privados de capital panameño que se califican a nivel nacional.

LOCAL

Calificadora	Calificación	Perspectiva
FitchRatings	AA	Estable
Equilibrium	AA.pa	Estable
PCR <small>PACIFIC CREDIT RATING</small>	PA.AA+	Estable

INTERNACIONAL

- Standard & Poor's mejoró la calificación del Sistema Bancario Panameño, colocando en estable la perspectiva de calificación de Multibank Inc.
- Fitch Ratings y Standard & Poor's, nos ubican dentro de los 11 bancos privados de origen latinoamericano con doble grado de inversión internacional. Considerando los estados financieros auditados de Multibank, Inc., y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2017.

Nuestras calificaciones 2017, tanto a nivel internacional, como local son:

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

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

Relación entre nuestro salario y el salario mínimo local

GRI 202-1
Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local

Nuestra actuación en lo relativo a beneficios salariales, nos posiciona como referente respecto a los beneficios salariales que ofrecemos.

Salario mínimo pagado por Multibank Inc. US\$625.00

Salario mínimo oficial US\$604.39
 (\$3.17 x hr. x 44 hrs. Semanales)

Porcentaje pagado por Multibank Inc. por encima del salario mínimo 3.41%

Relación salario mínimo oficial/salario mínimo pagado por Multibank Inc. en 2017

Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

GRI 203-2

Impactos económicos
indirectos significativos

Como empresa socialmente responsable trabajamos de forma sostenida para impulsar y potenciar la creación y desarrollo de las PYMES con opciones de financiamiento y apoyo a emprendedores y microempresarios, que consideren criterios socioambientales que minimicen o mitiguen sus impactos negativos. En la siguiente tabla presentamos la relación de cartera de este segmento de 2015 a 2017.

CARTERA	2015			2016			2017		
Productos	Ítems	(US\$)	%	Ítems	(US\$)	%	Ítems	(US\$)	%
Líneas de crédito	12	222	2	19	394,320	3	48	576,170	4
Sobregiros	18	879	9	18	1,247,156	9	16	906,467	6
Decrecientes	312	7,970	77	377	9,704,915	72	447	12,459,995	77
Prendarios	29	1,272	12	31	2,130,069	16	39	2,212,721	13
Total	371	10,343	100	445	13,476,460	100	550	16,155,353	100

RELACIÓN DE CARTERA 2015-2017

Instituto de Microfinanza (IMF)

GRI 203-2

Impactos económicos indirectos significativos

En 2017 nos enfocamos en la promoción de propuestas de capacitación a diferentes regiones e instituciones, a un total 932 participaciones cuyos perfiles se encontraban entre estudiantes universitarios, de 9°, 10°, 11° y 12° grado hasta Administradores de Infoplazas de las diversas regiones. En 2017 dentro de los Programas y Proyectos Ejecutados por el Instituto de Microfinanzas están:

932 participantes en nuestros Proyectos y Programas IMF

PROYECTO/ PROGRAMA	PERFIL	TEMAS	INSTITUCIÓN ATENDIDA	CANTIDAD
Proyecto eduCARD Total de participantes: 503	Estudiantes del 9°, 10°, 11° y 12° grado	Orientación Financiera: Logro de metas a través del fortalecimiento de las capacidades personales y recursos financieros, logro de recursos financieros a través del emprendedurismo, el ahorro y el crédito.	The Oxford School en Chitré	72
			Colegio San Agustín en Penonomé	104
			Colegio Agustiniano en Chitré	164
			Universidad Tecnológica de Santiago	72
			Soyuz Bilingual School	91
Capacitación a los Administradores de las Infoplazas a nivel Nacional Total de participantes: 259	Administradores de las Infoplazas	El perfil empresarial en los Administradores de las Infoplazas: Enfoque Administrativo en el Manejo de las Infoplazas para el Fortalecimiento y Proyección en la Comunidad con Perspectiva Empresarial.	Chiriquí y Bocas del Toro	84
			Azuero, Veraguas y Coclé	100
			Panamá, Darién y La Chorrera	75
Programa de RSE de la Asociación Bancaria de Panamá Total de participantes: 170	Estudiantes 12° grado	5 módulos de Educación Financiera	Colegio Richard Newman	170

Gestión de Compras

GRI 204-1

Prácticas de adquisición

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, basado en negociaciones transparentes y respaldadas con contratos que garanticen la continuidad operativa y el cumplimiento de los acuerdos de servicio. Nuestro Código de Ética y Conducta establece también la actuación y relación esperada con nuestros proveedores, que permitan asegurar de manera oportuna, el suministro de bienes y servicios, ajustado a las necesidades del negocio y a las aspiraciones financieras con el mejor balance (precio – calidad – tiempo – manejo de riesgo).

El Comité de Compras, responsable de analizar y aprobar todas las solicitudes de compras pendientes y aprobar cualquier transacción de tercerización y/o leasing, dentro de su nivel de autonomía, a través de mecanismos que garanticen la transparencia en la selección de la mejor opción ofrecida por los proveedores, evaluando la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, para satisfacer las necesidades de la organización y mejorar las relaciones con sus proveedores. Compras Centralizadas se encarga de convocar a los miembros del comité, 2 veces al mes. El comité lo conforman:

MIEMBROS SIN VOTO	MIEMBROS CON VOZ Y VOTO
Directora Accionista	Vicepresidente de Finanzas
VP Recursos Humanos	Vicepresidente de Soporte Operativo (Líder)
VPA de Análisis de Negocios y Rentabilidad	VPA de Administración (Coordinador y Secretario)
VPA de Bienes Patrimoniales, Inmuebles y Pagos	Gerente General
Gerente de Control de Gastos	
Asesor Corporativo (RS)	

Anticorrupción y Cumplimiento

GRI 205-1

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

Contamos con políticas, normas y procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiamiento del Terrorismo que toman como referencia normativas y buenas prácticas legales internacionales, las cuales se incluyen en nuestro Código de Ética y Conducta y en los Manuales operacionales.



Principio 10

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

GRI 205-2

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Mantenemos firme nuestro compromiso ético 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 atenten contra la paz y el bienestar a nivel mundial, como lo es el financiamiento del terrorismo.
- Cumplir con las normas emitidas por los entes reguladores, las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las mejores prácticas bancarias en materia de anticorrupción.

Mantenemos y aplicamos mecanismos de control para el conocimiento del cliente (Política “Conozca su Cliente”), con el fin de evitar relaciones con clientes que representen un riesgo para nuestra institución financiera y la utilicen como medio para actividades ilícitas, tales como fraudes, legitimación de capitales, estafas

o hechos de corrupción de cualquier tipo.

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. Hacemos énfasis en nuestra obligación de colaborar con las autoridades, según lo establecen las leyes vigentes, las cuales incluyen suministrar información a la

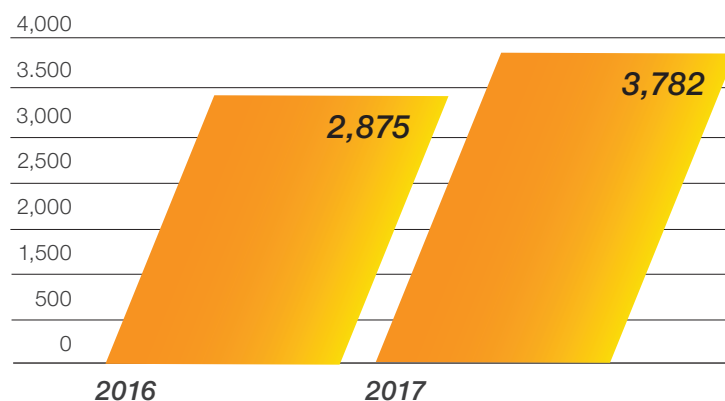
3,782
Horas de
capacitación
en Anticorrupción
y Cumplimiento

Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), a la Unidad de Análisis Financiero y al Ministerio Público, entre otras.

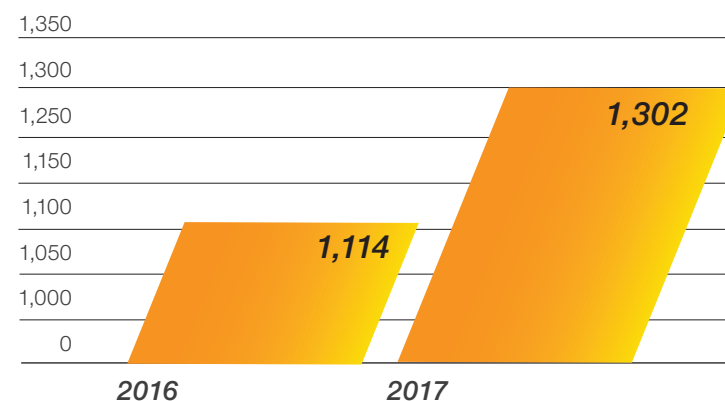
Las denuncias sobre posibles delitos e irregularidades se reciben vía intranet, monitoreo, noticias negativas y oficios emanados de las fiscalías, reportándose a la Unidad de Análisis Financiero, quien es responsable de analizar las conductas y denuncias que se reciben, orientar la interpretación y toma las acciones que sean pertinentes, frente a los hallazgos que se encuentren en las investigaciones. Hemos dispuesto en nuestra intranet las opciones: “Alerta de Fraude” y “Alerta del Personal”, con el fin de realizar las notificaciones

de actividades inusuales o sospechosas que puedan detectarse en clientes o empleados y de facilitar la denuncia anónima y confidencial sobre posibles irregularidades administrativas, operativas, financieras y otras posibles violaciones éticas y legales.

Las campañas de sensibilización y capacitación sobre la Política Anticorrupción (prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo), se han desarrollado a través de diferentes medios y tienen como objetivo contribuir a la consolidación de la cultura de cumplimiento y fortaleciendo del comportamiento corporativo de Cero Tolerancia a la Corrupción y eficacia en su implementación.



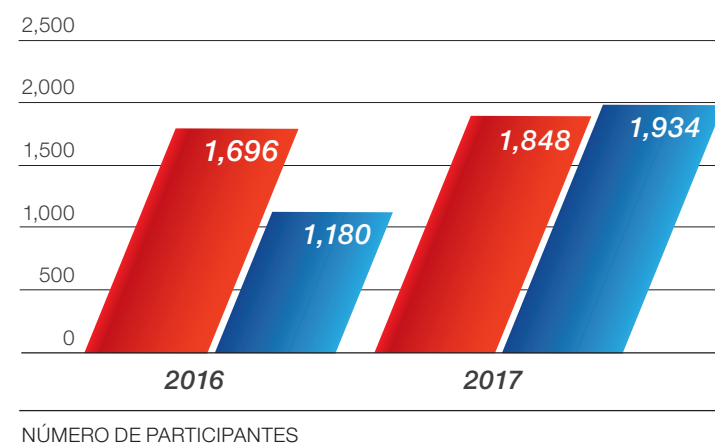
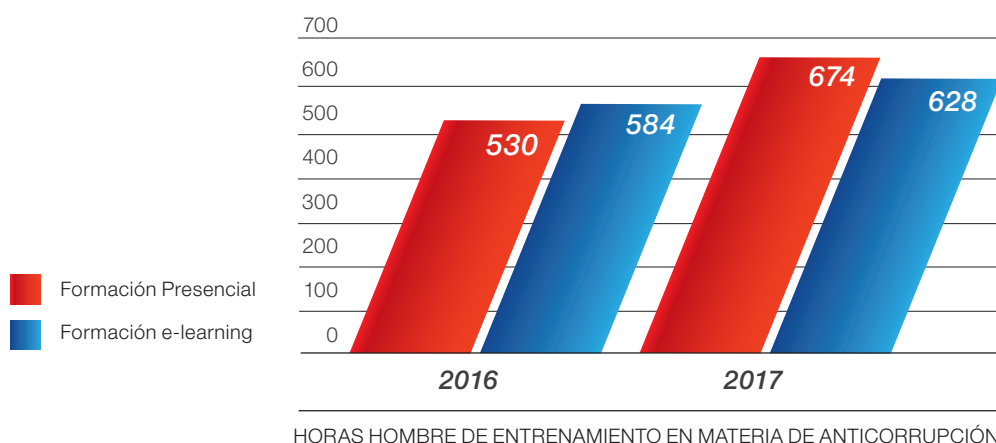
HORAS HOMBRE DE ENTRENAMIENTO
EN MATERIA DE ANTICORRUPCIÓN



NÚMERO DE PARTICIPANTES

Las horas de capacitación por tema incluyen:

TEMAS	HORAS
Check List Único De Debita Diligencia PN-PJ	
Blanqueo de Capitales-Virtual Elearning	112
Capacitación y Sensibilización: Administración de Riesgo de Prevención y Control de Blanqueo de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	678
	1,724
Curso Virtual Anual de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	1,256
Curso Ley 23	
TOTAL	12
	3,782



A través de nuestro blog “Hacemos Multibank” y a través de correos masivos internos, divulgamos permanentemente información sobre esta materia entre nuestros colaboradores.

GRI 418

Privacidad del cliente

Uno de nuestros valores es la “confidencialidad” por lo que hemos incluido políticas, procedimientos y herramientas para que la seguridad de la información incluyendo que los datos no sean consultados, usados, accedidos, revelados es parte de nuestra cultura. En 2017 no se han presentado reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

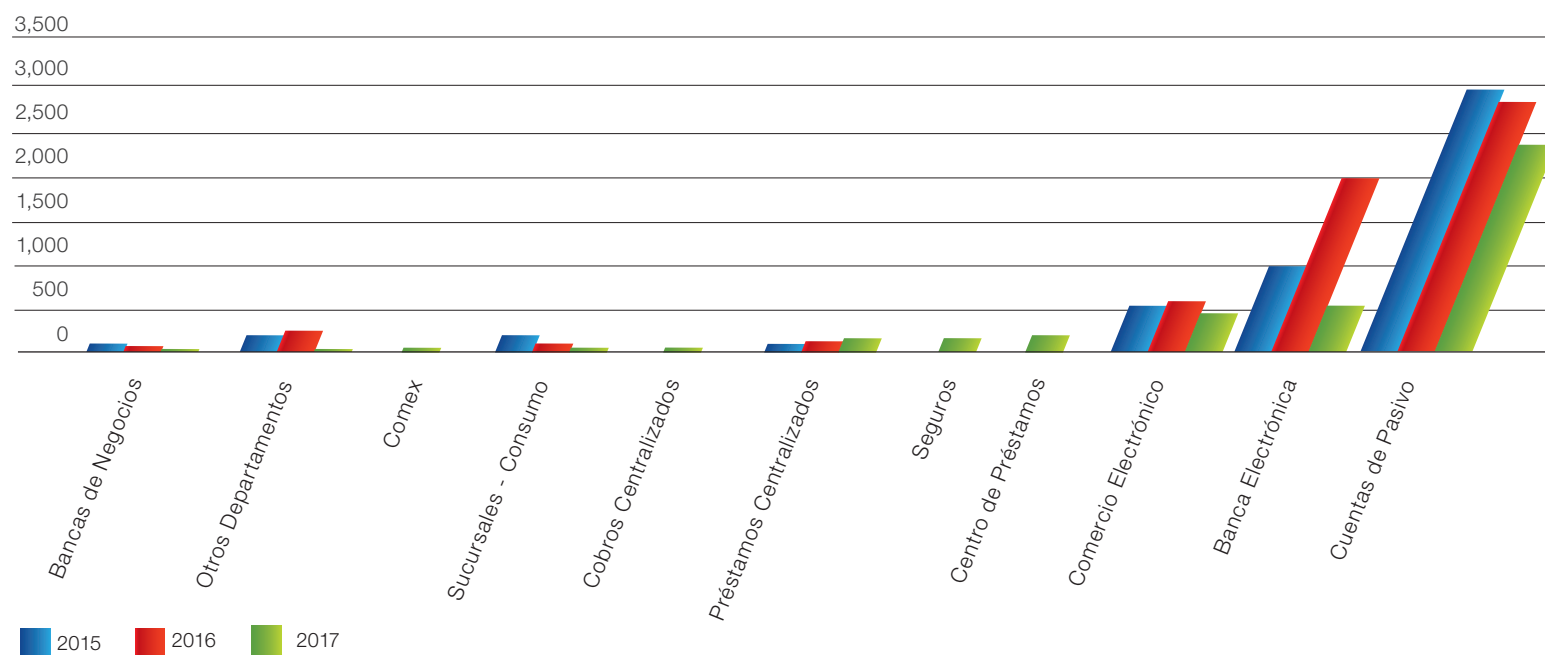
Gestión de Reclamos y Solicitudes

GRI FS 15

Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros

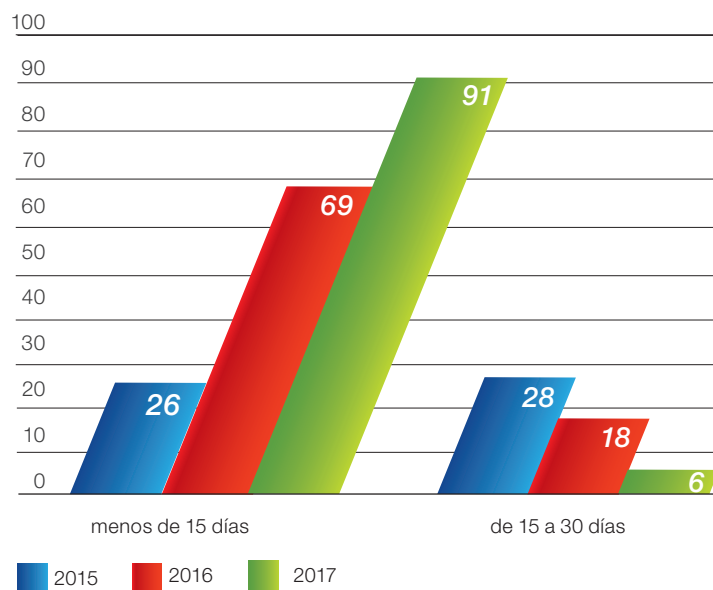
Es una prioridad ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de forma correcta, y abrir canales para buscar la solución a sus reclamos y solicitudes de forma expedita y oportuna, para ello contamos con un sistema de control de reclamos y solicitudes recibidas (JIRA).

En el 2017, los reclamos y solicitudes recibidas por parte de nuestros clientes tuvieron una disminución del 38% con respecto al 2016, fundamentalmente en el área de Banca Electrónica.



NÚMERO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPO

Fueron recibidas y atendidas por el SAR 4,209 incidencias; a todas se les da seguimiento hasta su resolución y notificación al cliente, según corresponda. Sólo 72 de estas incidencias fueron tipificadas como “reclamos” que se reportan trimestralmente a la SBP.

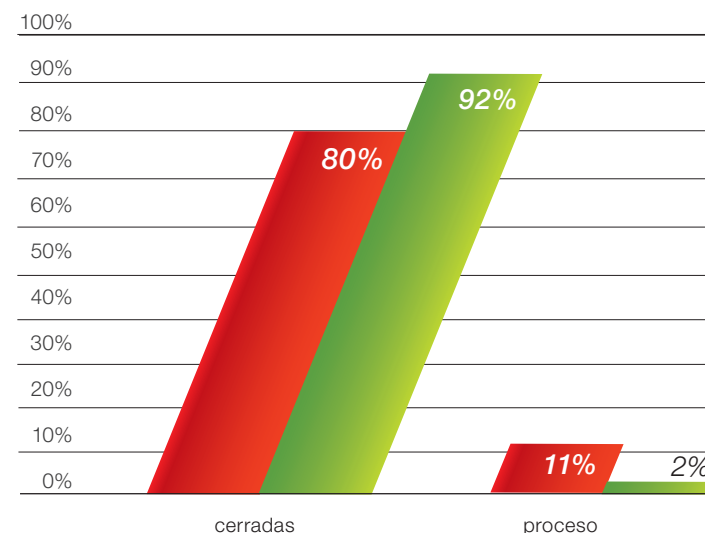


TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Y SOLICITUDES

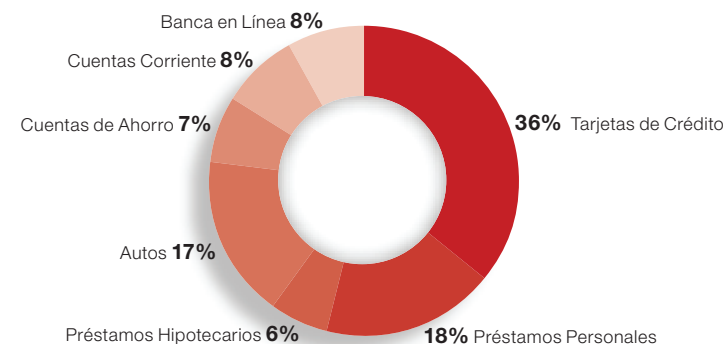
GRI 418-1
Privacidad del cliente

Uno de nuestros valores es la “confidencialidad” por lo que hemos incluido políticas, procedimientos y herramientas para que la seguridad de la información incluyendo que los datos no sean consultados, usados, accedidos, revelados es parte de nuestra cultura. En 2017 no se han presentado Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Hemos logrado reducir significativamente el tiempo y el porcentaje de resolución de reclamos y solicitudes de investigación, dando respuesta al 91% en menos de 15 días y elevando a 92% el cierre de los procesos de dichos reclamos y solicitudes.



GESTIÓN DE RECLAMOS 2016-2017



PORCENTAJE DE RECLAMOS Y SOLICITUDES POR TIPO DE PRODUCTO

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Informe de
Sostenibilidad
2017



Gestión del Riesgo Ambiental y Social

GRI FS1

Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios

Los temas sociales-ambientales reciben 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.

Medio Ambiente



SISTEMA DE ANÁLISIS DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL (SARAS)

Multibank, entidad financiera involucrada con el bienestar de sus habitantes en forma armónica con el ambiente físico y social, obtuvo reconocimiento del Ministerio de Ambiente (MI AMBIENTE), por su implementación del Sistema de Análisis de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SARAS). Contribuyendo al mejor aprovechamiento de las potencialidades ambientales, la conservación y uso sostenible de los recursos naturales y cultura ambiental.



Principio 7

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

Principio 8

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

Principio 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

GRI FS2

Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio

Hemos implementado 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).

GRI 304-2

Biodiversidad

GRI FS3

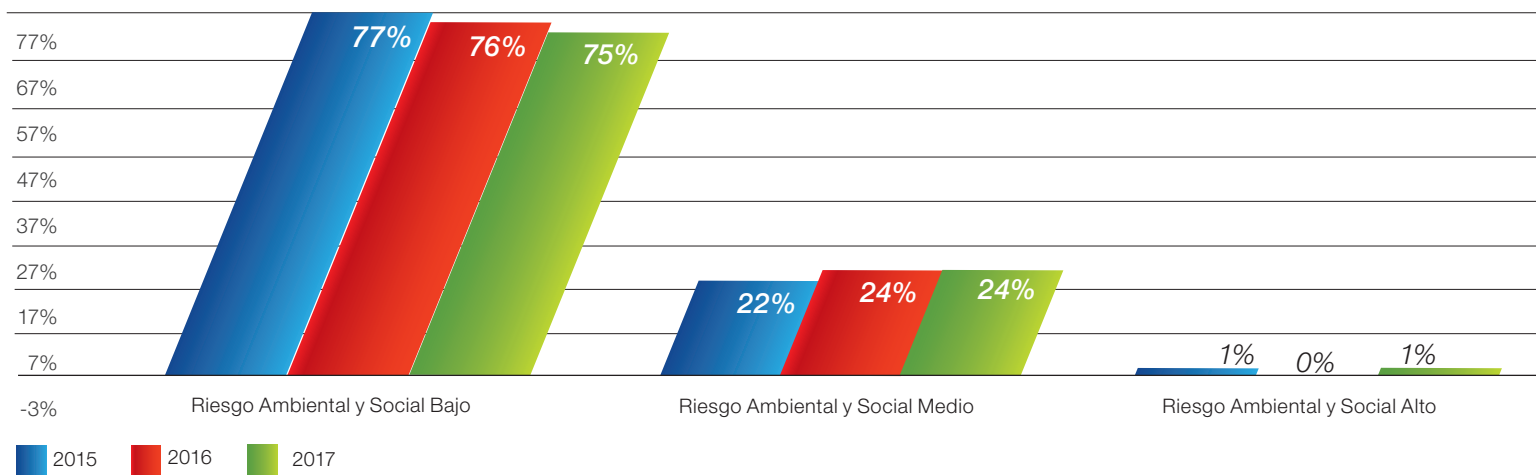
Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones

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:

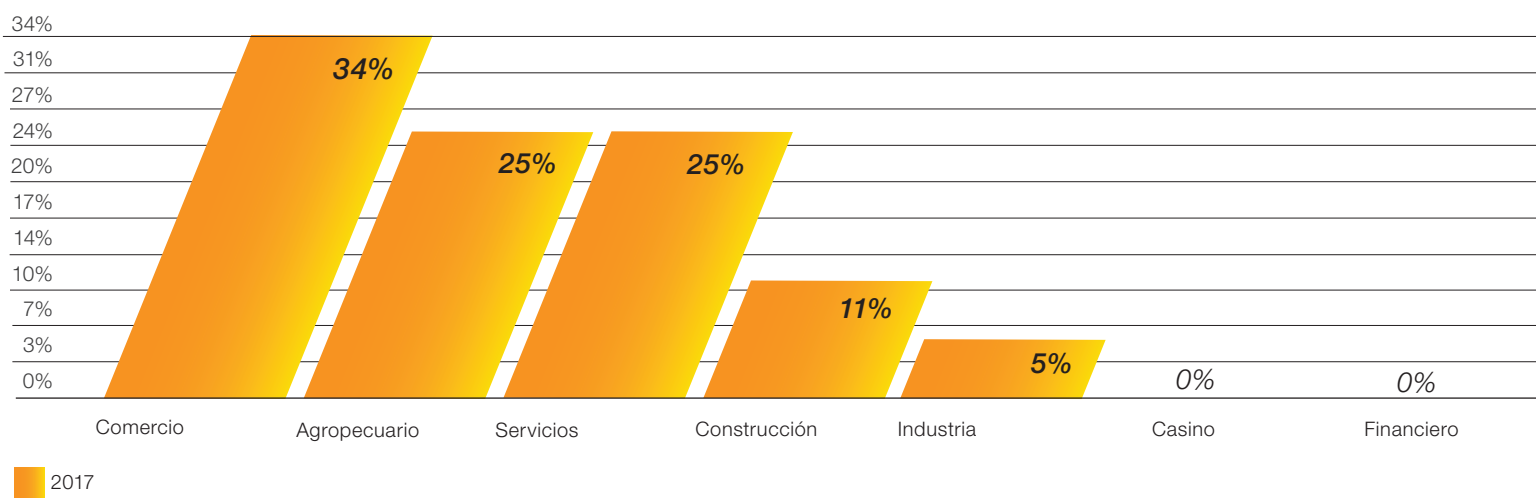
- **Rating A&S Riesgo Bajo:** No se debe ejecutar debida diligencia. No se realiza ninguna evaluación ambiental y social y solo se requiere la formalización y el cumplimiento de una cláusula ambiental y social.
- **Rating A&S Riesgo Medio:** Aplica una debida diligencia. Se ejecuta evaluación ambiental 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 intensifica 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\$MM1,000,000 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, en los cuales 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 o esquemas de reconocimiento.

El 99% de nuestra cartera se mantiene dentro del rating bajo y medio y solo un 1% alto, con comportamientos similares en años anteriores:



La composición de las operaciones con Rating A&S bajo y medio por sectores se distribuyen como sigue:



Solo el 1% de la Cartera del sector Industria fue clasificado dentro de las Operaciones con Rating A&S alto.

Evaluación Ambiental de los Proveedores

GRI 308

Evaluación ambiental de los proveedores

Continuamos mejorando la gestión de compra, profundizando en la incorporación de 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.

Ahorro de Electricidad

GRI 302-4

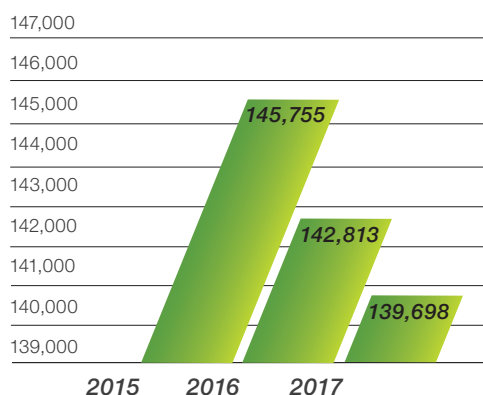
Reducción del consumo energético

Promovemos buenas practicas que contribuyan a 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. Los resultados demuestran la efectividad de las acciones tomadas.

Resultados del Programa de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica



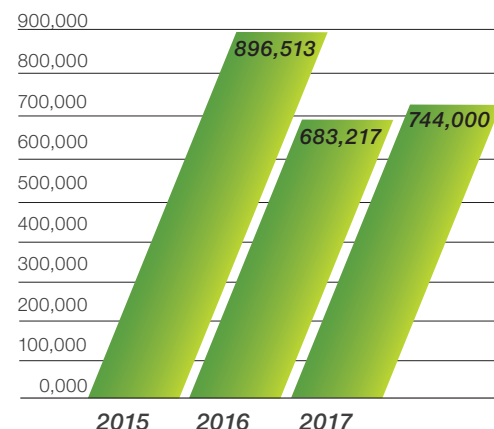
**Aires acondicionados:
con sello ecológico**



PROMEDIO ANUAL EN Kwh-SUCURSALES



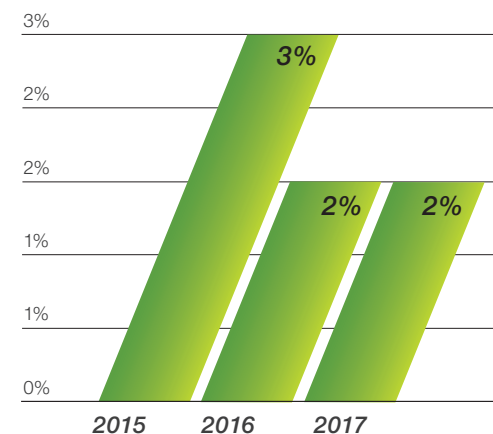
**Iluminación: lámparas
ecológicas (Tipo LED)**



GASTO DE ENERGÍA ELÉCTRICA



**Plantas Eléctricas:
equipos insonoros**



PORCENTAJE DE REDUCCIÓN DE ENERGÍA

Educación Ambiental

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

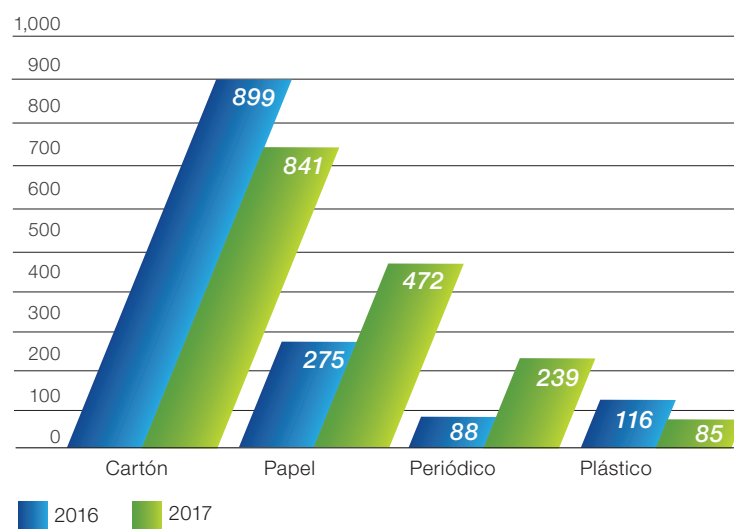


Reciclaje de papel, cartón periódico y plástico

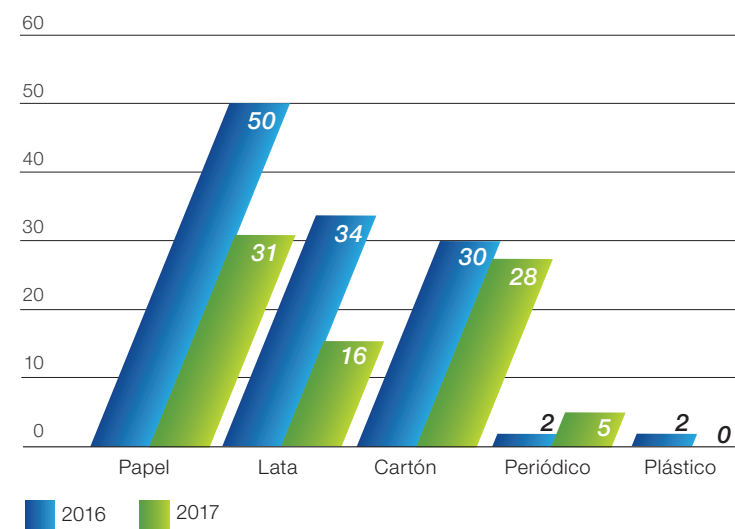
GRI 306-2

Residuos por tipo y método de eliminación

Promovemos acciones e iniciativas para el manejo eficiente y responsable de los recursos, promovemos buenas prácticas para el manejo de residuos. El área de Gestión Administrativa es la responsable de reclasificarlos: papel, revistas, periódicos, plástico y cartón, entre otros, y gestionar su reciclaje.



CANTIDAD DE KILOS POR RUBRO



COMPARATIVO EN US\$ POR MATERIAL RECICLADO

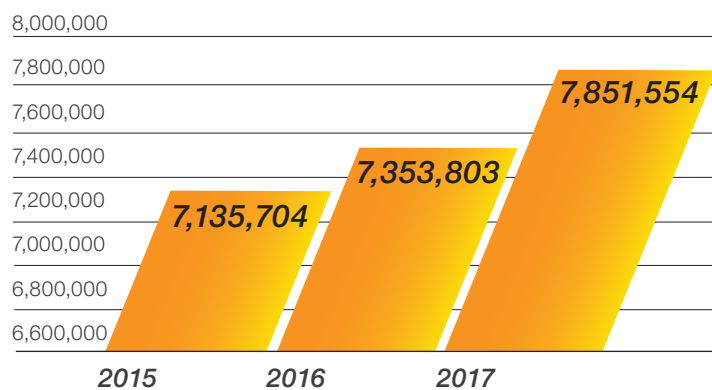
Ahorro de papel

GRI 306-2

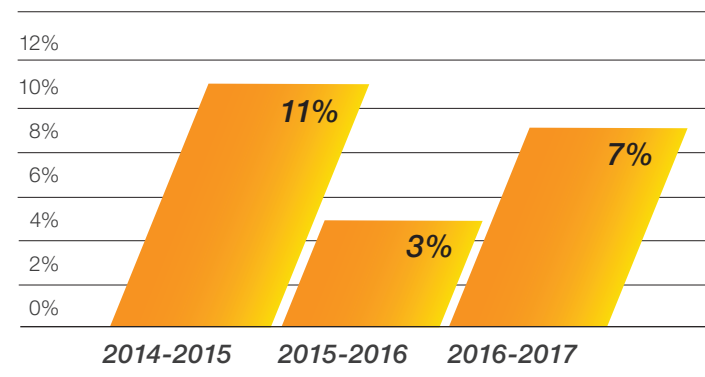
Residuos por tipo y método de eliminación

Nos hemos preocupado por concientizar a nuestros trabajadores, clientes, socios, proveedores, en la importancia del uso eficiente del papel considerando que su uso esta muy relacionado con las actividades que desarrollamos. La concientización incluye uso de los medios electrónicos, la digitalización de documentos y la necesidad de evitar la impresión innecesaria de documentos. Además, hemos realizado los cambios de tinta de color a blanco y negro en todos los equipos.

Mensualmente hacemos el monitoreo de la cantidad de impresiones realizadas, a través del seguimiento de las lecturas de los equipos multifuncionales. Considerando el aumento en nuestra cantidad de colaboradores y en nuestras operaciones si bien se observa un aumento en cifras absolutas la puesta en práctica de estas acciones nos ha llevado a reducir la cantidad de impresiones con respecto a años anteriores con relación a las cantidades de personas de nuestra organización.



CANTIDAD DE IMPRESIONES EN EQUIPOS MULTIFUNCIONALES (EN MILES)



VARIACIÓN EN LA CANTIDAD DE IMPRESIONES



DESEMPEÑO SOCIAL

Informe de
Sostenibilidad
2017

Nuestro Talento Humano

GRI 401-2

Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Dentro de los beneficios a nuestros colaboradores se incluyen:

ÁREA	BENEFICIOS		N° DE COLABORADORES		
			2015	2016	2017
Financiamiento	Préstamos Hipotecarios	Hipotecas Aprobadas	42	42	51
	Préstamos de Autos	Autos Aprobados	37	40	25
	Póliza de Autos – Daños a terceros	Póliza de Autos -daños a terceros	2	1	–
	Préstamos personales	Préstamos Personales	56	48	62
		Tarjetas de Crédito	175	47	46
		Compra de Equipos PC/TLF	4	19	10
Educación	Becas o Reconocimientos para culminar estudios	Beneficio Culminación de Estudios	11	20	18
		Becas Aprobadas	2	2	2
		Curso de Inglés - si el cargo lo requiere			Capacitación
Salud	Póliza de Vida y Salud	Póliza Colectiva de Vida y Salud	Todo el personal	Todo el personal	1280
	Multi-clínica	Promedio de colaboradores atendidos con reclamos médicos mensuales	275	456	150
	Botiquín de Primeros Auxilios				
		Multi-clínica	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Multi-clínica Dental	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
		Botiquín/ Casa Matriz/Gran Morrison y Plaza Concordia	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
Alimentación	Vales Alimenticios	Vales Alimenticios	Promedio US\$ 50 por colaborador x mes	Promedio US\$ 50 por colaborador x mes	1007
Salario Emocional	Cafetería	Cafetería	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
	Estacionamientos	Estacionamientos	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal
	Uniformes	Uniformes	2	10	395
	Sábados libres	Sábados libres	Todo el personal	Todo el personal	0
	Plan de bonificación anual	Beneficio de Matrimonio	6	7	10
		Beneficio de Nacimiento	8	21	13
		Apoyo Desaparición Física	2	10	6
		Plan de Bonificación Anual			Compensación
		Estacionamiento Edificio Prosperidad / Gran Morrison y Plaza Concordia	Todo el personal	Todo el personal	447
		Fiesta de Fin de Año	Todo el personal	Todo el personal	Todo el personal

Beneficios otorgados 2015-2017

Nuestros colaboradores disfrutan beneficios que les permiten obtener productos y servicios a menor costo:

- 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 Collin's
- Días de Compras en Félix B. Maduro
- Día de Spa

Salud y Seguridad Laboral

GRI 403-1

Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad

Hemos implementado una política de salud y seguridad laboral que integra la cultura de la prevención, tanto física como mental. Mantenemos comités cumpliendo con el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, en el cual están representados los trabajadores y se incluyen los protocolos a seguir para la prevención y gestión de riesgos, accidentes laborales, procedimientos de emergencia, primeros auxilios y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Realizamos diferentes actividades que promueven la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, entre ellas:

- Ferias de Salud
- Multi-clínica de Optometría
- Mamografías
- Exámenes PSA
- Glucosa
- Electrocardiograma
- Prueba de Plomo
- Programa de Nutrición
- Multi-clínica de Medicina General
- Multi-clínica Dental

Negociación

GRI 407-1

**Libertad de asociación
y negociación colectiva**

Hemos establecido canales de comunicación con nuestros colaboradores con el fin de favorecer la toma de decisiones compartidas, en temas de interés común. Nuestra legislación establece que no se pueden constituir sindicatos en las instituciones bancarias. No hemos identificado operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.



Principio 3

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

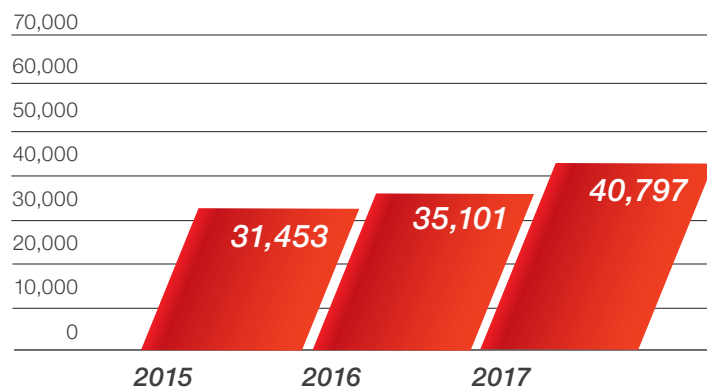
Formación, Capacitación de Talento Humano

GRI 404-1

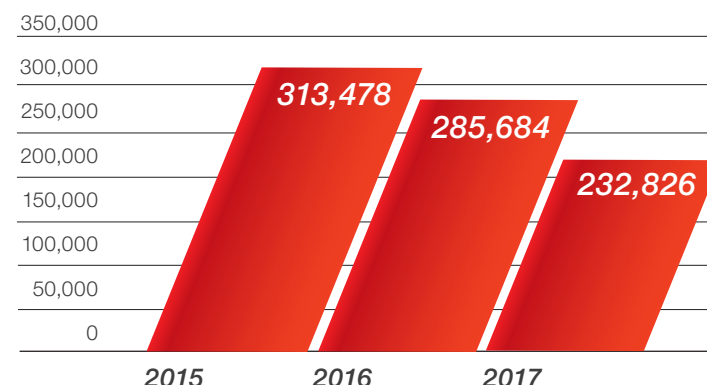
Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral

Estamos enfocados siempre en el desarrollo de estrategias que permitan el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro talento humano. 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: desarrollo del negocio, entrenamiento en el puesto, desarrollo personal, servicio al cliente, tecnología, marco legal, técnicas de ventas e inducción.

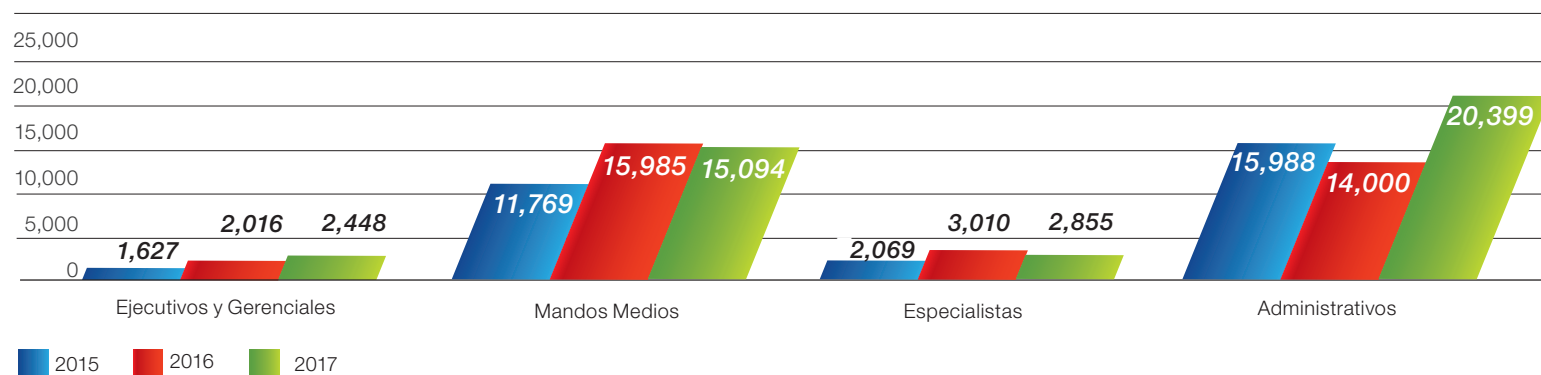
Las siguientes gráficas, reflejan nuestra actuación en relación con la formación y capacitación de nuestros colaboradores:



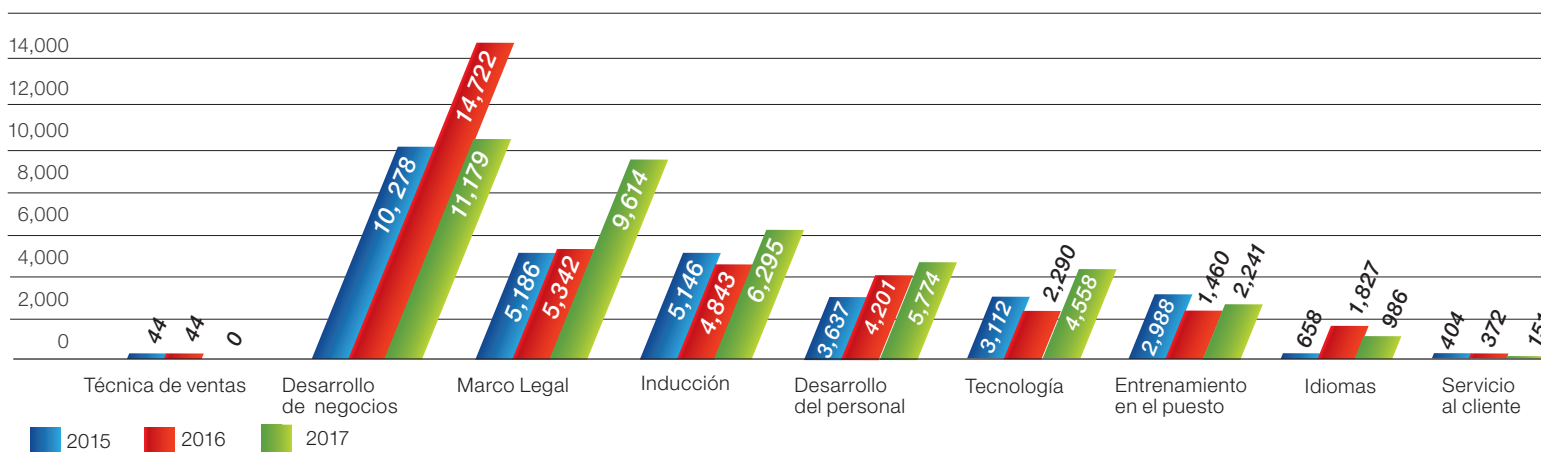
HORAS/ENTRENAMIENTO POR AÑO



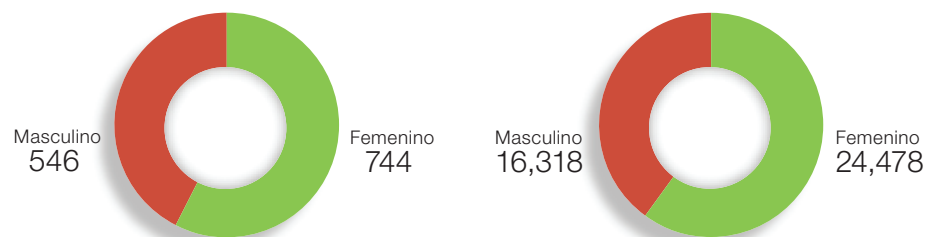
INVERSIÓN POR AÑO EN US\$



HORAS/ENTRENAMIENTO POR CATEGORÍA LABORAL



PROGRAMA DE FORMACIÓN HORAS/ENTRENAMIENTO POR GRUPO TEMÁTICO



FORMACIÓN POR SEXO 2017

NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO 2017

Programa Multi-Inspirador

Con este programa buscamos reforzar en nuestros colaboradores la atención a nuestros clientes y que esto a su vez se traduzca en respuestas más proactivas, con el objeto de:

- Desarrollar comunicaciones efectivas
- Resaltar la importancia del trabajo en equipo

- Destacar las habilidades internas de cada colaborador,
- Desarrollo de iniciativas basadas en formas de contribución a las comunidades de influencia y al país.

En 2017 hemos actualizado el programa y su procedimiento incorporando mejoras y lecciones aprendidas.

Evaluación del desempeño

GRI 404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional

La planificación y administración del programa de Evaluación de Desempeño 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 valuaciones de desempeño son nuestro mecanismo de medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados de nuestros colaboradores, a través del cual buscamos dar oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales. Del total de colaboradores del grupo fueron evaluados el 100% del total de la planilla.

Programa Primero los Nuestros

Con este programa ofrecemos 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 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 se presentan en la siguiente tabla:

N° DE BENEFICIARIOS	2015	2016	2017
Universitarios	85	44	53
Colegios Secundarios	42	36	57
Total	127	80	110
Contratados como primer empleo	15	8	11

RESULTADOS PROGRAMA DE PRACTICANTES 2016

Programa interno 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:

- Liga Fútbol Interna Masculina
- Liga Fútbol Femenina Bancaria
- Liga Voleibol Interna

- Liga Voleibol Bancaria
- Liga de Bolos mixta interna
- Liga de Bolos Bancaria
- Torneo de Basket "Club de Leones"
- Liga de Softball Interna
- Liga de Softball Bancario
- Liga de Fútbol Capítulo de David Chiriquí

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

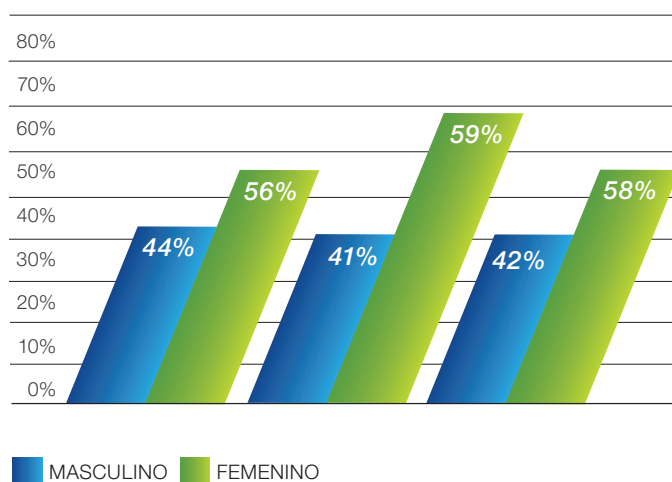
GRI 405-1

Diversidad e Igualdad de oportunidades

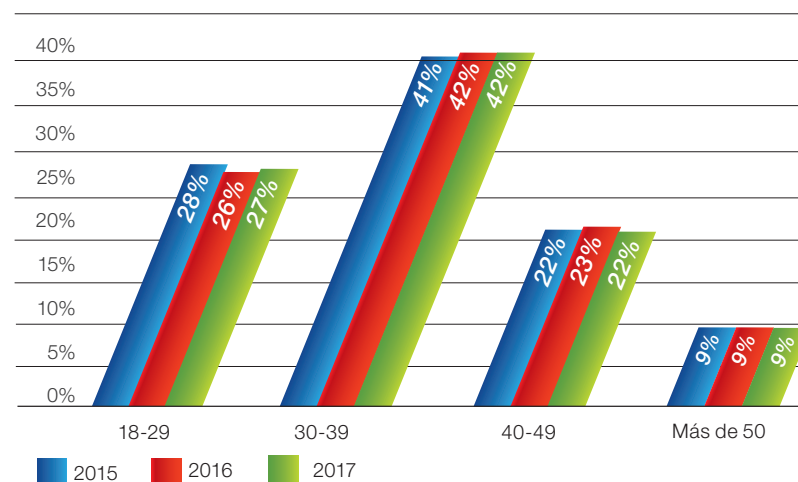
Creemos en la diversidad e igualdad de oportunidades dentro de nuestra organización, procuramos ofrecer oportunidades de forma balanceada. Y nos esforzamos por mantener equidad y equilibrio en cuanto a género y edad, esta composición se representa gráficamente a continuación.

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE/TEMPORAL) POR SEXO

Categoría	Fijos			Temporales			Total		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Masculino	515	482	717	1	5	9	516	487	726
Femenino	656	680	513	11	9	21	667	689	534
Total	1,171	1,162	1,230	12	14	30	1,183	1,176	1,260

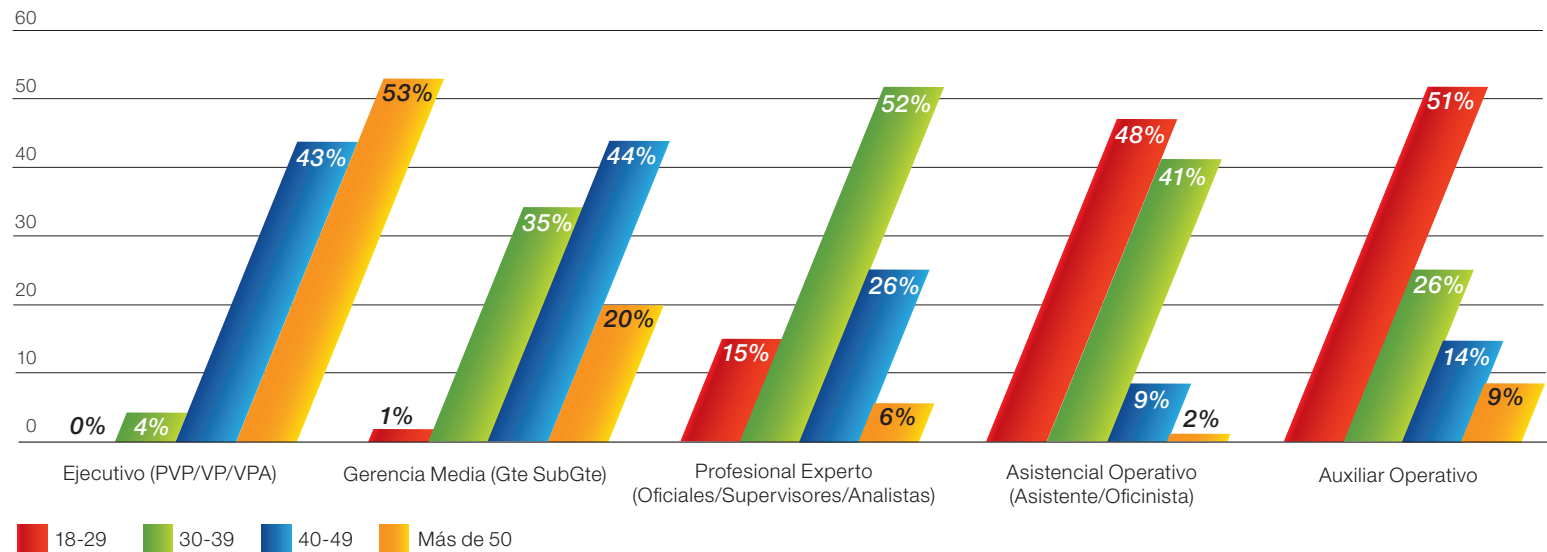


PORCENTAJE DE COLABORADORES POR SEXO



PROGRAMA DE FORMACIÓN HORAS/ENTRENAMIENTO POR GRUPO TEMÁTICO

El porcentaje de colaboradores por rango de edad y su distribución en los diferentes niveles mantiene la siguiente composición:



PORCENTAJE DE COLABORADORES POR RANGO DE EDAD POR NIVEL

No discriminación

GRI 406-1

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Nuestros procesos de selección, contratación y evaluación de desempeño incluyen la no discriminación e igualdad de oportunidades. Igualmente, nuestro Código de Ética y Conducta refuerza esta conducta basada en la valoración de nuestros colaboradores según sus competencias, aptitudes y experiencia, promoviendo nuestros valores y donde impere el crecimiento y desarrollo. Si bien contamos con los mecanismos para atender cualquier asunto relacionado con este tema, durante el periodo no se han reportado casos de reclamos por discriminación.



Principio 6

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

Trabajo Infantil

GRI 408-1

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

Reafirmamos nuestro compromiso de apoyar la erradicación de trabajo infantil 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”. Apoyamos programas que contribuyan a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo.



Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Apoyo al programa de Prevención del Abuso Sexual Infantil de la Fundación Visión

Multibank y sus multivoluntarios, participaron de la Carrera – Caminata Internacional “Héroes por la Vida y la Familia”, a beneficio del programa de Prevención del Abuso Sexual Infantil. Organizada por la Fundación Visión, la cual opera en Panamá desde 1996, con el objetivo de favorecer iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida de los panameños, a través de proyectos de interés social y programas educativos. Siendo Panamá una de las 8 ciudades que realiza esta actividad familiar para visibilizar esta causa a nivel latinoamericano simultáneamente, siendo Súper Héroes por un día.



Apoyamos iniciativas que contribuyan con la prevención y el abuso infantil, como la Caminata Internacional “Héroes por la Vida y la Familia”

Trabajo Forzoso

GRI 409-1

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

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. De acuerdo con nuestros valores buscamos un ambiente de trabajo positivo y el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores. En nuestros análisis de riesgo ambiental y social evaluamos estos riesgos respecto en nuestros financiamientos, igualmente estamos atentos a no contratar proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.



Principio 4

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

Derechos Humanos

GRI 412-1

**Operaciones
sometidas a revisiones
o evaluaciones
de impacto sobre los
derechos humanos**

Promovemos el respeto de los derechos humanos, actuando con la diligencia debida para remediar y reparar cualquier abuso o violación que atente contra las personas y comunidades, sus valores éticos y culturales y su medioambiente. 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. Estamos convencidos de que la inversión social debe ser gestionada de manera responsable, proactiva y estratégica, cuyo resultado esperado es el bienestar de la comunidad en temas prioritarios para el país en las áreas de educación, salud, cultura, medio ambiente, alimentación, buscando que sea una gestión sostenida que se mantenga en el largo plazo.



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.

Inversión Social Vida en Comunidad

Fundación Alberto y Pamela Btsh

GRI 413-1

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

A través de esta Fundación brindamos apoyo a instituciones benéficas, que se encargan de asistir a las poblaciones más desfavorecidas, muchas de ellas en situación de pobreza extrema. Trabajamos con esta Fundación desde 1996. Actualmente apoyamos, mediante donaciones a 20 instituciones que brindan asistencia social:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Aldeas S.O.S. | 11. Fundación Ayudando a Vivir |
| 2. Comedor Hossana | 12. Hogar San José de Malambo |
| 3. Comedor María Reina | 13. Fundación REMAR |
| 4. Hogar Bolívar | 14. Fundación San José Pesé |
| 5. Hogar Fátima | 15. Salamanca Colón |
| 6. Hogar Infancia | 16. Comedor Jehová Jiret |
| 7. Años Dorados | 17. Fundación Solidaridad y Desarrollo de Panamá |
| 8. Centro de Orientación Familiar | 18. Comunidad Evangélica Jesús El Rey |
| 9. Comedor Chorrera | 19. Asociación Luz y Vida |
| 10. Comedor La Vid Verdadera | 20. Iglesia Loma Bonita |



Programa de donaciones Fundación Alberto y Pamela Btsh

20

Instituciones Benéficas

+2,783

Beneficiarios

Donativos:

- Servicio
- Alimentos
- Ropa y Calzado
- Mobiliario
- Artefactos de cocina
- Computadoras
- Capacitación
- Atención Médica

Multivoluntarios

Siempre enmarcados en nuestra política de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad, los Multivoluntarios de Multibank apoyaron diferentes actividades.

Incentivamos las fortalezas de nuestros colaboradores en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades en las que trabaja Multibank Inc.

Para el año 2017 alcanzamos los siguientes resultados:

ACTIVIDADES REALIZADAS	MULTI-VOLUNTARIOS	HORAS DE VOLUNTARIADO	MONTO INVERSIÓN SOCIAL USD	BENEFICIARIOS DIRECTOS	BENEFICIARIOS DIRECTOS E INDIRECTOS
Día de las Buenas Acciones	329	400	26,115	955	955
Multibank Ilumina: actividades en 5 Granjas	25	155	250,000	72	2,705
Actividades realizadas por la banca					
1. Donación al Hospital del Niño	14	8	200	4	4
2. Apoyo a La Casita de Mausí	14	6		28	28
3. Limpieza de playas en Costa del Este	11	9			
4. Donación a Hogar Divino Niño	113	22	1,614	31	31
	506	600	277,929	1,090	3,723



El Día de las Buenas Acciones es una iniciativa que une a más de 75 países en torno al voluntariado. En Panamá , gracias al impulso de la Fundación Judío Panameña (Jupá) y la Sociedad de Beneficiencia B'nai

B'rith se realizan diferentes actividades para colaborar con los más necesitados.

700 Multivoluntarios Inscritos

506 Multivoluntarios activos a nivel Nacional

600 Horas de Multivoluntariado

277,929 de Inversión

1,090 Beneficiarios directos

3,723 Beneficiarios Indirectos

Las Horas de Multivoluntariado incluyen reuniones de coordinación, compra de insumos, jornada de recolección, distribución de materiales y día de la actividad.



En el 2001, Multibank forma parte del programa Grandes Pasos del Patronato de Servicio Nacional de Nutrición con la adopción de la Granja El Entradero, en el distrito de Antón, brindando aportes significativos para el desarrollo y capacitación de los residentes, con el fin de potenciar y guiar la labor de las familias socias de esta Granja. En el afán de colaborar con el desarrollo sostenible de la granja adoptada (El Entradero) y otras áreas en situación similar, en el año 2016 se crea Proyecto Multibank Ilumina, apoyando a dos nuevas granjas Altos del Cirí y El Chileno, ubicadas en Capira, donde gracias a esto se logró aumentar la producción. En el año 2017 se impactaron a 5 granjas, beneficiado a más de 350 familias panameñas.

Objetivos del Proyecto:

- 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.
- 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.
- Dotar de iluminación básica a familias de las comunidades cercanas a la granja, para su seguridad y aprovechamiento.
- Capacitar a las familias de las comunidades, para ayudarles en la productividad de su trabajo y potenciar sus habilidades y capacidades.

Proyecto Multibank Ilumina



Granjas visitadas en el 2017

Vallecito, Capira
Uvero Arriba, Capira
San Miguel Arriba, Penonomé
Barrio Unido, Penonomé
Río Indio, Capira



2,705

Personas Beneficiadas
(directas e indirectas)

Instalación de Paneles Solares – Proyecto Multibank Ilumina



Con una inversión de más de US\$250,000 se han generado mejoras para las comunidades permitiendo concientizar a los residentes sobre la importancia del uso de fuentes de energía renovables. Nuestra meta es impactar a más comunidades anualmente. En la actualidad, este suministro de energía renovable ha logrado aumentar la producción de tubérculos, granos y frutas, de una manera sostenible y más amigable con el medio ambiente, al mismo tiempo que ha significado importantes fuentes de ingresos para las familias socias del proyecto.

Enmarcado en las Políticas del Plan Energético Nacional 2015-2020, Multibank Ilumina, busca brindar mayores oportunidades a través de energía renovable. Permitiendo acceso a la energía por medio de la instalación de paneles solares a las granjas auto-

sostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato de Servicio Nacional de Nutrición, así como kits de iluminación básica a cada una de las familias aledañas a las granjas con el fin de lograr: mayor seguridad, oportunidades de estudio, bienestar y calidad de vida.



Entrega de Paneles Solares a las Comunidades beneficiadas



Instalación de Paneles Solares



Acciones en favor de la Comunidad

Dentro de las actividades, iniciativas y programas que realizamos en apoyo a la comunidad, destacan:

Cinta Rosada y Celeste

Respaldando la campaña de la Cinta Rosada y Celeste, con nuestros Multivoluntarios visitamos a los pacientes del Instituto Oncológico Nacional, con quienes compartimos momentos amenos contagiándoles con sonrisas y mensajes de ánimo. Además, se entregaron Kits promocionales y refrigerios.



Visita al Instituto Oncológico Nacional



Apoyo a la Teletón 20-30

Como años anteriores apoyamos a la Teletón 20-30 a través de nuestros colaboradores y Mutivoluntarios, recaudando US\$20,000 a través de diferentes actividades. Los fondos serán para la creación del Centro Nacional de Epilepsia y el Banco de Piel y Tejidos.



Apoyo a la Educación, Cultura y Deporte

La relación que tiene la organización con la comunidad en la que se encuentra, es uno de los principales ejemplos de la puesta en práctica de los valores con los cuales está comprometida, de allí que para el año 2017 continuamos brindando apoyo a programas y eventos que promueven la educación, la cultura y el deporte. Se entregaron Kits promocionales y refrigerios.

Concurso Interno “Celebrando Nuestras Tradiciones”

En el mes de la Patria nuestras sucursales, centros de préstamos y unidades organizativas de nuestra gran familia Multibank, participaron del concurso para rendir honor a las tradiciones panameñas.



Concurso “Celebrando Nuestras Tradiciones”



Patrocinio al Centro de Ciencias y Arte-Explora

Patrocinamos nuevamente el Centro de Ciencias y Arte- Explora, el cual inculca a la niñez y a la juventud la búsqueda del conocimiento por medio del aprendizaje, el interés por la investigación, con la convicción de que la ciencia, la tecnología y el arte son pilares sólidos de una buena educación.

Alianzas en pro de la Salud de las Comunidades

En el 2017, Multibank Ilumina en alianza con la Universidad de Panamá, como un eslabón necesario para llevar a las comunidades, giras de salud, aportando un valor agregado adicional, visitó a las comunidades de Vallecito, Barrio Unido, Uvero Arriba y Río Indio en el distrito de Capira y San Miguel Arriba en la provincia de Coclé. Esta alianza nos permite llevar atención médica mediante giras multidisciplinarias, beneficios que se han extendido tanto a los moradores como al comité religioso, de salud y personal de las escuelas de las áreas impactadas.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI-OPCIÓN ESENCIAL

Informe de
Sostenibilidad
2017



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº PÁGINA
GRI 102:Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	
	102-1 Nombre de la organización	5
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6
	102-3 Ubicación de la sede	7
	102-4 Ubicación de las operaciones	7
	102-5 Propiedad y forma jurídica	8
	102-6 Mercados servidos	10
	102-7 Tamaño de la organización	11
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	12
	102-9 Cadena de suministro de la organización	12
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12
	102-11 Principio de precaución	12
	102-12 Iniciativas externas	13
	102-13 Afiliación a asociaciones	17

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº PÁGINA
	Estrategía	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
	Ética e integridad	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	18
	Gobernanza	
	102-18 Estructura de gobernanza	20
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	26
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	26
	Participación de los grupos de interés	
	102-40 Lista de grupos de interés	27
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	27
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	27
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	28
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	28

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº PÁGINA
	Prácticas para la elaboración de Informes	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	29
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	29
	102-47 Lista de los temas materiales	30
	102-48 Reexpresión de la información	31
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	31
	102-50 Período objeto del informe	32
	102-51 Fecha del último informe	32
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	32
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	32
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	32
	102-55 Índice de contenidos GRI	80

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº PÁGINA
	102-56 Verificación externa	32
GRI 103:Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	33
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	33
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	33
TEMAS MATERIALES		
Económicos		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	37
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	40
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	42
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	43
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº PÁGINA
Ambientales		
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	53
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	55
GRI 30: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación acuerdo con los criterios ambientales	52
Sociales		
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	59
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	61
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	63

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		Nº PÁGINA
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	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	65
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas emprendidas	67
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	60
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	69
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	70
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	71
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	47

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		Nº PÁGINA
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	42
Suplemento Financiero			
Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros FSSS Versión 3.0	GRI FS1: Cartera de Productos		
	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	49
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	
	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	50
	GRI FS13: Comunidad		
	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	10
	GRI FS15: Etiquetado de Productos y Servicios		
	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	46