2018

Informe de Sostenibilidad
Multibank, Inc.

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

multibank

CONTENIDOS

Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo **4**
Acerca de este Informe **8**

NUESTRA EMPRESA **9**
1. Productos y Servicios 10
2. Marca Multibank 10
3. Trayectoria 12
4. Multibank Inc. en el 2018 15
5. Compromiso con los ODS y los Principios del Pacto Mundial 18
6. Cultura Corporativa 20
7. Estrategia Global de RSE 21
8. Estructura de Gobernanza y Gobierno Corporativo 22
9. Organigrama Institucional 27

GRUPOS DE INTERÉS, MATERIALIDAD Y ENFOQUE DE GESTIÓN **28**
1. Grupos de interés 30
2. Análisis de materialidad 31
3. Enfoque de gestión 32

DESEMPEÑO ECONÓMICO **35**
1. Multibank Inc. en cifras 36
2. Calificaciones en el sector 37
3. Inversión en infraestructura 38
4. Inversión en nuevas tecnologías 39
5. Apoyo a la economía del país 40
6. Cumplimiento y anticorrupción 43
7. Gestión de reclamos y solicitudes 45

CONTENIDOS

DESEMPEÑO AMBIENTAL **48**
1. Gestión del riesgo ambiental y social 49
2. Entrenamientos a clientes en normas ambientales y sociales 52
3. Evaluación ambiental de los proveedores 53
4. Gestión ambiental en nuestras operaciones 53
5. Educación Ambiental 55

DESEMPEÑO SOCIAL **56**
1. Nuestra fuerza laboral 57
2. Beneficios a colaboradores 59
3. Salud y seguridad 61
4. Formación de nuestros colaboradores 62
5. Evaluación del desempeño 64
6. Programa de practicantes y primer empleo 65
7. Relación del salario mínimo frente al salario mínimo local 65
8. Prácticas laborales 66
9. Educación financiera 69
10. Inversión social / Vida en comunidad 70

Índice de contenidos GRI - Opción Esencial **75**

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO

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

GRI 102-14 | DECLARACIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS RESPONSABLES DE LA TOMA DE DECISIONES

Publicamos este Informe de Sostenibilidad 2018 con el propósito de comunicar las acciones más destacadas de nuestra gestión en lo económico, social y ambiental, ratificando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés y con Panamá. Hemos continuado fortaleciendo nuestro modelo de negocios, y fortaleciendo la incorporación de principios de las iniciativas y alianzas a las que nos hemos sumado, en este sentido ratificamos nuestro compromiso como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de su capítulo local, y seguimos alineando nuestra estrategia con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible con acciones que permitan aportar a la consecución de sus 17 objetivos. Queremos resumir nuestras acciones que si bien integran las tres dimensiones, responden a temas específicos en lo económico, ambiental y social.

En lo económico, soportados por ser parte de un Grupo financiero con casi 50 años de gestión en el mercado de Panamá con una histórica solidez financiera, hemos podido contribuir con la economía local y generando oportunidades y crecimiento, incluyendo:

- 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, Pacific Credit Rating (PCR) y Equilibrium, ratifican nuestra solidez y nos continúan ubicando en el nivel más alto dentro de los bancos privados de capital panameño que se califican a nivel nacional.
- Adecuamos y fortalecemos de manera continua la estructura de Gobierno Corporativo con las mejores prácticas y estándares locales e internacionales, destacando el apoyo como socio estratégico del Banco de Desarrollo Alemán (DEG) y subsidiario del KFW.
- Apoyamos sectores fundamentales de la economía como la construcción, el sector agropecuario y las Pequeña y Mediana Empresa (PyMES).
- Realizamos inversiones significativas en mejoras de nuestra infraestructura comercial que tuvieron un impacto en la economía local, entre las cuales sobresalen nuevos proyectos de sucursales que incluyen nuevas instalaciones,

traslados y modificaciones internas, instalación de paneles solares en la azotea del Edificio Prosperidad, mejoras o remodelaciones en áreas corporativas (Call Center Brisas del Golf, salones de capacitación en Plaza Concordia).

- Mejoramos la infraestructura de servicios y procesos, incluyendo Fortalecimiento de la Seguridad, Monitoreo, fortalecimiento y Gestión de Servicios, Esquema de Atención, Proyecto MOTI (Modelo Operativo de Tecnología), Proyecto ASICOM y BPM Tarjeta de Crédito, Proyecto de la Nueva Banca en Línea y el Proyecto Gestor Documental.
- Impulsamos programas y proyectos a través del Instituto de Microfinazas contribuyendo en 2018 a formar a 90 individuos para una mejor orientación en el manejo de sus finanzas. Incluyendo el Programa de Educación Financiera de RSE de la Asociación Bancaria de Panamá, Charla a colaboradores del Patronato de Nutrición, Capacitación a los administradores de las Infoplazas de Chiriquí y Veraguas.
- Procuramos que nuestra gestión de compras se enfoque en proveedores locales; en el 2018 nuestro portafolio de proveedores estuvo conformado por un 92% (608) de procedencia local.
- Llevamos a cabo sesiones de entrenamiento a los colaboradores en los diferentes niveles de riesgo, al igual que talleres especializados en las diferentes obligaciones y gestiones de debida diligencia y conocimiento del Cliente C (KYC). Un total de 6,675 horas de capacitación se realizaron en los temas de prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Hemos puesto nuestro empeño en el manejo oportuno de las incidencias recibidas a través de nuestro sistema control de reclamos y solicitudes recibidas (JIRA).

En lo ambiental y social

- Evaluamos las operaciones dentro del esquema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social, donde hemos incorporado criterios ambientales y sociales en los financiamientos.
- Igualmente hemos incorporado criterios ambientales para las adquisiciones realizadas que incluyen la compra de equipos

altamente eficientes en consumo de energía, compra de productos que se envían en contenedores retornables o reutilizables y hechos de contenido reciclado.

- Con la finalidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), ayudando a mitigar los efectos del cambio climático y optimizando el buen uso de los recursos naturales, iniciamos el plan de instalación y suministro de energía limpia, a través de paneles solares en nuestra sede principal en la Vía España. Igualmente en nuestras operaciones continuamos con el manejo de material reciclado.
- Mantenemos alianzas y participamos a través del Multivoluntariado con acciones para mejorar el medio ambiente.
- Participamos en la RED UNEP-FI que busca identificar, promover y adoptar las mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras.

En lo social:

- Hemos llevado a cabo diferentes acciones asociadas a nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada uno de sus pilares: Ética y desarrollo corporativo, Progreso Comunitario, Medio ambiente, Cultura y educación.
- A través de la Fundación Alberto y Pamela Btesh 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 y 2,783 beneficiados.
- Incentivamos las fortalezas de nuestros colaboradores en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades en las que trabaja Multibank Inc. con 506 Multivoluntarios activos a nivel nacional, 422 horas de Multivoluntariado, con acciones concretas en reducción del cambio climático, reducción de la pobreza y desnutrición infantil en las áreas rurales.
- Desde 2011, en conjunto con el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición, apoyamos el Programa Grandes Pasos Granja El Entradero, cuyos objetivos contemplan brindar energía por medio de paneles solares, para incrementar la producción de las familias de las granjas y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, incrementar la productividad de los cultivos para su consumo y/o

comercialización, dotar de iluminación básica a familias de las comunidades cercanas a la granja, formar a las familias de las comunidades, para potenciar sus habilidades y capacidades. Fueron 4 granjas visitadas y 1,176 personas beneficiadas.

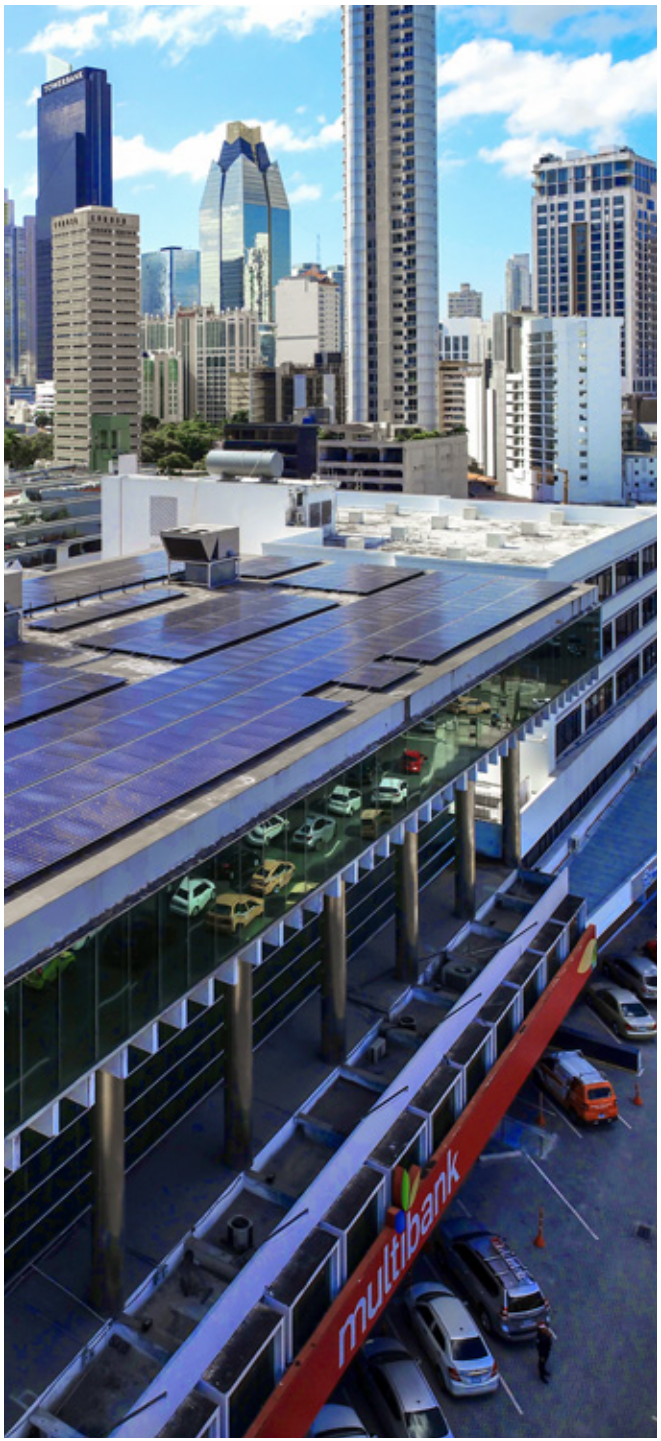
- Y cerramos con nuestro proyecto insignia **Multibank Ilumina**, con el que buscamos la disminución de la pobreza a través del uso de energía renovable y preservación del medio ambiente. Actualmente, se encuentran en el Programa Grandes Pasos un total de 271 granjas, distribuidas a lo largo del país, donde participan 1,239 socios, con un total de 5,415 beneficiarios directos y 36,228 beneficiarios indirectos, caracterizados por índices de pobreza extrema.

Dentro de los reconocimientos en nuestra gestión a destacar durante el 2018 están:

- Multibank Inc. y subsidiarias continúan consolidándose dentro del selecto grupo de entidades financieras de origen latinoamericano con doble grado de inversión internacional otorgadas por las calificadoras Standard & Poors y Fitch Ratings.
- Se realiza el 1er Simposio de Ciberseguridad.
- Bajo el marco “Sembrar Cultura de Riesgos”, se realizó la V Jornada de Gestión de Riesgos, evento clave del proceso de socialización de los diferentes tipos de riesgos, tendencias y controles.
- Multibank forma parte de la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá.
- Se presentaron los resultados del proyecto Multibank Ilumina, que beneficia a 1,176 personas directa e indirectamente. Las granjas visitadas fueron: Tulú Arriba, Santa Marta, las Marías en Coclé y Los Martínez en Veraguas.
- Multibank implementa plan de producción de energía solar en su Casa Matriz, a través de paneles solares.

Los invito a recorrer el informe, donde podrán obtener información mas detallada de nuestros esfuerzos por contribuir a un mundo mejor.

Isaac Btesh
Presidente Ejecutivo



ACERCA DE ESTE INFORME

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 de acuerdo con los estándares GRI.

GRI 102-50 | PERÍODO OBJETO DEL INFORME, GRI 102-51 FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

El informe abarca del 1° de enero al 31 de diciembre de 2018, coincidiendo con los informes financieros.

GRI 102-51 | FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

Nuestro último informe corresponde al año 2017.

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 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 y el 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.

NUESTRA EMPRESA

Productos y Servicios

El presente informe corresponde a la gestión de Multibank Inc. en materia de Sostenibilidad.

GRI 102-1 | 102-2 ACTIVIDADES, MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Multibank Inc. provee una amplia variedad de servicios financieros principalmente de banca corporativa, de inversión, hipotecaria y de consumo, así como servicios de seguro, factoraje y leasing. En la página web www.multibank.com.pa publicamos información completa de nuestros productos y servicios.

Marca Multibank

La marca Multibank, ha alcanzado un sitial de incuestionable prestigio y reputación, que hoy destacan sus años de experiencia. Nuestra marca incluye la imagen del "Árbol de la Vida", donde se estimula la acción, la confianza, el entusiasmo y provee un sentido de protección. Con tres colores:

Azul: confiables, dignos y comprometidos

Verde: paz y ecología

Amarillo: cultura, optimismo y un futuro positivo.

GRI 102-3 | UBICACIÓN DE LA SEDE

Nuestra sede está ubicada en la Vía España, Edificio Prosperidad # 27, Ciudad de Panamá, Apartado No. 0823-05267en Panamá, República de Panamá.

GRI 102-4 | UBICACIÓN DE LAS OPERACIONES

Nuestra licencia nos permite efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior. Tenemos presencia regional en Costa Rica (MB Créditos), Colombia (Banco Multibank S.A.) y Perú (Oficina de Representación).

GRI 102-5 | PROPIEDAD Y FIRMA JURÍDICA

Multibank Inc. es una subsidiaria 100% de Multi Financial Group Inc. ambas entidades constituidas de acuerdo con las leyes de la República de Panamá.

Multibank Inc. es dueña de la totalidad de la participación accionaria de las siguientes compañías subsidiarias:

COMPAÑÍA	ACTIVIDAD	PAÍS DE INCORPORACIÓN
Gran Financiera S.A.	Otorga préstamos de consumo.	Panamá
Multi Securities, Inc.	Negociar, ejecutar y procesar la compra y venta de valores, local e internacionalmente y administrar portafolios de inversión.	Panamá
Multi Trust	Promover, establecer, administrar y manejar fideicomisos y prestar servicios como fiduciario.	Panamá
Banco Multibank, S.A.	Negocio de banca comercial.	Colombia
Multi Capital Company, Inc.	Prestar servicios de asesoría en el exterior.	Islas Nevis
Multibank Seguros, S.A. y Subsidiaria	Negocio de seguros.	Panamá
Multileasing Financiera, S.A.	Negocio de arrendamiento de bienes inmuebles	Panamá
MB Créditos, S.A. y Subsidiaria	Arrendamiento financiero de bienes muebles.	Costa Rica
Multibank Factoring Inc.	Negocio de factoraje.	Panamá
Multibank Cayman Inc.	Negocio de banca comercial.	Islas Caimán
Orbis Real Estate, Inc.	Compra, venta y administración de bienes inmuebles.	Panamá

En nuestra página web www.multibank.com.pa y en los Estados Financieros Consolidados 2018, puede consultarse información completa y actualizada sobre las empresas que conforman nuestro grupo empresarial.

GRI 102-10 | CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA ORGANIZACIÓN Y SU CADENA DE SUMINISTRO

En el 2018 los cambios referentes a la propiedad incluyen:

COMPAÑÍA	ACTIVIDAD	PAÍS DE INCORPORACIÓN
Inversiones Prosperidad, S.A.	Compra, venta y administración de bienes inmuebles. (Desincorporada en el 2018)	Panamá
Hemisphere Bank Inc. Ltd	Negocio de banca comercial (en proceso de liquidación voluntaria)	Islas Turcas & Caicos
Multi Facilities Holding Corporation	Gestión de cobro y recuperación de créditos especiales y actividades relacionadas a créditos financieros adquiridos de subsidiarias. (Subsidiaria cerrada durante el 2018)	Islas Vírgenes Británicas

El cierre de las Subsidiaria Multifacilities Holding Corp., fue autorizado en fecha 2 de marzo de 2018, por la Superintendencia de Bancos de Panamá, proceso que concluye con la emisión de la certificación de origen en fecha 7 de junio de 2018. En fecha 19 de diciembre de 2018, el Banco cedió las acciones de su Subsidiaria Inversiones Prosperidad, S.A.

Trayectoria

1990

Inicia operaciones bajo el nombre comercial Multi Credit Bank.

1991

1er Banco en apoyar a la Microempresa.

1993

Creación de Hemisphere Bank, con sede en las Islas Turcas y Caicos, del Caribe.

1996

Creación de la Fundación Alberto y Pamela Btesh.

1998

- Se funda el Instituto de Microfinanzas dirigido al desarrollo del micro y pequeño empresario.
- 1er Banco privado en recibir, por parte del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), un Fondo de Desarrollo para ser distribuido en préstamos a empresarios.

2002

Financiamiento con el FMO (Netherlands Development Finance Company).

2003

Somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, comprometiéndonos con la adopción de sus 10 principios.

2004

- Creación de Multi Securities, Inc.
- Recibimos el Premio a la Excelencia otorgado por “Acción Empresarial”, por ser el principal ejecutor del programa “Diálogo de Gestiones” en América Latina y El Caribe.

2005

- Conversión a banco tipo universal multiproducto. Se define la gran meta estratégica: alcanzar el grado de inversión internacional con perspectiva positiva.
- 1er banco en Panamá que brinda el servicio de Verified by Visa y Secure Code para Afiliación de Comercios/Aquerencia.

2006

- Creación de Multi Trust, Inc.
- Apertura de la Oficina de Representación en Bogotá, Colombia.

2007

- Adquisición del 70% de Macrofinanciera en Colombia.
- Creación de Multi Financial Group.

2008

- Nueva imagen de Multibank, fortalecimiento de Gobierno Corporativo Familiar.
- Creación de Multigiros, S.A., negocio de envío y pago de remesas de dinero.

2009

Creación de Multileasing Financiero, S. A.

2011

- Creación de Multibank, Seguros, Inc. y de MB Créditos (CR).
- Adquirimos la totalidad de las acciones de Macrofinanciera.
- MB Créditos inició oficialmente sus operaciones en Costa Rica.

2011

Reconocimiento por parte del IFC-Banco Mundial (Internacional Finance Corporation) como la institución bancaria más activa en México, Centroamérica y el Caribe en la utilización del Programa GTFP (Global Trade Finance Program), destinada al financiamiento de operaciones de comercio internacional a clientes de la pequeña y mediana empresa.

2012

Multibank firma facilidades de financiamiento por US$ 15 millones y de US$ 10 millones con Deutsche Investitions- und Entwicklungssellschaft mbH, (DEG), filial del KfW, y el Banco de Desarrollo de América Latina CAF, respectivamente.

2013

- 1ra alianza estratégica en Panamá de DEG, como nuevo accionista de Multibank, a través de nuestro holding, Multi Financial Group, Inc. a través de una inversión de 30 millones de dólares.
- Se consolida en el mercado MB Créditos en Costa Rica.

2014

- Macrofinanciera obtiene la licencia para convertirse en Banco Multibank (COL).
- Firma acuerdo de financiamiento con IFC por US$40 millones para ampliar el acceso al financiamiento para las PYMEs y apoyar iniciativas que ayudan a reducir el cambio climático, como la eficiencia energética y los pequeños proyectos de energía renovable.
- Adquiere total accionario de MB Créditos en Costa Rica.

2015

- Licencia Banco Multibank Colombia.
- Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID) otorga financiamiento por US$20 MM.
- Lanzamiento de Banca Diamante.

2016

- Se supera: activos US$ 4,000 MM
- 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.
- Se consolida el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial: Multibank Ilumina, en conjunto con el Patronato de Servicio Nacional de Nutrición y la Empresa ReFeel.
- Apertura de Sucursal en Tortí, en el Distrito de Chepo, para satisfacer las necesidades del sector agropecuario y comercial, posicionándonos como el primer banco privado en esta región.
- Costa Rica apertura primera sucursal para atención a clientes y desarrollo de negocios, de MB Créditos.

2017

- Emisiones de Deuda Mercados Internacionales.
- Multibank logra efectuar su primera emisión de bonos senior, no colateralizados, por un importe de 100 millones de francos suizos, equivalentes a US$103 millones. Multibank Inc., emitió exitosamente bonos corporativos por US$ 300 MM en los mercados internacionales.

*144A Reg S.

2018

- Los activos de Multibank crecieron en un 4.4% con un total de US$4,896 millones al cierre de 2018.
- Multibank mantuvo importante participación en el financiamiento en los sectores de automóvil, agropecuario y construcción, alcanzando una utilidad neta de US$56.9 millones.

Hemos incluido en la historia los cambios mas significativos de tamaño, estructura y propiedad. No se detallan las aperturas de sucursales y las modificaciones las calificaciones.

GRI 102-6 | MERCADOS SERVIDOS

Nuestro modelo de negocio se centra en las personas y en 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 26 sucursales (incluyendo la Casa Matriz) y 3 centros de préstamo, distribuidos así:

Sucursales	Área	Sucursales y Centros de Préstamo
Panamá	Centro / metropolitana	Vía España (casa matriz), 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. Centro de Préstamos Plaza Concordia.
	Colón	Plaza Millennium, Zona Libre.
	Este	Tortí.
	Oeste	Centro de Préstamos Vista Alegre, Chorrera, Coronado.
	Central	Penonomé, Chitré, Santiago, Las Tablas. Centro de Préstamos en Santiago.
	Occidental	David, Boquete, Changuinola.
Cajeros automáticos	Todo el país	95 cajeros automáticos. Consultar ubicación en www.multibank.com.pa
Auto Banco	Metropolitana	Plaza Pacífica.

GRI FS13 | PUNTOS DE ACCESO POR TIPO EN ÁREAS DE ESCASA DENSIDAD DE POBLACIÓN O DESFAVORECIDAS ECONÓMICAMENTE

Nuestra Sucursal Tortí, atiende al sector agropecuario como actividad característica de la región de Chepo.

Multibank Inc. en el 2018

GRI 102-7 | TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

1,192

COLABORADORES DE MULTIBANK INC.

4,895,936,449

(US $) TOTAL DE ACTIVOS

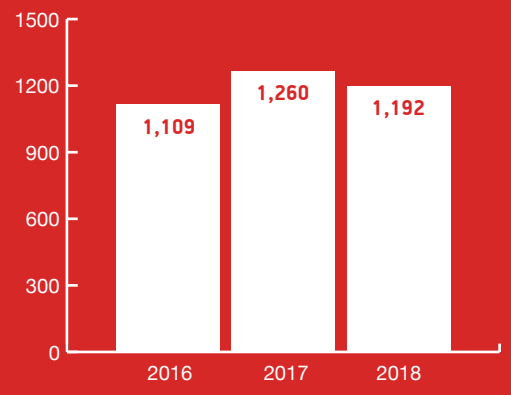
56,880,044

(US $) UTILIDAD NETA

522,966,100

(US $) PATRIMONIO NETO

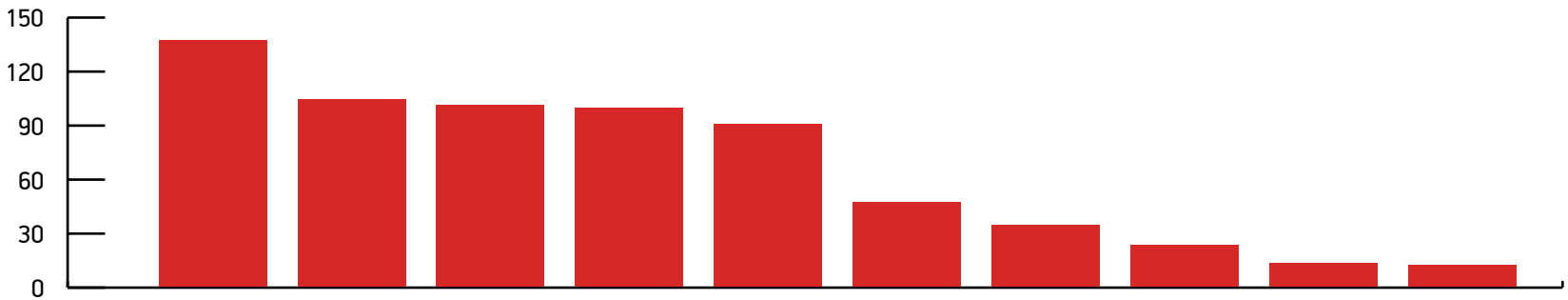
GRI 102-8 | INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES



Colaboradores	Total	Permanentes	Temporales
Colaboradores Multibank Inc.	1,192	1,163	29
Multibank Inc. y Subsidiarias	1,324	1,295	29

GRI 102-9 | CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN

La composición de nuestros proveedores según el tipo de servicios suministrado es la siguiente:



	Mercadeo	Suministros	Mantenimiento	Tecnología	Arrendamiento y Construcción	Operaciones Bancarias	Seguridad	Desarrollo Humano	Administración	Gestión Documental
Cantidad	137	104	101	99	90	47	34	23	13	12

GRI 102-12 | GRI 102-12 INICIATIVAS EXTERNAS

Dentro de las iniciativas externas de carácter económico, ambiental y a las que nos hemos suscrito o respaldamos, de forma voluntaria destacan:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2013.
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Naciones Unidas.
- Deutsche Investitions- und Entwicklungssellschaft mbH, (DEG), como socio estratégico del Grupo desde el 2013.
- Gestión del Riesgo Ambiental y Social, alineada con la metodología propuesta por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).
- UNEP FI, nos unimos el 1 de agosto de 2018 a esta iniciativa que busca “identificar, promover y adoptar las mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras”.

GRI 102-13 | AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

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

Entidad
Asociación Bancaria de Panamá, donde formamos parte de la Comisión de Sostenibilidad
Patronato del Servicio Nacional de Nutrición en el Proyecto Grandes Pasos
SUMARSE, asociación que impulsa la responsabilidad social en Panamá y punto de encuentro para el desarrollo sostenible del país
Cámara de Comercio
Instituto de Gobierno Corporativo
APEDE
Grupo APC
Colegio de Contadores Públicos
ANREH – Asociación Nacional de Recursos Humanos
AMCHAM Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá
Asociación de Usuarios de Zona Libre

Compromiso con los ODS y los Principios del Pacto Mundial

Respaldamos la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y las prioridades nacionales definidas en las directrices del Plan Estratégico Nacional PEN 2030. Nos esforzamos porque nuestras operaciones financieras e iniciativas contribuyan al desarrollo sostenible y favorezcan a crear comunidades mas sostenibles e inclusivas, destacamos nuestra iniciativa "Multibank Ilumina" que entre otros objetivos, contribuye con energía asequible y no contaminante.

Dentro de las acciones que hemos emprendido, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas destacan:

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acciones Multibank Inc.	Principios del Pacto Mundial			
		Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Anti-corrupción
1. Fin de la pobreza	• Desarrollo de políticas y programas de inclusión financiera. • Generación de empleos (directos e indirectos).	1,2	3, 4, 5, 6		
2. Hambre cero	• Apoyo a programas alimentarios para poblaciones desfavorecidas. • Fortalecimiento de la cartera agropecuaria.	1,2		7, 8, 9	
3. 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.	1,2	3, 4, 5, 6		10
4. Educación de calidad	• Apoyo a proyectos y programas educativos. • Formación para la empleabilidad.	1,2			
5. Igualdad de género	• Trato justo y equitativo. • No discriminación por género.	1,2	3, 4, 5, 6		
6. Agua limpia y saneamiento	Criterios ambientales para financiamientos.	1,2		7, 8, 9	
7. Energía asequible y no contaminante	Multibank Ilumina, da acceso a energía accesible y limpia a poblaciones vulnerables.	1,2		7, 8, 9	
8. Trabajo decente y crecimiento económico	Trabajo productivo, Remuneración justa, Beneficios socioeconómicos.	1,2	3, 4, 5, 6		
9. Industria, innovación e infraestructura	Impulso a la Pequeña y Mediana Empresa.		3, 4, 5, 6	7, 8, 9	
10. Reducción de las desigualdades	• Servicios financieros en áreas menos favorecidas. • Reducción de desigualdades en nuestras relaciones y con nuestros colaboradores.	1,2	3, 4, 5, 6		10

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acciones Multibank Inc.	Principios del Pacto Mundial			
		Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Anti-corrupción
11. Ciudades y comunidades sostenibles	Fondos solidarios para adquisición de vivienda con servicios básicos.	1,2		7, 8, 9	
12. Producción y consumo responsables	• Uso eficiente de los recursos en nuestras operaciones y eficiencia energética. • Promoción de prácticas sostenibles.			7, 8, 9	
13. Acción por el clima	Criterios ambientales para financiamientos.			7, 8, 9	
14. Vida submarina	Criterios ambientales para financiamientos.			7, 8, 9	
15. Vida de ecosistemas terrestres	Criterios ambientales para financiamientos.	1,2	3, 4, 5, 6	7, 8, 9	10
16. 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.	1,2	3, 4, 5, 6		10
17. Alianzas para lograr los objetivos	• Acuerdos de financiamiento con banca extranjera para la sostenibilidad ambiental y social. • Alianzas y asociaciones para un desarrollo sostenible.	1,2	3, 4, 5, 6	7, 8, 9	10

Los 10 principios del Pacto Mundial incluidos como parte de nuestras bases fundamentales de conducta:

DERECHOS HUMANOS

1. Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.
2. Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

3. Apoyamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.
6. 6. Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación.

AMBIENTE

7. Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Fomentamos las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

10. Trabajamos en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Cultura Corporativa

GRI 102-16 | DESCRIPCIÓN DE LOS VALORES, PRINCIPIOS, ESTÁNDARES Y NORMAS DE CONDUCTA DE LA ORGANIZACIÓN

Servimos con pasión y entusiasmo orientados a ser una banca más humana basada en los individuos, brindando un trato cálido, cercano y transparente a nuestros clientes. Nuestra misión, visión y valores son nuestra filosofía de gestión que sella los compromisos y responsabilidades que tenemos como organización:

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.

VALORES

Mantenemos 8 valores como pilares fundamentales que definen lo que somos y guían nuestras actuaciones:

- Integridad
- Innovación
- Transparencia
- Solidaridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Equidad
- Compromiso con la excelencia

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.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Busca establecer las bases de conducta para gestionar el negocio de manera responsable, ética y sostenible.

Disponible para los colaboradores en la intranet corporativa, con una clara guía.

El 100% de los nuevos colaboradores han recibido inducción sobre nuestro Código de Ética y Conducta.

Estrategia Global de RSE

Hemos llevado a cabo diferentes acciones asociadas a nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada uno de sus pilares:

Progeso Comunitario

- Banco de Alimentos Panamá.
- Casa Hogar La Semillita.
- Centro de Custodia Arco Iris.
- Fundación Alberto y Pamela Btesh.
- Fundación Valórate.
- Día de las Buenas Acciones.
- Teletón 20-30.
- Santa´s Race de Fundación Make a Wish.
- Multivoluntarios solidarios con: Hogar Metro Amigo, Hogar del Niño de La Cruz Roja Panameña.
- Pacientes del Instituto Oncológico Nacional.
- Casa Hogar Mi Milagro.

Ética y Desarrollo Corporativo

- 1er. Simposio de Taller de Gobierno Corporativo.
- V Jornada de Gestión de Riesgos.
- 1er. Simposio de Ciberseguridad.
- Foro Banca de Construcción.
- XIX Foro de Inversiones.
- XXIX Congreso Nacional de Avicultores.
- IV Foro de Riesgo Legal.
- Expo Cebú 2018.
- 1er. Simposio de Comercio Exterior.

Medio Ambiente

- Multibank Ilumina.
- Programa de Reciclaje.
- Limpiezas de Playa por Multivoluntarios.
- Entrenamiento en Gestión de Riesgo Ambiental y Social.
- Plan de Producción de energía solar en nuestra Casa Matriz.
- Foro Ambiental de la Cámara Panameña de la Construcción.
- Jornada de reforestación en el Parque Nacional Camino de Cruces.

Educación

- Programa de Educación Financiera a los estudiantes del Colegio Richard Neumann.
- Educación Financiera y Riesgos de Seguridad a los estudiantes del Colegio Nuestra Señora de la Merced.
- Capacitaciones, dinámicas y entrega de material didáctico a estudiantes de la escuela El Jagua en Capira.
- Apoyo a la Escuela El Buen pastor – Pamela Btesh.
- Entrega de libros y acondicionamiento de la biblioteca del Centro Educativo Monte Oscuro en Capira.
- Apoyo al Centro de Ciencias y Arte - EXPLORA.
- Apoyo en el crecimiento profesional y expansión de nuestro equipo de colaboradores en diversas áreas.

Cultura

- Participación en las Ferias Internacionales de Azuero, David, La Chorrera y la Feria de San Sebastián de Ocú.
- Presentaciones artísticas como parte de la celebración del mes de la Patria.

Estructura de gobernanza y Gobierno Corporativo

GRI 102-18 | ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Nuestra estructura de gobierno corporativo se sustenta en los principios de: derecho a ser informado, trato equitativo, responsabilidad personal y responsabilidad corporativa.
Contamos con diferentes instrumentos para su funcionamiento como el Manual de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y de Conducta, los Reglamentos de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas.
Para mejorar y fortalecer nuestro Gobiernos Corporativo buscamos adoptar mejores prácticas y estándares locales e internacionales, complementada con la experiencia de los miembros y asesores de los comités, incluyendo el apoyo del Deutsche Investitions- und Entwicklungssellschaft mbH, (DEG), como socio estratégico del Grupo.

La estructura del nuestro Gobierno Corporativo está compuesta por:

En nuestros Estados Financieros Consolidados de 2018 y en nuestra página web: www.multibank.com.pa brindamos información completa sobre nuestra estructura de Gobierno Corporativo.

Junta Directiva

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

Directora Accionista Presidenta	Yvonne Snaider
Director Independiente – Vicepresidente	Darío Berbey
Director Externo - Vicepresidente y Tesorero	Jaime Mora
Directora Accionista - Secretaria	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
Directora Independiente	Liliana Gómez
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
Independiente	Rafael Reyes	
Independiente	Darío Berbey	
Externo	Steve Nahem (P)	
Accionista	Yvonne Snaider	

Directores	ALCO
Independiente	Rafael Reyes
Independiente	Darío Berbey (P)
Externo	José Miguel Alemán
Accionista	Yvonne Snaider

Comités de Prevención y Controlt

• **Comité de Riesgos**

Este comité tiene como objetivo definir las politicas, los procedimientos de control; y asegurar que todas las áreas del Grupo ejecuten correctamente la estrategia de gestion de riesgos aprobada por la Junta Directiva; garantizando el cumplimiento establecido en las normativas y vigentes.

• **Comité Corporativo de Auditoría**

Los objetivos de esta comité consisten en apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a la gestión de la información financiera y contable de grupo. El comité deberá asegurarse de la efectividad de los sistemas, controles y procedimientos del Grupo.

• **Comité de Prevención Blanqueo de Capitales**

Este comité tiene como objetivo apoyar a la Junta Directiva en la prevención de que las transacciones bancarias sean utilizadas para el blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento para la proliferación de armas de destrucción masiva, en las operaciones y transacciones del Grupo.

Riesgos	Prevención de Blanqueo de Capitales	Auditoría
Liliana Gómez (P) Mario Garuz A. Cecilia de Henríquez Raquel Michaan	A. Cecilia de Henríquez (P) Mario Garuz Jaime Mora Raquel Michaan	Mario Garuz (P) A. Cecilia de Henríquez Jose Miguel Alemán Raquel Michaan

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

Comité Ejecutivo

Es la instancia máxima de gobierno y administración, cuyo objetivo primario es asegurar la continuidad de las operaciones del Grupo, 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 Inc.
- Presidente de Junta Directiva Multibank Inc.
- Directora Accionista
- Asesor Corporativo

Comité de Aseguramiento de Gobierno Corporativo

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
- Vicepresidente Asistente - Calificación de Riesgo y Relaciones con Inversionistas
- Gerente - Riesgo Legal y Reputacional
- Siete (7) Asesores Externos.

Invitados Permanentes:

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

Comité de Responsabilidad Social y Ambiental

Tiene como objetivo promover la solidaridad y la inclusión social asegurando que se cumpla con el Programa de Responsabilidad Social y Ambiental. Lo conforman:

- 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 de Riesgo Ambiental y Social

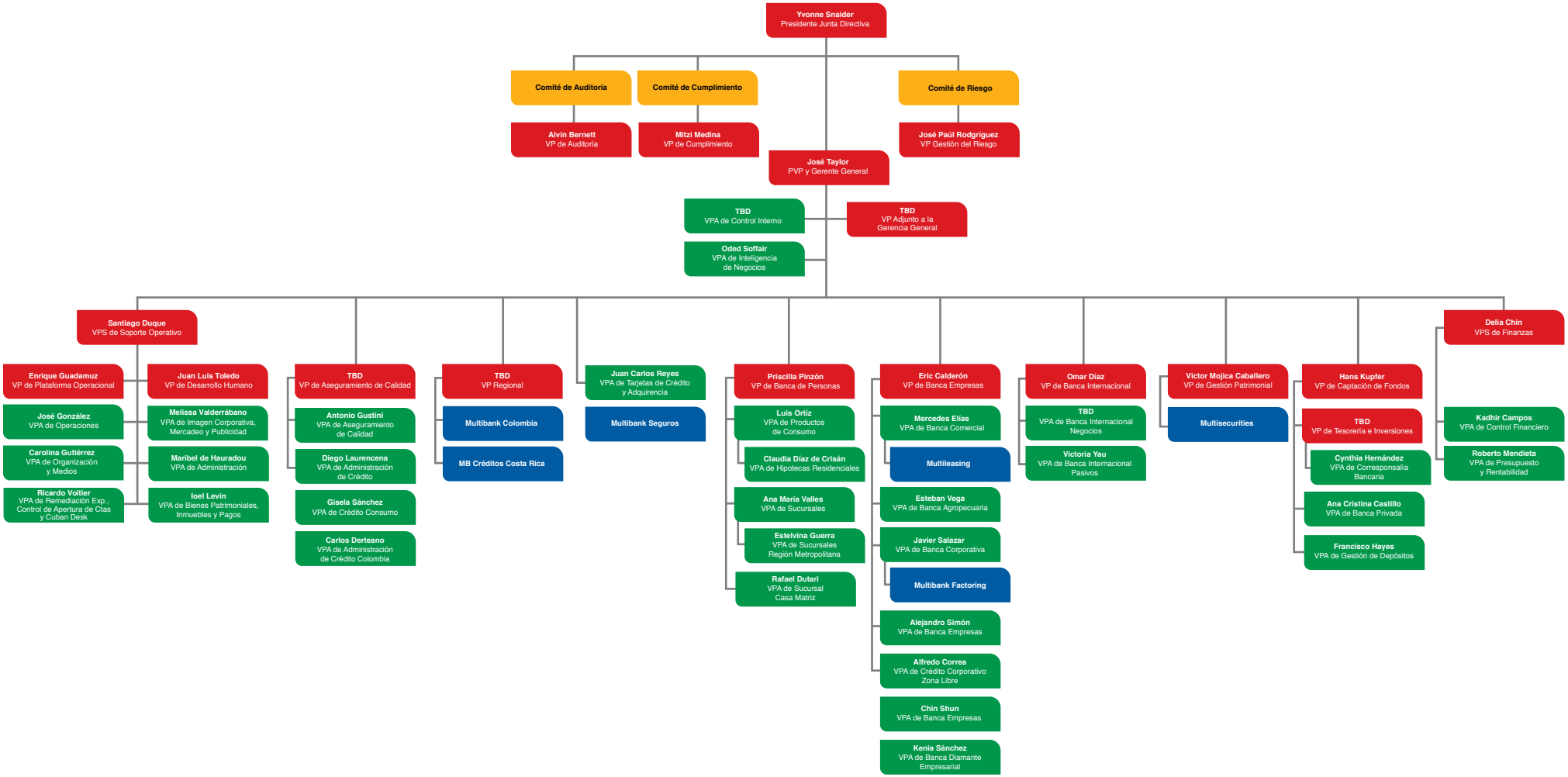
Invitados Permanentes:

- 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 Desarrollo Humano
- 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



GRUPOS DE INTERÉS, MATERIALIDAD Y ENFOQUE DE GESTIÓN

Grupos de interés

GRI 102-40 | LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS **GRI 102-44 |** TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVES MENCIONADOS

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. En la siguiente tabla para cada uno de nuestros grupos de interés, describimos los temas y preocupaciones clave:

Grupo de Interés	Temas y preocupaciones clave
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 compras 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.

GRI 102-41 | ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

No se han establecido sindicatos, sin embargo, mantenemos activos canales de comunicación con nuestros colaboradores procurando la toma de decisiones compartidas.

GRI 102-42 | PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

- Intranet
- Juntas, comités
- 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 programas sociales-ambientales por los beneficiarios
- Encuentros y eventos
- Página Web www.multibank.com.pa
- Correo Electrónico: info@multibank.com.pa
- 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
- Publicidad y marketing
- Canal externo de denuncias.

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.

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 las 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. El proceso para la definición de los contenidos del informe y las coberturas de los temas 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 nuestras diferentes unidades organizativas.
4. Revisión: retroalimentación del informe de los grupos de interés.

Hemos considerado los principios del GRI para la elaboración 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.

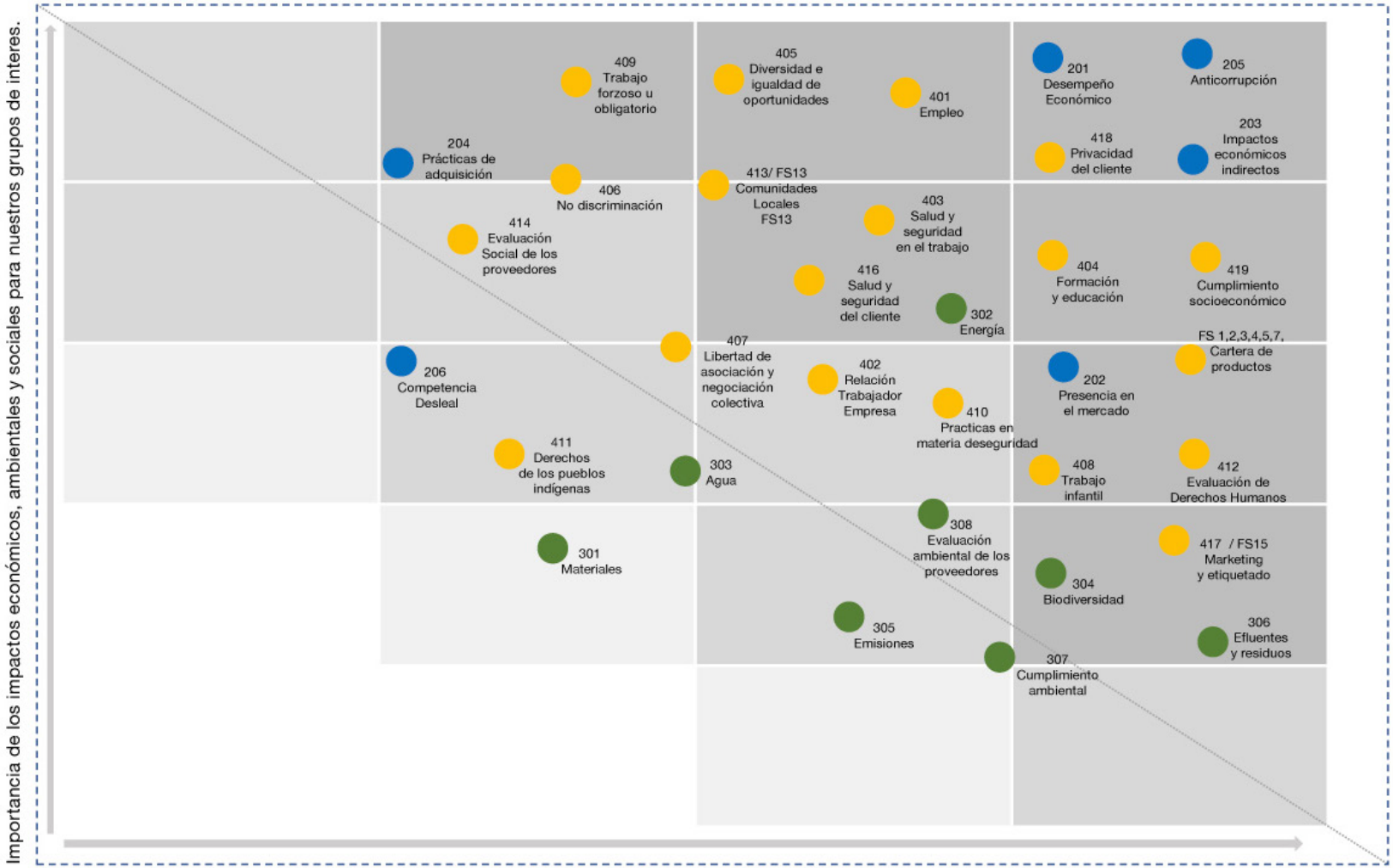
GRI 102-48 | REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

La estructura del informe no ha cambiado respecto al año anterior.

Análisis 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 con relación a nuestra estrategia de sostenibilidad y de acuerdo con la importancia para nuestros grupos de interés. Los temas materiales son los que se ubican por encima de la línea punteada.



Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales para la estrategia de MULTIBANK.

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.

PARA TODOS LOS TEMAS MATERIALES			**GRI 103-1 |** EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA **GRI 103-2 |** EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES		**GRI 103-3 |** EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
CATEGORÍA	**ESTÁNDAR GRI**	**CONTENIDO**	**DÓNDE SE PRODUCE EL IMPACTO - DESCRIPCIÓN**	**COBERTURA**	**VINCULACIÓN**
Desempeño Económico	201	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	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	202	Presencia en el mercado	Procuramos mejorar el salario mínimo de nuestros colaboradores respecto salario mínimo local.	Colaboradores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	203	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	Indirecta a nuestras actividades
	204	Prácticas de adquisición	La contratación responsable es clave para promover la sostenibilidad.	Colaboradores Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	205	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	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	FS 13	Comunidad	Procuramos tener una cobertura que permita acceso a los productos y servicios financieros en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	FS 15	Etiquetado de productos y servicios	Damos seguimiento al mercadeo responsable de nuestros productos y servicios, incluyendo la atención a los casos de reclamaciones de un modo justo y oportuno.	Accionistas Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades

PARA TODOS LOS TEMAS MATERIALES			GRI 103-1 | EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA GRI 103-2 | EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES		GRI 103-3 | EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
CATEGORÍA	**ESTÁNDAR GRI**	**CONTENIDO**	**DÓNDE SE PRODUCE EL IMPACTO - DESCRIPCIÓN**	**COBERTURA**	**VINCULACIÓN**
Desempeño Ambiental	302	Energía	Por el tipo de actividad, en 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	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	305	Emisiones	Nos aseguramos de evitar equipamiento que genere emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	306	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	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	308	Evaluación ambiental de los proveedores	Consideramos que deben estar alineados con nuestros principios.	Proveedores	Indirecta, relacionado con los productos y servicios que adquirimos
Desempeño Social	401	Empleo	La generación de empleo contribuye al bienestar económico de las personas y los países. Igualmente, el pago de salarios digno según la realidad nacional.	Colaboradores Accionistas	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	403	Salud y seguridad en el trabajo	Damos especial importancia al tema de la salud y la seguridad, incluyendo tanto la prevención de daños como el fomento de la salud y del bienestar.	Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	404	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	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	405	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	Directamente vinculadas con nuestras actividades

PARA TODOS LOS TEMAS MATERIALES			**GRI 103-1** | EXPLICACIÓN DEL TEMA MATERIAL Y SU COBERTURA **GRI 103-2** | EL ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES		**GRI 103-3** | EVALUACIÓN DEL ENFOQUE DE GESTIÓN
CATEGORÍA	**ESTÁNDAR GRI**	**CONTENIDO**	**DÓNDE SE PRODUCE EL IMPACTO - DESCRIPCIÓN**	**COBERTURA**	**VINCULACIÓN**
Desempeño Social	406	No discriminación	Lo consideramos material por ser compromisos de nuestra organización ratificado al ser signatarios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, estos 6 temas se corresponden con los principios del Pacto Mundial en los ejes de Derechos Humanos y Prácticas Laborares, sabemos que debemos identificar riesgos potenciales tanto en los financiamientos que otorgamos, así como en las negociaciones que realizamos con otros. Nuestro sistema de Riesgo Ambiental y Social contiene políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades e Indirecta con los financiamientos y adquisiciones
	407	Libertad de asociación y negociación colectiva			
	408	Trabajo infantil			
	409	Trabajo forzoso u obligatorio			
	412	Evaluación de Derechos Humanos			
	413	Comunidades locales	Nos esforzamos por generar impactos positivos en las comunidades y países donde operamos.	Comunidad Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	416	Salud y seguridad del cliente	En la prestación de nuestros servicios, evaluamos los impactos potenciales en la salud y seguridad de los clientes.	Accionistas Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	418	Privacidad del cliente	Por la naturaleza de nuestras operaciones manejamos información confidencial, por ninguna causa podemos revelar información confidencial de nuestros clientes.	Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	419	Cumplimiento socioeconómico	Consideramos esencial actuar con integridad, asegurando el cumplimiento del marco regulatorio del sector.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
	FS-1,2,3, 4,5,7	Cartera de Productos	Nuestro sistema de Riesgo Ambiental y Social contiene políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Cliente Comunidad Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Nuestro desempeño económico lo componen acciones que contribuyen al desarrollo, promueve ingresos, genera puestos de trabajo y construye confianza, siendo estos pilares esenciales para la paz y prosperidad. En nuestro desempeño económico incorporamos con especial énfasis los principios 1, 2 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Eje Derechos Humanos

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

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

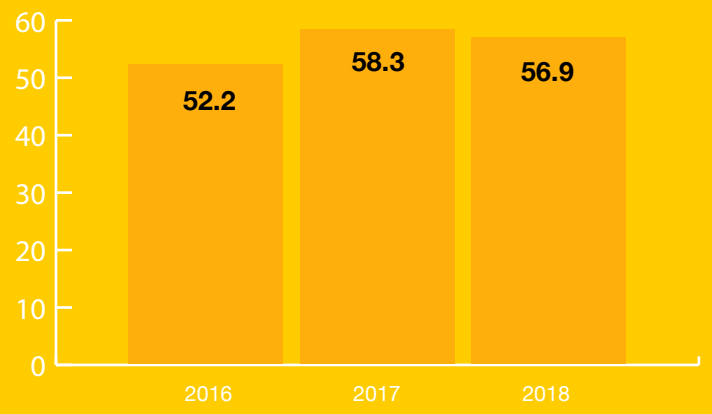
Eje Anticorrupción

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

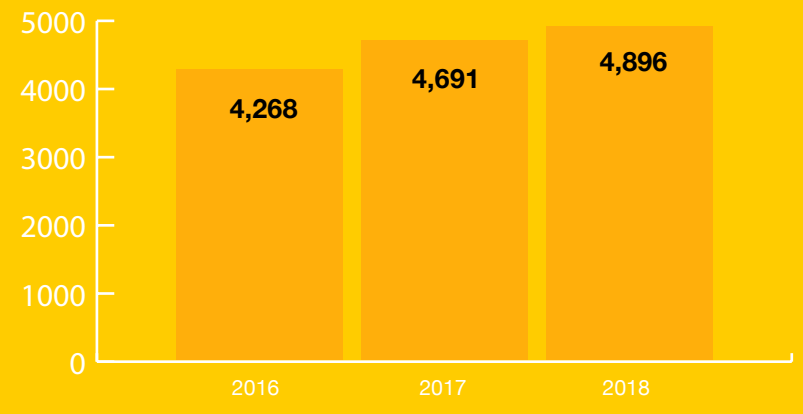
Multibank Inc. en Cifras

GRI 201-1 | VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

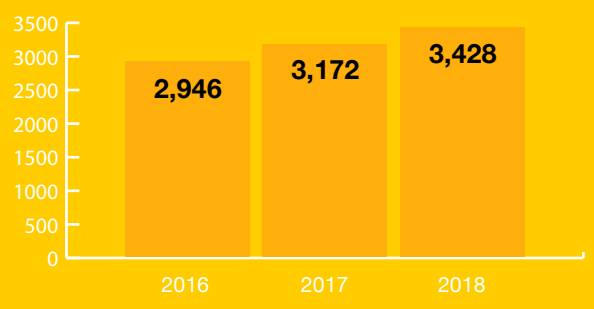
Los resultados financieros más relevantes del año 2018 los podemos resumir en las siguientes gráficas, donde alcanzamos una utilidad neta de US$56,880,044 y activos por US$4,895,936,449.



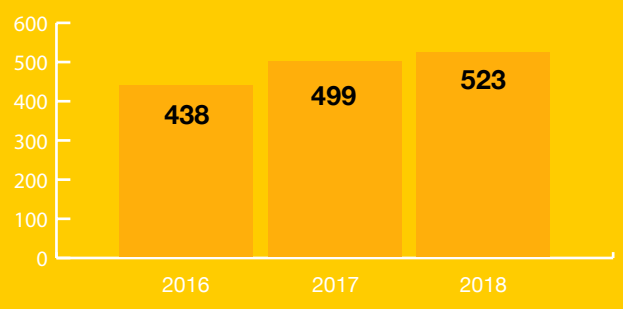
UTILIDAD NETA (US$MM)



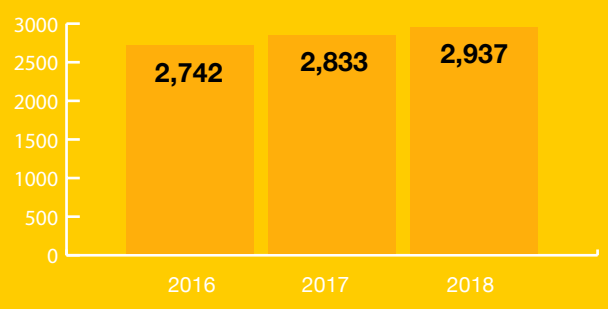
TOTAL DE ACTIVOS (US$MM)



CARTERA DE PRÉSTAMOS (US$MM)



PATRIMONIO NETO (US$MM)



DEPÓSITO DE CLIENTES (US$MM)
INCLUYE INTERESES POR PAGAR

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, Pacific Credit Rating (PCR) y Equilibrium, ratifican nuestra solidez y nos continúan ubicando en el nivel más alto dentro de los bancos privados de capital panameño que se califican a nivel nacional.
- Multibank constituye una de las 11 entidades financieras, dentro de los cerca de 300 bancos privados de origen latinoamericano, que cuenta con al menos dos calificaciones de riesgo de grado de inversión internacional.

Factores que respaldan:

- Sólido posicionamiento comercial debido al aumento de la participación del mercado respaldado por una estructura sólida de gobierno corporativo y diversificación del negocio.
- Crecimiento sostenible de préstamos con métricas adecuadas de calidad de activos y prudente nivel de riesgo.
- Fuerte nivel de capitalización.
- Rentabilidad consistente y adecuada.
- Prudente getión y perfil de liquidez.
- Diversificación y adecuado nivel de fondeo.

Nuestras calificaciones obtenidas en el 2018, tanto a nivel internacional, como nacional:

CALIFICACIÓN INTERNACIONAL		
Calificadora	**Calificación**	**Perspectiva**
Fitch Ratings Mayo 2018	BBB-	Estable
Standard & Poor's Diciembre 2018	BBB-	Positiva

CALIFICACIÓN NACIONAL		
Calificadora	**Calificación**	**Perspectiva**
Fitch Ratings Mayo 2018	AA. (pan)	Estable
Equilibrium Octubre 2018	AA.pa	Positiva
Pacific Credit Rating Diciembre 2018	pa.AAA	Estable

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

Inversión en infraestructura

En el 2018 realizamos inversiones significativas en mejoras de nuestra infraestructura comercial que tuvieron un impacto en la economía local, siendo las mismas:

Proyecto	Mejoras realizadas	
Nuevas sucursales entregadas	• MB Seguros en David	
Proyectos de traslado de sucursales entregados	• MB Calle 50 Marbella • MB Penonomé	
Reformas internas a sucursales existentes	• MB Santiago • MB Chitré	• MB Vía España (previsto entregar en febrero 2019)
Impacto RSE	• Paneles solares en azotea Edificio Prosperidad	
Nuevas áreas corporativas	• Call Center Brisas del Golf • Salones de capacitación en Plaza Concordia	
Mejoras o remodelaciones en áreas corporativas	• Valijas • Bienes Reposeídos • Mercadeo	• Custodia de Plásticos • Legal, Auditoría, Canales Alternos y el IMF
Nuevos proyectos en desarrollo por Multifinancial Group (previsto su entrega para el 2020)	• MB50 • Corotú Plaza	

Inversión en nuevas tecnologías

Como parte de la mejora de la infraestructura de servicios y procesos, llevamos a cabo las siguientes iniciativas en materia tecnológica:

Iniciativa de Nuevas Tecnologías	Descripción de la Nueva Iniciativa
Fortalecimiento de la Seguridad	Optimización de las plataformas existentes e implementación de nuevas tecnologías de seguridad, para lograr el cierre de brechas y reducir de manera significativa, los riesgos relacionados a la tecnología.
Monitoreo y Gestión de Servicios	Implementación de las plataformas de gestión de servicios tecnológicos, para obtener un beneficio cada vez mayor relacionado a los servicios que el Banco contrata con proveedores.
Fortalecimiento de los Servicios	Actualización de las plataformas de hardware y software, para incrementar el nivel de disponibilidad de los servicios y permitir el aprovechamiento de nuevas tecnologías.
Esquema de Atención	Rediseño de la estrategia de atención y redistribución de los recursos de tecnología, para ofrecer un mejor servicio a los usuarios y clientes del Banco.
Proyecto MOTI (Modelo Operativo de Tecnología)	La VP de Tecnología como parte de su plan estratégico, ha realizado una inversión significativa para la mejora en los procesos de atención para proyectos y requerimientos, así como, del proceso de control de calidad, que son parte esencial de los servicios que TI brinda a las distintas áreas del negocio. La mejora incluye el diagnóstico de los procesos y la adopción (implantación) de nuevas formas de desarrollo más eficientes, orientadas en metodologías ágiles. Para tal fin se contrataron dos proveedores quienes realizaron los diagnósticos correspondientes y diseñaron el plan de implantación. A la fecha se están ejecutando dos proyectos pilotos usando metodología Agile SCRUM.
Proyecto ASICOM y BPM Tarjeta de Crédito	Automatización del proceso de solicitud de hipotecas y solicitud de tarjeta de crédito para las sucursales y ferias, para agilizar los servicios y mejorar los tiempos de respuestas a nuestros clientes.
Proyecto de la Nueva Banca en Línea	Implementación de la nueva plataforma Omnicanal personal y empresarial de Multibank, la cual involucra servicios de Banca por Internet, Banca Móvil y Banca por Redes Sociales.
Proyecto Gestor Documental	Actualización del sistema de gestión documental y reordenamiento de los expedientes digitales de nuestros clientes, para mejorar la administración de documentos de MFG.

Apoyo a la economía del País

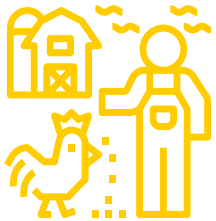
Apoyo a la pequeña y mediana empresa

GRI 203-2 | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

Nuestra cartera mantiene una participación importante en el segmento de PYMES, ofrecemos una amplia gama de soluciones financieras a pequeñas y medianas empresas, para impulsar y potenciar su creación y desarrollo con opciones de financiamiento y apoyo a emprendedores y microempresarios (estos financiamientos están sujetos a criterios socio-ambiéntales que aseguran que se minimizan o mitiguen los impactos negativos).

Apoyo al productor nacional

Por tercer año consecutivo, apoyamos la III Exposición Nacional de Ganado Cebú 2018, actividad que fomenta mejores prácticas y promueve el trabajo del productor nacional, aumentando positivamente la economía local y el desarrollo auto sostenible.



Participamos en las principales ferias a nivel nacional: Feria Internacional de Azuero, Feria Internacional de David, Feria Internacional de La Chorrera, Feria de San Sebastián en Ocú, resaltando el trabajo de artesanos y expositores, apoyando el movimiento turístico, cultural y económico, y contribuyendo a difundir las tradiciones y costumbres de la región.

Instituto de Microfinanzas (IMF)

GRI 203-2 | IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

En el 2018 como parte de los programas y proyectos ejecutados por el Instituto de Microfinazas para contribuir a formar individuos para una mejor orientación en el manejo de sus finanzas, llevamos a cabo los siguientes proyectos:

90 participantes de nuestros Proyectos y Programas IMF

Proyecto / Programa	Actividades	Participantes
Programa de Educación Financiera de RSE de la Asociación Bancaria de Panamá	Charlas sobre orientación financiera a estudiantes de 11avo. grado del Colegio Richard Newman.	32
Charla a colaboradores del Patronato de Nutrición	Charla sobre orientación financiera a colaboradores del Patronato de Nutrición.	34
Capacitación a los administradores de las Infoplazas de Chiriquí y Veraguas.	Capacitación sobre orientación financiera a los administradores de los Infoplazas como parte de los encuentros regionales.	24

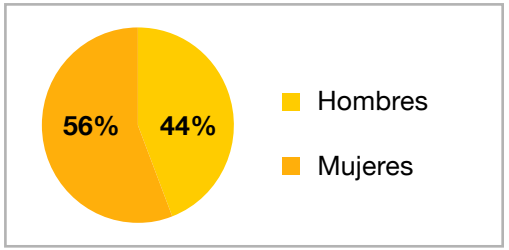
Estos proyectos y programas se sustentan en comportamientos éticos y morales.

Facilidades para adquisición de vivienda

GRI FS7 | VALOR MONETARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DISEÑADOS PARA PROPORCIONAR UN BENEFICIO SOCIAL ESPECÍFICO PARA CADA LÍNEA DE NEGOCIO DESGLOSADO SEGÚN SU PROPÓSITO

Del total de préstamos otorgados de USD 183,8 M, los desembolsados con interés preferencial son de USD 131.1M que corresponden al 71% de este monto, incluye a 17 colaboradores por un monto de USD 1.4 M:

Beneficiarios	Nº de personas	Monto	%
Hombres	556	USD 50.8 M	44%
Mujeres	876	USD 80.4 M	56%
Total	1,432	USD 131.1 M	100%



Apoyo a proveedores locales

GRI 204-1 | PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

Procuramos que nuestra gestión de compras se enfoque en proveedores locales; en el 2018 nuestro portafolio de proveedores está conformado por un 92% (608) de procedencia local y un 8% (52) extranjeros.

Nos esforzamos porque nuestras prácticas de adquisición redunden positivamente en la economía y impulsen a quienes componen la cadena de suministro. Contamos con el Comité de Compras, responsable de analizar y aprobar todas las solicitudes de compras y con políticas y procedimientos, que definen un proceso de compra transparente y auditable, con los controles y documentación requeridos según las mejores prácticas internacionales.

Cumplimiento y Anticorrupción

GRI 205-1 | OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

GRI 205-2 | COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Nuestras políticas, normas y procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiamiento del Terrorismo están alineadas a normativas y buenas prácticas legales internacionales. Estas están incluidas en nuestro Código de Ética y Conducta y en los Manuales operacionales.

Nuestro compromiso ético es realizar la debida diligencia para:

- Impedir que nuestras operaciones se lleven a cabo con 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 nuestra Política “Conozca su Cliente”, con el fin de evitar relaciones 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.

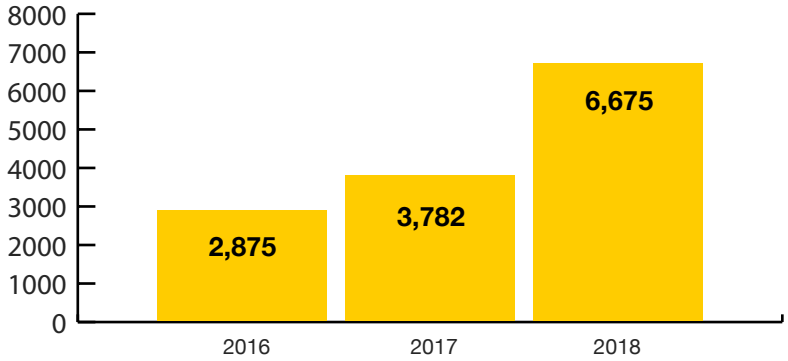
Es nuestra obligación de colaborar y suministrar la información que sea requerida a la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), a la Unidad de Análisis Financiero y al Ministerio Público, según lo establecidos en las leyes vigentes.

En el año 2018, se llevaron a cabo varias sesiones de entrenamiento para los diferentes niveles de riesgo de los colaboradores, al igual que talleres especializados en las diferentes obligaciones y gestiones de debida diligencia y Conocimiento del Cliente C(KYC).
Dentro del Plan 2019, se encuentran contemplados seminarios y/o capacitaciones para el desarrollo técnico de los colaboradores en materia de Anti Soborno y Corrupción (Programa ABC).

6,675

Horas de Capacitación

en Prevención del Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo, el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.



Horas hombre de Capacitación Prevención del Blanqueo de Capitales y el Financiamiento del Terrorismo

El Banco en su continuo proceso de fortalecimiento, ha iniciado la definición de la Política Anti-Soborno y Corrupción de Multibank y Subsidiarias a implementar en el 2019, la cual está enmarcadas en el conjunto de lineamientos adoptados por la Junta Directiva de Multibank y subsidiarias, para asegurar que las prácticas de sus negocios, se conducen en cumplimiento a la regulaciones vigentes y mejores prácticas internacionales, que en cada caso, resulten de aplicación a los compromisos adquiridos con terceros y los principios éticos y pautas de comportamiento recogidos en el Código de Ética y Conducta. Esta Política tiene por objetivo:

- Establecer la estrategia de Multi Financial Group, Inc. para la gestión y control del riesgo de soborno y corrupción e identificar los procesos críticos para la Prevención, Detección y gestión de situaciones que pudieran cuestionar la integridad con la que el Grupo conduce sus relaciones internas y de negocios.
- Su alcance es de fiel cumplimiento por los miembros y asesores de la Junta Directiva, Alta Gerencia y Colaboradores de las subsidiarias y afiliadas que conforman Multi Financial Group, así como a terceros interesados a las que pudieran resultar exigibles su adhesión al Código de Ética y Conducta del Grupo.

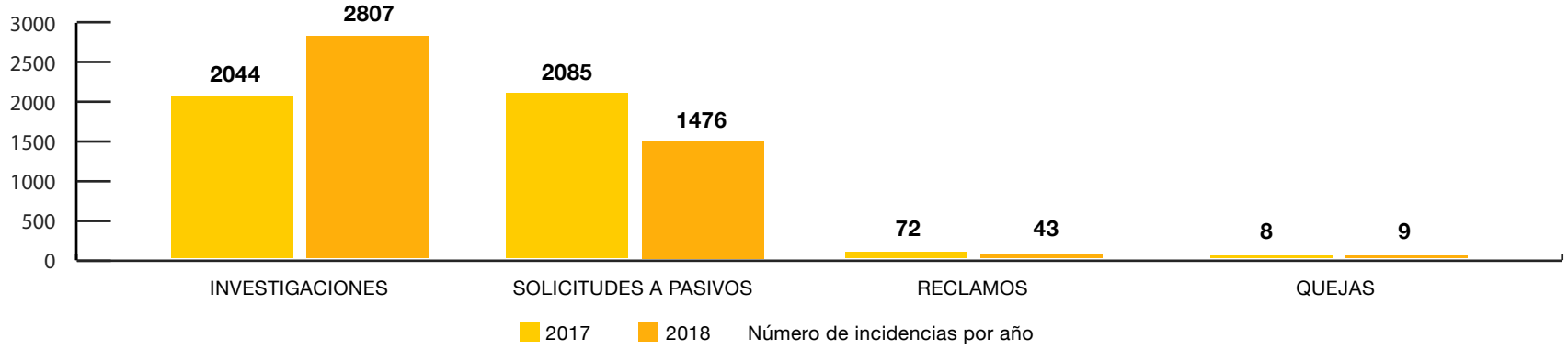
Actualmente se mantienen habilitados canales que permiten a los colaboradores realizar reportes de hechos irregulares o inusuales de manera anónima, en donde pueden presentar sus reportes, tanto en temas de prevención, como sobre sospecha de fraude.

Actualmente el Banco ha iniciado la gestión para implementar un canal específico externo para el tratamiento de las denuncias, que permitirá el monitoreo y control del cumplimiento de las Políticas del Programa ABC.

Gestión de reclamos y solicitudes

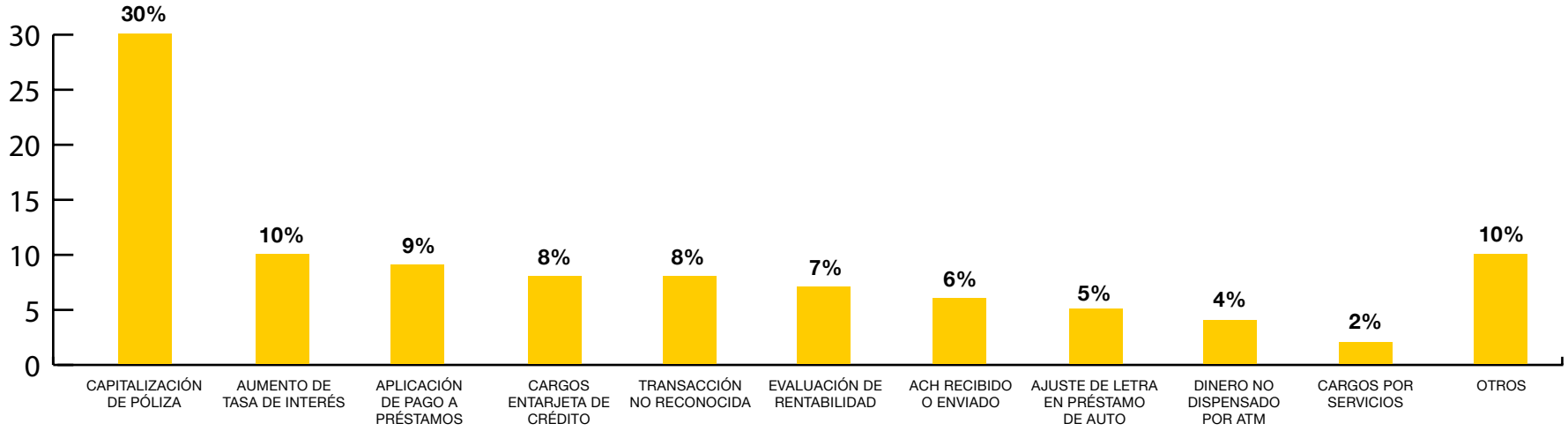
GRI FS15 | DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS PARA EL CORRECTO DISEÑO Y OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS

Con el propósito de ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de forma correcta y según corresponda, solucionar sus solicitudes de forma expedita y oportuna, contamos con un sistema control de reclamos y solicitudes recibidas (JIRA). En el 2018, las incidencias recibidas por parte de nuestros clientes tuvieron un aumento del 3% con respecto al 2017, fundamentalmente en investigaciones realizadas.

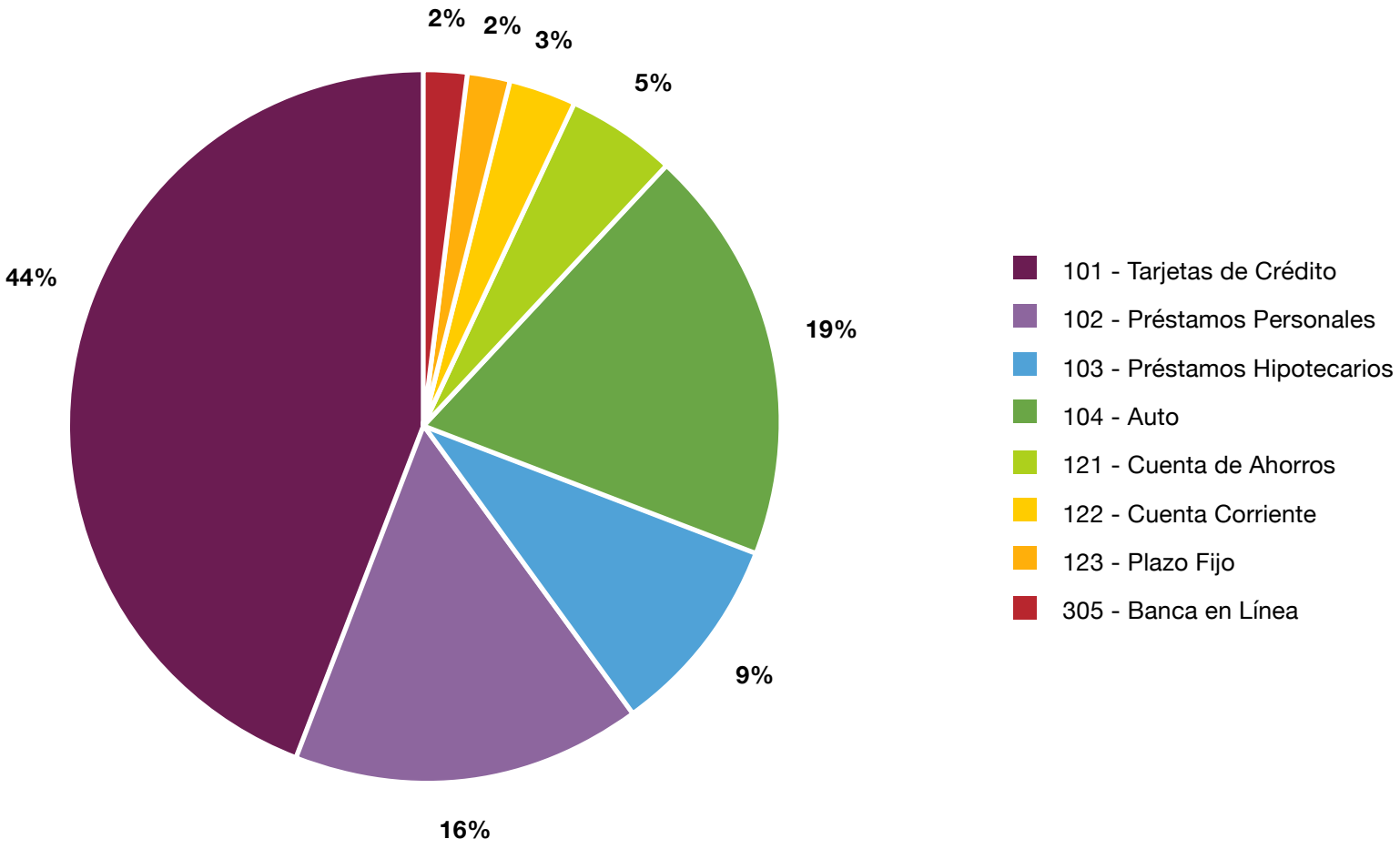


El 90% de las investigaciones realizadas corresponden a:

- Capitalización de póliza
- Aumento de tasa de interés
- Aplicación de pago a préstamos
- Cargos en tarjeta de crédito
- Transacción no reconocida
- Evaluación de rentabilidad
- ACH recibido o enviado
- Ajuste de letra en préstamo de auto
- Dinero no dispensado por ATM
- Cargos por servicios

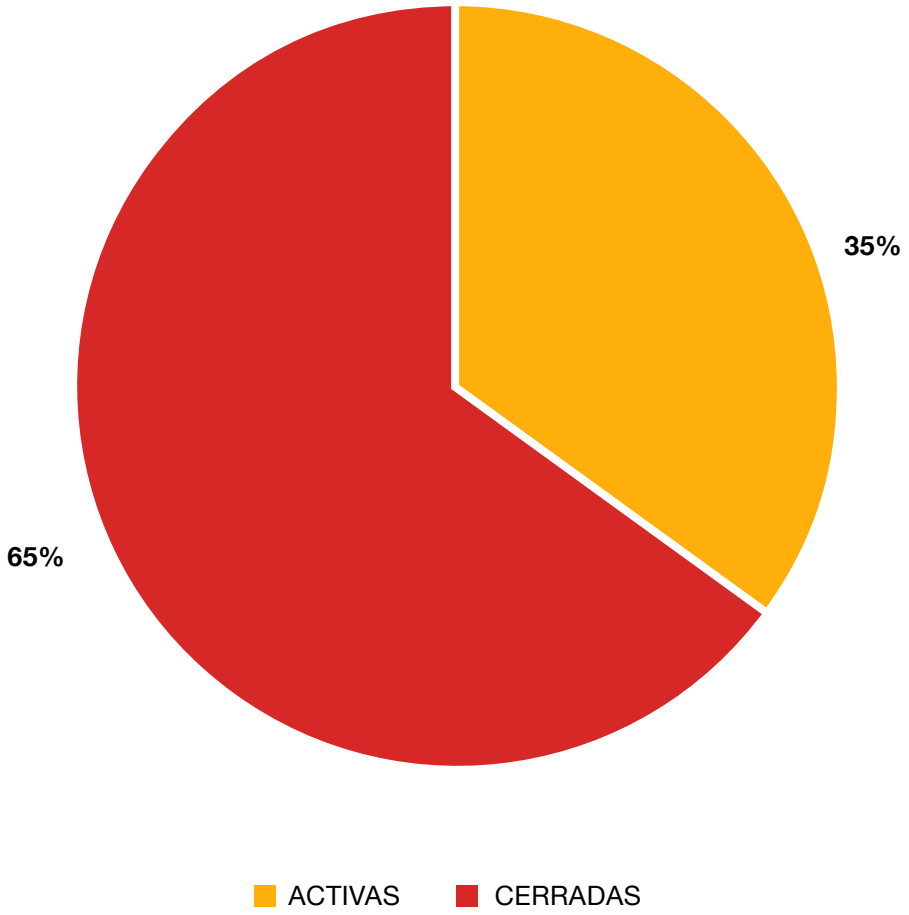


Fueron recibidas y atendidas por el SAR 4,335 incidencias, a todas se les da seguimiento hasta su resolución y notificación al cliente, según corresponda. Sólo 43 de estas incidencias fueron tipificadas como “reclamos” que se reportan trimestralmente a la SBP.



Porcentaje de reclamos por producto

De los reclamos atendidos por Asesoría Legal el 65% fue cerrado normalmente porque el cliente desiste del reclamo o se desestima el mismo.



Gestión de reclamos

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Los servicios financieros debido a las actividades realizadas pueden afectar el medio ambiente de forma directa e indirecta, por lo que nuestra gestión procura controlar y prevenir los impactos ambientales que se deriven de los financiamientos y de nuestras operaciones. En nuestro desempeño ambiental incorporamos los principios 7, 8, 9 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Eje Medio Ambiente

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

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

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

Gestión del riesgo ambiental y social

GRI 412-1 | OPERACIONES SOMETIDAS A REVISIONES O EVALUACIONES DE IMPACTO SOBRE LOS DERECHOS HUMANOS

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.

GRI 102-29 | IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES GRI 102-31 EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

Nuestra gestión integral de riesgos sigue normativas y buenas prácticas del sector financiero de acuerdo con estándares internacionales, esto nos permite identificar, evaluar, vigilar y controlar o mitigar los distintos tipos de riesgo a los que como banco estamos expuestos. Dentro de los riesgos se incluyen: riesgo de crédito, riesgo de liquidez o financiamiento, riesgo de mercado, riesgo operacional y continuidad de negocio, incluyendo el riesgo ambiental y social.

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.

GRI FS1 | POLÍTICAS CON ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES ESPECÍFICOS APLICADOS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIOS

La Gestión del Riesgo Ambiental y Social, es parte esencial de nuestra evaluación, esta identificación de riesgo busca evitar el 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 este se desenvuelve, afectando en forma significativa el sistema económico, social o ambiental.

En Multibank Inc. estamos comprometidos en que nuestro portafolio de clientes e inversiones tengan el mínimo impacto negativo en el medio ambiente, así como en la sociedad, por las actividades económicas desarrolladas en los diversos sectores donde operan cada uno de nuestros deudores. Adicionalmente, el banco en su crecimiento estará a la vanguardia para la búsqueda de oportunidades manteniendo un impacto ambiental positivo en la sociedad, teniendo como marco de referencia a las Normas de Desempeño del IFC (Corporación Financiera Internacional), esto por medio de nuevos productos, servicios y gestión interna.

GRI 102-11 | PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

Aplicamos el principio o enfoque de precaución en el análisis de riesgo ambiental y social, a fin de proteger el medio ambiente y la salud y evitar daños irreparables que puedan involucrar a nuestros colaboradores, clientes, o comunidades.

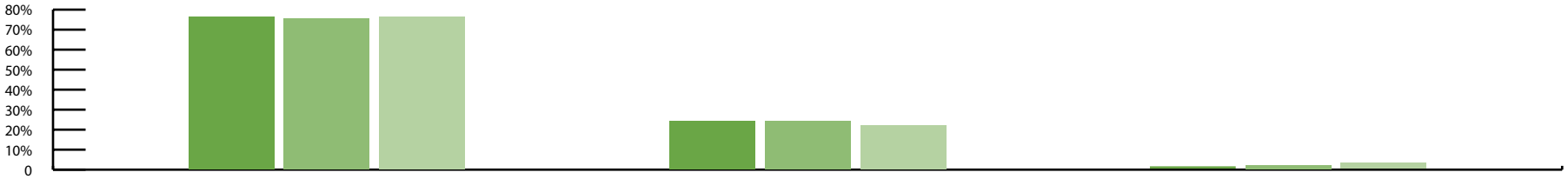
GRI FS2 | PROCEDIMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN Y EL CONTROL DE RIESGOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES EN LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

La gestión ambiental y social está completamente integrada en nuestros procesos de crédito. Aunque el tratamiento de los aspectos ambientales y sociales de un crédito signifiquen una actividad adicional, la gestión ambiental y social tomará relativamente poco tiempo del personal involucrado ya que el procedimiento está integrado eficientemente en la gestión de riesgo del banco.

Los proyectos se categorizan según el riesgo ambiental y social en bajo, medio y alto, siguiendo los estándares desarrollado por la IFC. Esta categorización permite aplicar medidas y controles acordes con la naturaleza, la magnitud y la etapa en la que se encuentre el proyecto, con el nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales, de forma general esta categorización se ha establecida de la siguiente manera:

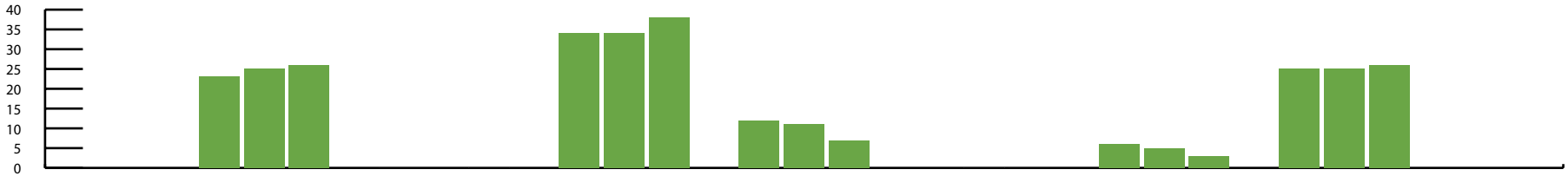
<table>
<tr><th>Categorización</th><th>Debida diligencia</th><th>Cláusula ambiental y social</th><th>Evaluación ambiental y social</th></tr>
<tr><td>Rating A&S Riesgo Bajo</td><td>No se requiere</td><td>Incluida su formalización y cumplimiento.</td><td>No se requiere</td></tr>
<tr><td>Rating A&S Riesgo Medio</td><td>Requerida de forma regular</td><td rowspan="3">Requerida, incluyendo medidas de mitigación en caso necesario.</td><td>Requerida de forma regular</td></tr>
<tr><td>Rating A&S Riesgo Alto</td><td rowspan="2">Requerida de forma exhaustiva</td><td>Requerida de forma exhaustiva</td></tr>
<tr><td>Rating A&S Riesgo Alto en transacciones mayor a US$1,000,000</td><td>Deben involucrar un experto externo.
Podrá tomar como referencia las Normas de Desempeño de la IFC. Contempla comprobar modelo de gestión ambiental y social implementado, esquemas de reconocimiento o certificaciones.</td></tr>
</table>

El 76% de nuestra cartera se mantiene dentro del rating bajo, un 98% entre bajo y medio, y solo un 2% alto, con comportamientos similares en años anteriores:



	Riesgo Ambiental y Social Bajo	Riesgo Ambiental y Social Medio	Riesgo Ambiental y Social Alto
2016	76%	24%	0%
2017	75%	24%	1%
2018	76%	22%	2%

La composición de las operaciones con Rating A&S 1 y 2 por sectores se distribuyen como sigue:



	Agropecuario	Casino	Comercio	Construción	Financiero	Industria	Servicios
2016	23%	0%	34%	12%	0%	6%	25%
2017	25%	0%	34%	11%	0%	5%	25%
2018	26%	0%	38%	7%	0%	3%	26%

GRI FS4 | PROCESO(S) PARA MEJORAR LA COMPETENCIA DE LOS EMPLEADOS PARA IMPLEMENTAR LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES APLICADOS A LAS LÍNEAS DE NEGOCIO

Nuestros colaboradores de las áreas de negocios son capacitados permanentemente, y certificados anualmente para realizar la evaluación de Riesgo Ambiental y Social de nuestros procesos de crédito.

GRI FS5 | INTERACCIONES CON CLIENTES/ SOCIEDADES PARTICIPADAS/SOCIOS EMPRESARIALES EN RELACIÓN A LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES

El departamento de Gestión de Riesgo Ambiental y Social cuenta con el apoyo del proveedor Delca Consultores, para el diagnóstico de cumplimiento de las normativas.

GRI FS10 | PORCENTAJE Y NÚMERO DE COMPAÑÍAS DENTRO DE LA CARTERA DE LA ENTIDAD CON LAS QUE LA ORGANIZACIÓN INFORMANTE HA INTERACTUADO EN TEMAS MEDIOAMBIENTALES Y SOCIALES

Todos los clientes y compañías de la cartera de créditos del banco son evaluados en relación con temas ambientales y sociales con el involucramiento de las áreas de negocios: Banca de Empresas (Comercial, Corporativo y Construcción), Leasing, Factoring y Banca Internacional.

Entrenamientos a clientes en normas ambientales y sociales

GRI FS3 | PROCESOS PARA MONITORIZAR LA IMPLEMENTACIÓN POR PARTE DE LOS CLIENTES DE LOS REQUISITOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES INCLUIDOS EN CONTRATOS O TRANSACCIONES

El seguimiento de los proyectos de infraestructuras financiados se planifica y se realiza en función del nivel de riesgo de cumplimiento legal identificado.

Clientes de la Banca Construcción de las provincias centrales y Chiriquí formaron parte de los entrenamientos realizados por nuestro Departamento de Gestión Ambiental y Social, con el propósito de actualizarse en las últimas regulaciones y tendencias del sector sobre el buen manejo ambiental y seguridad ocupacional en el marco del cumplimiento de las Normas de Desempeño de la IFC. Este entrenamiento estuvo orientado a los capataces de construcción, encargados de seguridad y salud ocupacional, los cuales manejan el cumplimiento de las normas del Ministerio del Ambiente y estándares de seguridad ocupacional en obras de construcción.

Evaluación ambiental de los proveedores

GRI 308-1 | EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

Hemos incorporado criterios ambientales para las adquisiciones que incluyen:

- Eficiencia energética: compra de equipos altamente eficientes en consumo de 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.

Gestión ambiental en nuestras operaciones

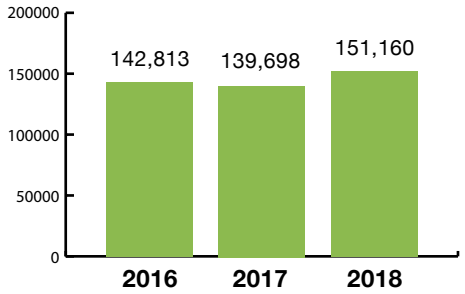
En nuestras operaciones procuramos actuar acorde a los principios que hemos suscrito manteniendo un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

Ahorro de Electricidad

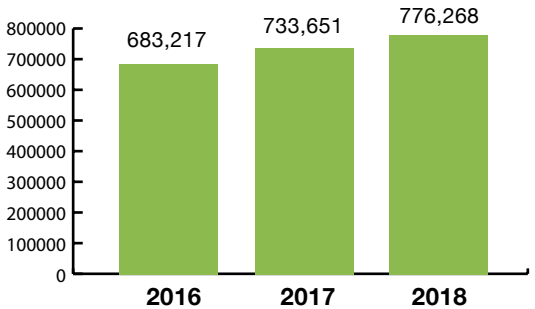
GRI 302-4 | REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

Promovemos buenas prácticas que contribuyan a la eficiencia energética en nuestras instalaciones.

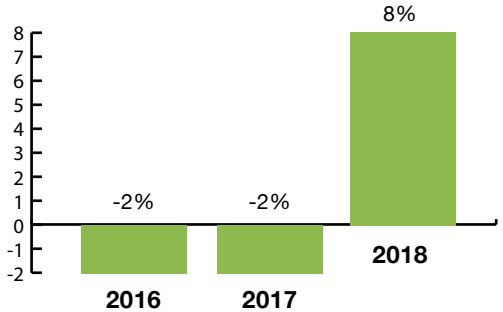
Los resultados 2018 reflejaron un incremento de un 8% en el consumo de energía, esta variación fue analizada y atribuida al aumento de actividades como producto de los proyectos de infraestructura y tecnología en marcha, ya que los mismos demandaron un incremento en las actividades y sumaron nuevas áreas a nuestra operación. Los resultados fueron:



Promedio mensual en KWH - sucursales



Gasto de energía eleéctrica por año (US$)



variación consumo de energía en KWH

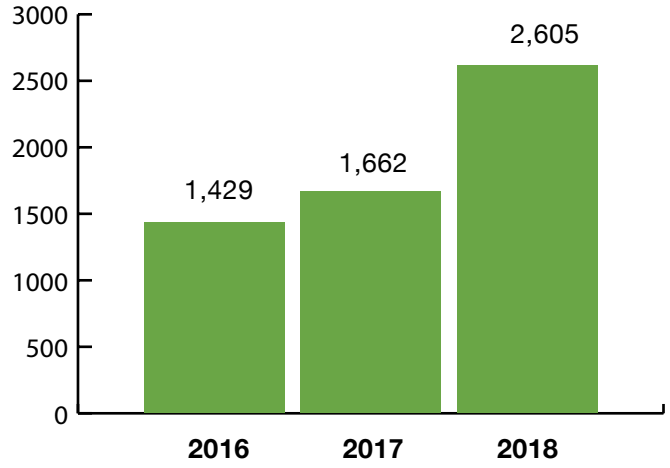
Plan de producción de energía solar en nuestra Casa Matriz

Sumando esfuerzos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, ayudando a mitigar los efectos del cambio climático y optimizando el buen uso de los recursos naturales, iniciamos el plan de instalación y suministro de energía limpia, a través de paneles solares en nuestra sede principal en la Vía España.

Reciclaje de papel, cartón, periódico y plástico

GRI 306-1 | RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

La gestión de reciclaje de materiales clasifica los residuos de nuestras operaciones y este año el total de material reciclado suman 2,605 kg, incluyendo papel, cartón, periódico, latas, electrónicos y plástico.



Material reciclado en Kilos 2016-2017-2018

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.

Día Mundial del Medio Ambiente

En marco al Día Mundial del Medio Ambiente, se realizó la jornada de limpieza de playas en la comunidad de Veracruz. Con el lema Sin Contaminación por Plásticos, los Multivoluntarios, hicieron un llamado a la acción, para enfrentar unidos los factores ambientales más importantes de nuestros tiempos.

DESEMPEÑO SOCIAL

En nuestro desempeño social subrayamos lo relativo al desarrollo de los recursos humanos y de las comunidades donde operamos. Prestamos especial atención a los derechos fundamentales en el trabajo, estamos conscientes de que prácticas como la discriminación, trabajo forzoso y el trabajo infantil reducen el nivel de productividad y retarda el crecimiento económico de la sociedad en su conjunto. En nuestro desempeño social incorporamos con especial énfasis los principios 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Eje Derechos Humanos

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

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

Eje Prácticas Laborales

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

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

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

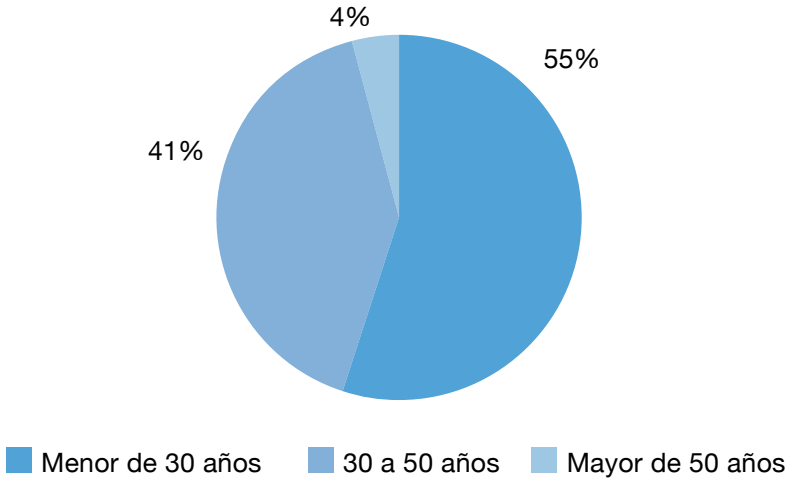
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Nuestra fuerza laboral

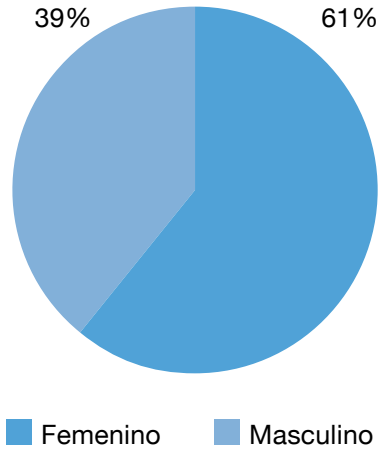
Los empleos que mantenemos y generamos, contribuyen con el desarrollo social y económico del país.

GRI 401-1 | NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

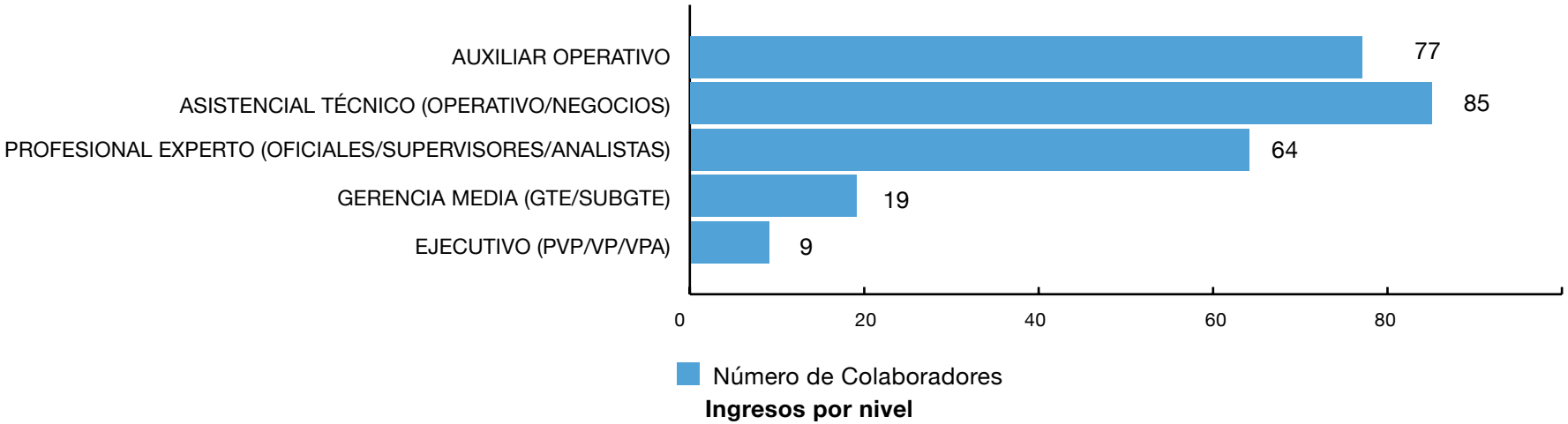
El número total de nuevos ingresos fue de 254 colaboradores durante el período objeto del informe, distribuidos de la siguiente manera:



Nuevos Ingresos por rango de edad

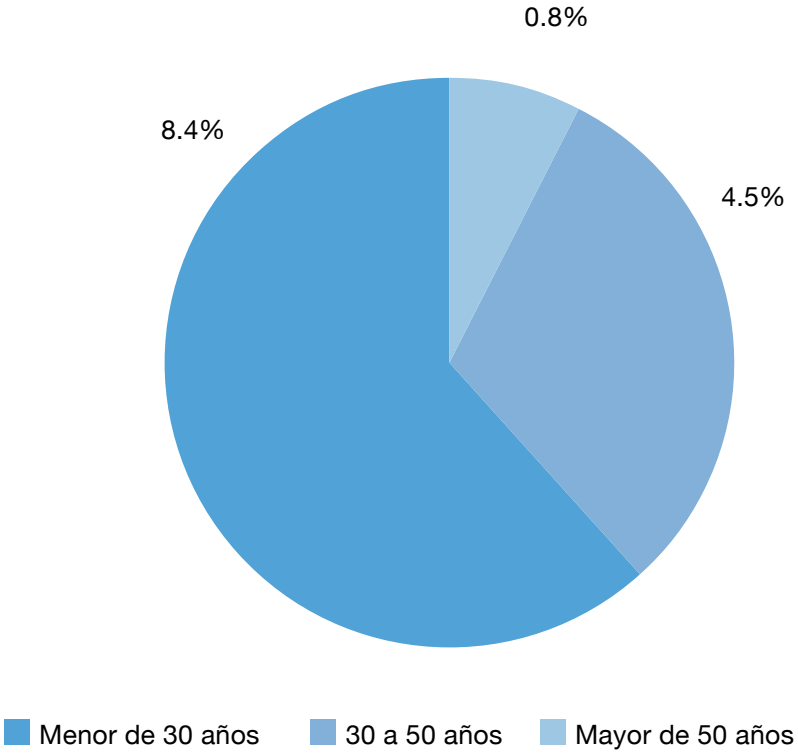


Nuevos Ingresos por sexo

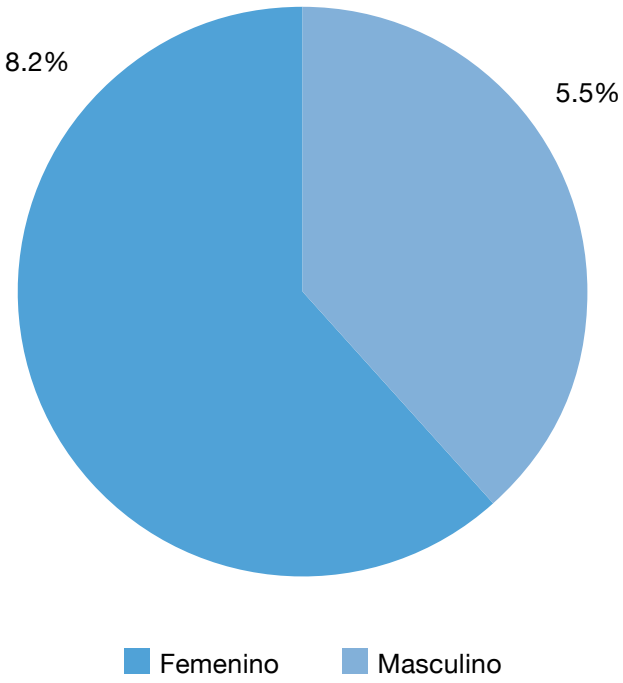


Ingresos por nivel

El número total de egresos fue de 177 colaboradores para una tasa de rotación de 13.7%, distribuida de la siguiente manera:



Tasa de rotación por rango de edad



Tasa de rotación por sexo

Beneficios a Colaboradores

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	Beneficio
Salud	Póliza Colectiva de Vida y Salud
	Multi-clínica
	Multi-clínica Dental
	Botiquín/ Casa Matriz/Gran Morrison y Plaza Concordia
Alimentación	Vales Alimenticios
Otros Beneficios	Cafetería
	Estacionamientos
	Sábados libres
	Beneficio Matrimonio
	Apoyo Desaparición física
	Plan de Bonificación Anual
	Bono por Nacimiento Hijo
	Estacionamiento Propiedad / Gran Morrison y Plaza Concordia
	Fiesta de Fin de Año

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
- Días de Compras con promociones especiales.

Programa interno de recreación, deporte y cultura

Celebramos el mes de la patria, oportunidad para que nuestros Multivoluntarios, realizaran diversas presentaciones artísticas, resaltando el folklore y contagiando de panameñidad a clientes y compañeros.

Organizamos diversas actividades dirigidas a promover la recreación y el esparcimiento de nuestros colaboradores como: Liga de futbol masculina y femenina, Liga de bolos mixta y Liga de softball.

Salud y Seguridad

Salud y Seguridad Laboral

GRI 403-1 | REPRESENTACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN COMITÉS FORMALES TRABAJADOR- EMPRESA DE SALUD Y SEGURIDAD

Nuestra Política de Salud y Seguridad Laboral integra la cultura de la prevención, tanto física como mental. Cumpliendo con el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, el Comité en el cual están representados los trabajadores, establecen 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, como: ferias de salud, mamografías, exámenes PSA, glucosa, electrocardiograma, prueba de plomo, Programa de nutrición, Multi-clínica de medicina general, dental y de optometría.

Salud y seguridad de los clientes

GRI 416-1 | EVALUACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS CATEGORÍAS DE PRODUCTOS O SERVICIOS

No se han reportado casos de incumplimiento de las normativas de seguridad.
Mantenemos una constante supervisión del personal de seguridad para que cumplan con las normativas establecidas en el trato a los clientes y protección de nuestras instalaciones.

Prácticas en materia de seguridad

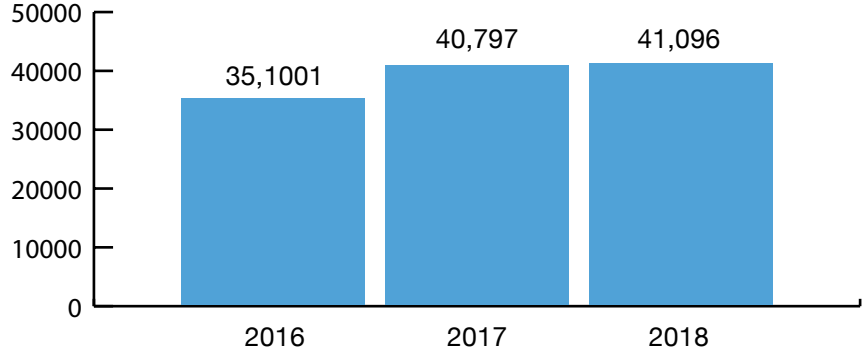
La formación a las unidades que custodian nuestras sucursales está relacionada con procedimientos policiales, como mantenerse en su puesto, polígono y seminario de seguridad ofrecido por Multibank.

Formación de nuestros colaboradores

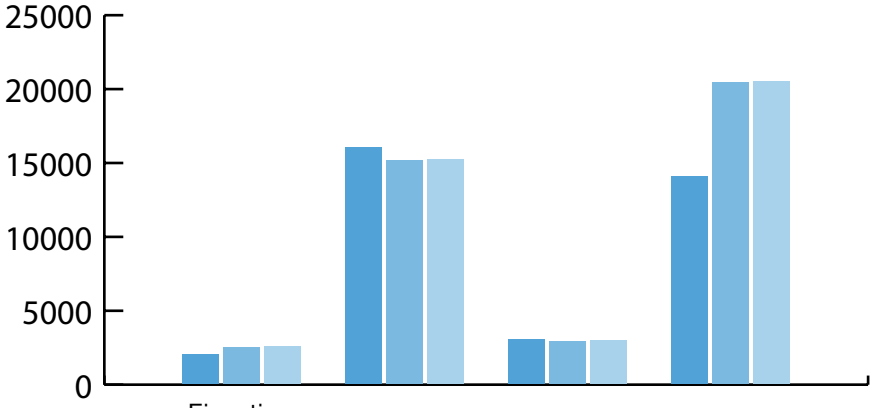
GRI 404-1 | PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL

Continuamos con nuestro Programa de formación, actualización y capacitación de talento humano 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.

Las horas de entrenamiento por año, categoría, por sexo se han mantenido estables, incrementándose la inversión realizada. La variación por grupo temático obedece a los temas prioritarios para fortalecer nuestras competencias.

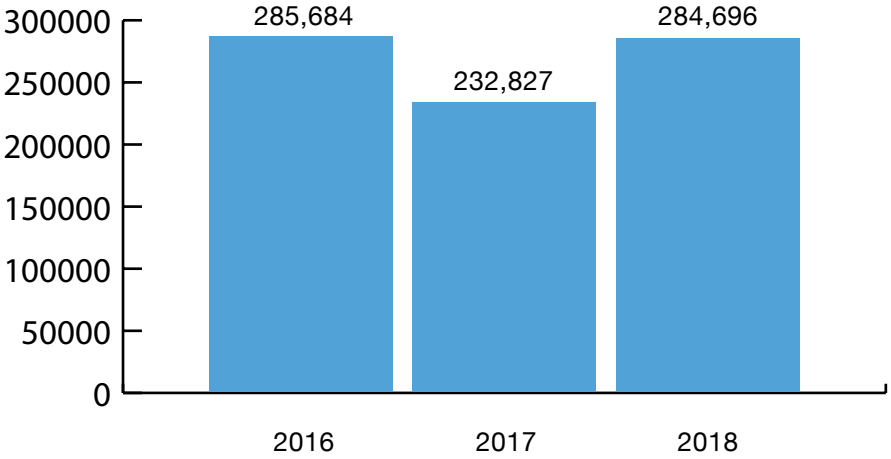


Horas / Entrenamiento por año 2016-2018

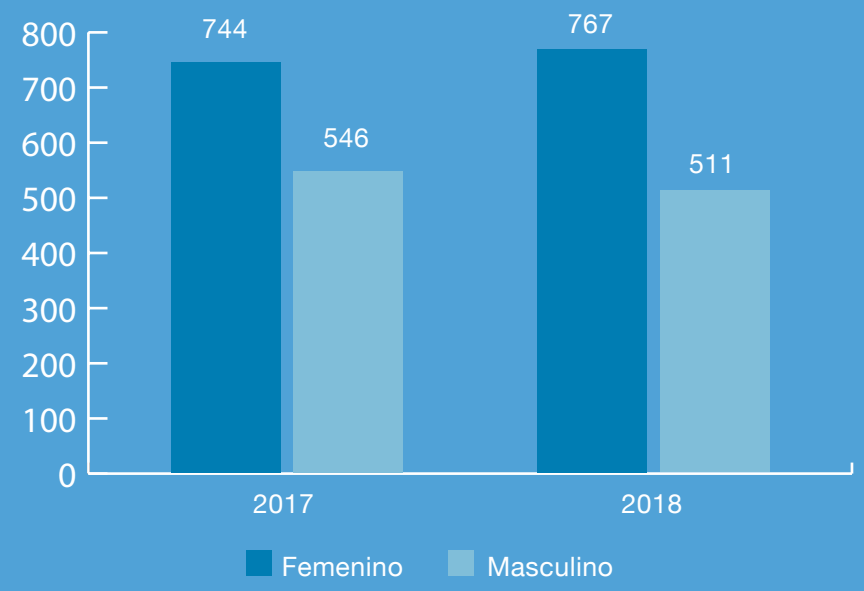


	Ejecutivos y Gerenciales	Especialistas	Especialistas	Administrativos
2016	2,016	15,985	3,010	14,000
2017	2,448	15,094	2,855	20,399
2018	2,523	15,169	2,920	20,484

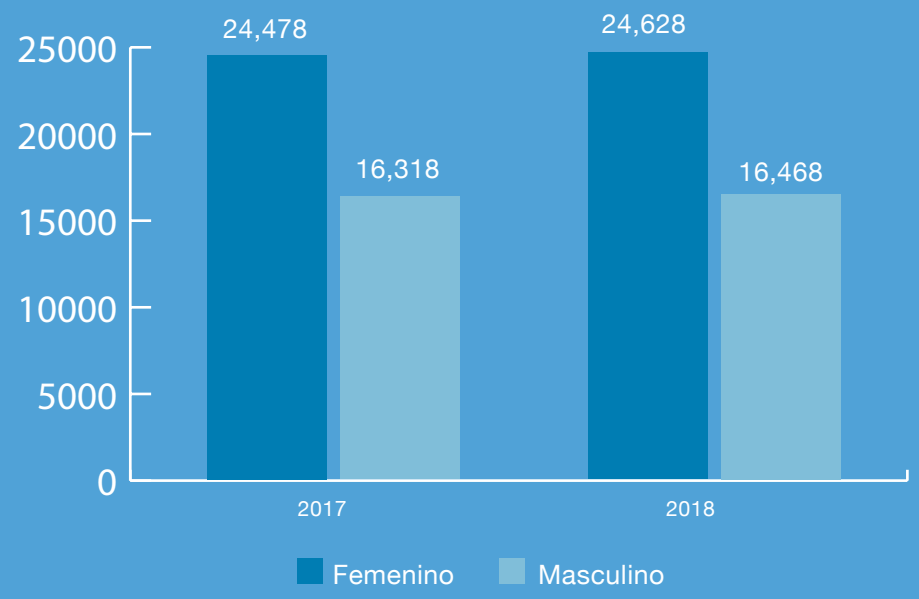
Horas / Entrenamiento por categoría laboral 2016-2018



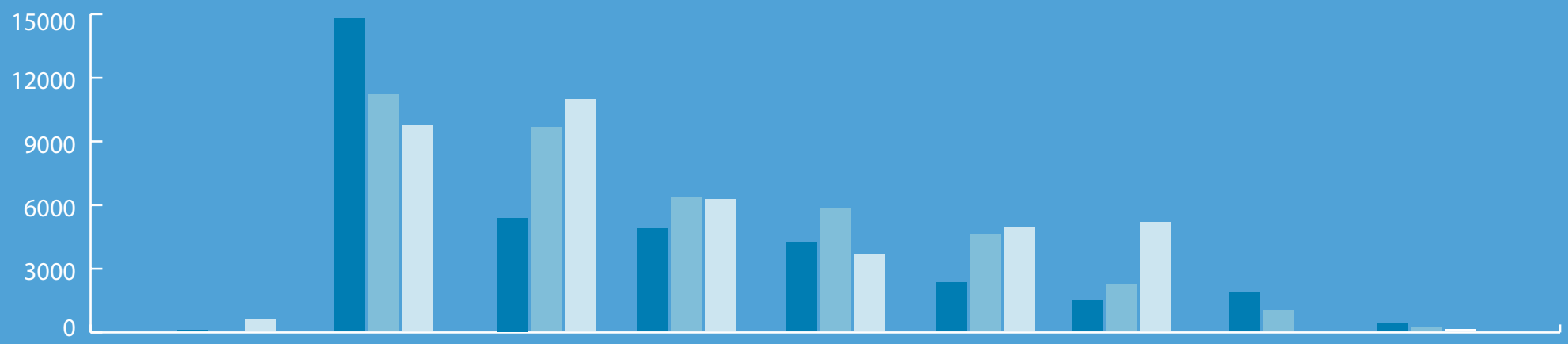
Inversión por año en US$ 2016-2018



Formación por sexo 2017-2018



Nº de horas de formación por sexo 2017-2018



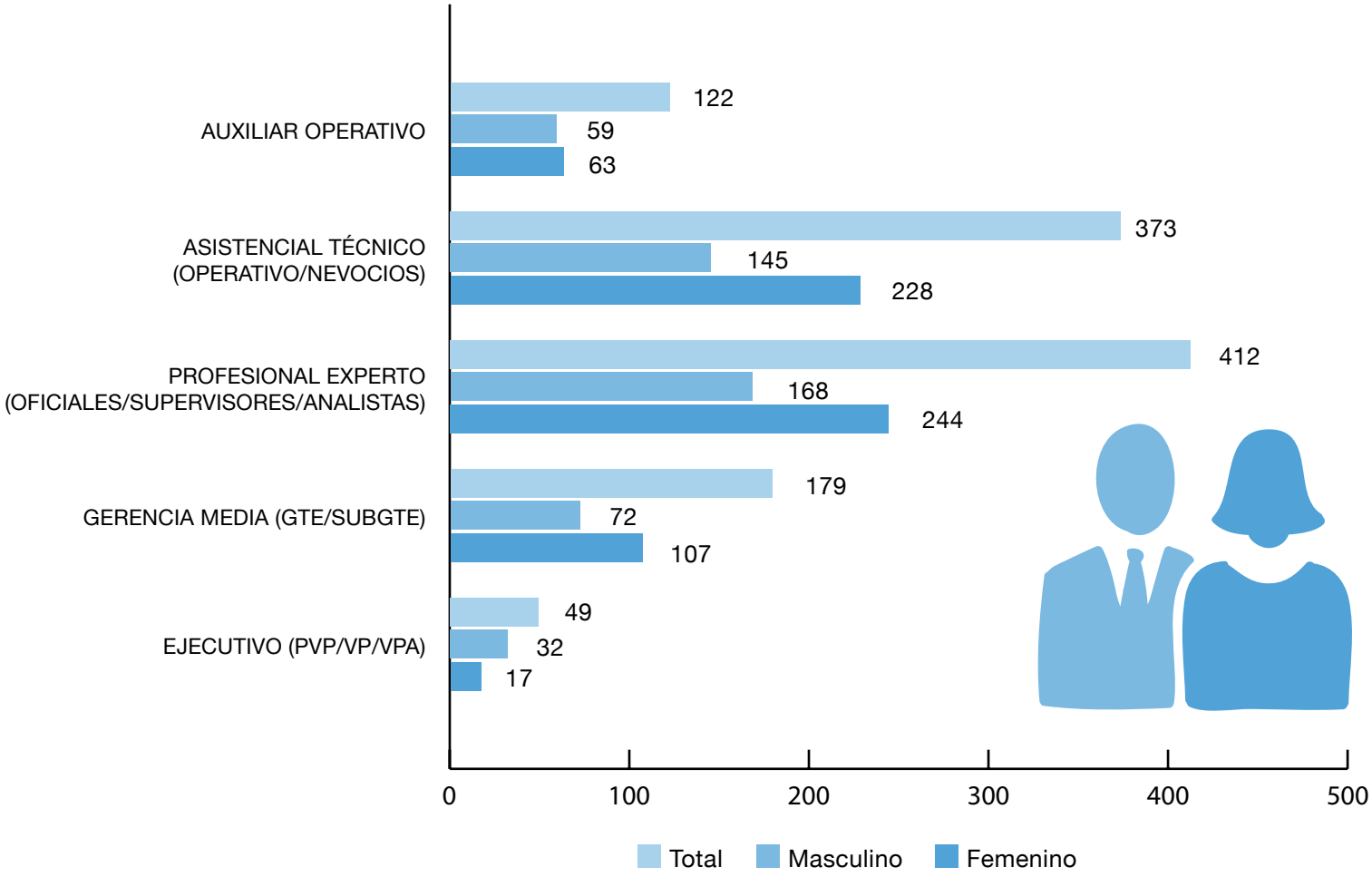
	Tecnica de Ventas	Desarrollo del Negocio	Marco Legal	Inducción	Desarrollo del Personal	Tecnología	Entrenamiento en el puesto	Idiomas	Servicio al Cliente
2016	44	14,722	5,342	4,843	4,201	2,290	1,460	1,827	372
2017	-	11,179	9,614	6,295	5,774	4,558	2,241	986	151
2018	537	9,698	10,943	6,205	3,612	4,883	5,121	-	97

Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático 2016-2018

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 Vicepresidencia de Desarrollo Humano es responsable por la planificación y administración del programa de Evaluación de Desempeño como mecanismo de medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados de los colaboradores. Mediante este programa se busca 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 89% del total de la planilla distribuidos de la siguiente manera:



Personal evaluado por categoría laboral y sexo

Programa de Practicantes y Primer Empleo

GRI 404-2 | PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

Como apoyo en la transición e inserción de los jóvenes al mundo laboral, el Programa de Practicantes que desarrollamos, 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 a continuación:

Programa de practicantes	2016	2017	2018
Universitarios	44	53	28
Colegios Secundarios	36	57	44
Total Practicantes	80	110	72
Contratados como Primer Empleo	8	7	13

Resultados Programa de Practicantes y contratados como Primer Empleo

Relación del salario mínimo frente al salario mínimo local

GRI 202-1 | RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL

La relación respecto al salario oficial es la siguiente:

Indicador	Monto		
Salario mínimo pagado por Multibank Inc.	US$625.00		
Salario mínimo oficial	US$604.39 ($3.17 x hrs. x 44 hrs. Semanales)		
Porcentaje pagado por Multibank Inc. por encima del salario mínimo	3.41%		
Contratados como Primer Empleo	8	7	13

Relación salario mínimo oficial/salario mínimo pagado por Multibank Inc. en 2018

El salario mínimo de los colaboradores se establece de acuerdo la legislación o regulación en materia de salarios mínimos y a una escala salarial del banco, procurando siempre fijar salarios superiores al salario mínimo y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo que contribuyan al bienestar económico de nuestros colaboradores. Los impactos de los niveles de salario son inmediatos y afectan directamente a las personas, las organizaciones, los países y las economías.

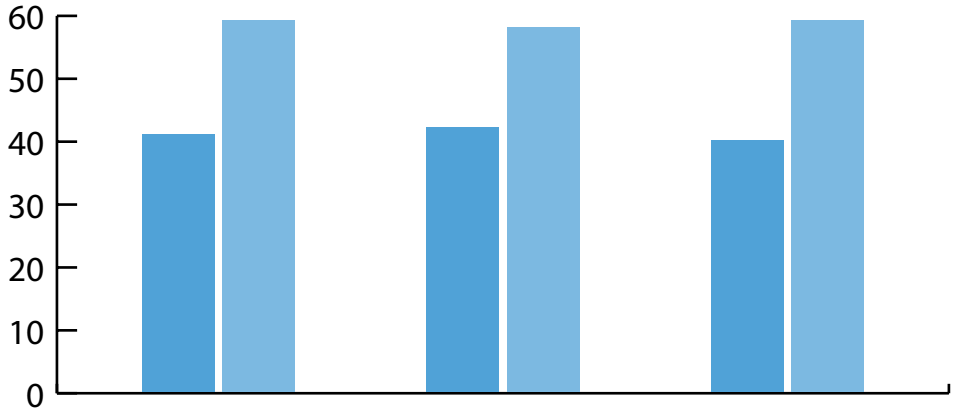
Prácticas Laborales

Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1 | DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

Creemos en mantener una diversidad e igualdad de oportunidades dentro de nuestra organización y en el entorno donde operamos y donde procuramos ofrecer oportunidades de forma balanceada. Nos esforzamos por mantener equidad y equilibrio en cuanto a género y edad, esta composición se representa gráficamente a continuación.

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

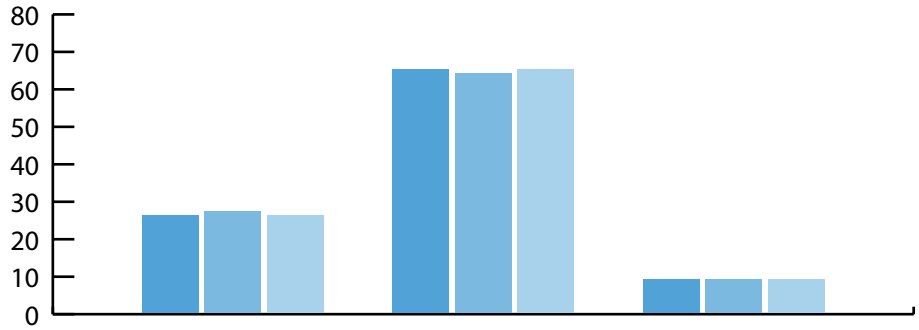


	2016	2017	2018
Masculino	41%	42%	40%
Femenino	59%	58%	59%

Porcentaje de colaboradores por sexo 2016-2017-2018

Número total de empleados por sexo			
Categoría	Fijos		
	2016	2017	2018
Masculino	44	53	28
Femenino	36	57	44
Total	80	110	72

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



	Menor de 30 años	30 años - 50 años	Mayor de 50 años
2016	26%	65%	9%
2017	27%	64%	9%
2018	26%	65%	9%

Distribución de colaboradores por rango de edad

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. Contamos con los mecanismos para atender cualquier asunto relacionado con este tema. Durante el periodo no se han reportado casos de reclamos por discriminación.

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, promovemos 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.

Trabajo infantil

GRI 408-1 | OPERACIONES Y PROVEEDORES CON RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABAJO INFANTIL

La educación es prioridad estratégica de nuestros programas sociales fomentando la integración social y los valores, atendiendo programas que puedan contribuir a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo. Reafirmamos nuestro compromiso de apoyar la erradicación de toda forma de trabajo que prive a los niños de su potencial y su dignidad, y que sea perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Condenamos, sobre todo, las denominadas “peores formas de trabajo infantil”.

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

Negociación

GRI 407-1 | LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Hemos establecido canales de comunicación con nuestros colaboradores a fin de favorecer la toma de decisiones compartidas, en temas de interés común. 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.

Educación Financiera

Programa de Educación Financiera

En alianza con la Asociación Bancaria de Panamá y el Ministerio de Educación, Multibank, por segundo año consecutivo participó del Programa Educación Financiera, capacitando a jóvenes estudiantes del 11avo nivel del Colegio Richard Neumann, con el objetivo de implementar el manejo correcto de sus finanzas, lo cual les permita construir un proyecto de vida adecuado.

Educación Financiera a estudiantes

Con el objetivo de orientar a estudiantes sobre los riesgos de seguridad y el buen hábito del ahorro y manejo de sus finanzas. Se impartieron capacitaciones a 50 estudiantes, entre las edades de 14 y 15 años del Colegio Nuestra Señora de la Merced, ubicado en El Chorrillo.

Inversión Social / Vida en Comunidad

Fundación Alberto y Pamela Btesh

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:

FUNDACION Alberto y Pamela Btesh

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

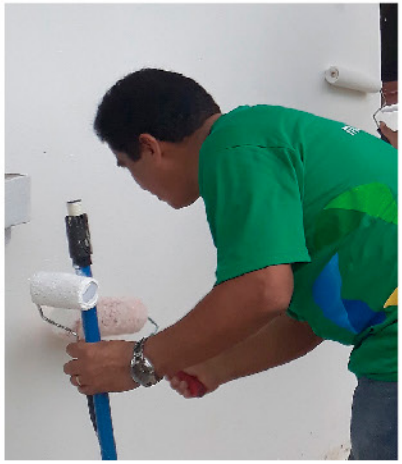
Programa de donaciones Fundación Alberto y Pamela		
20 Instituciones Benéficas	**+2,783** Beneficiarios	**Donativos y/o Servicios:** Alimentos, cocina, Ropa y calzado, Computadoras, Mobiliario, Capacitación, Artefactos de, Atención médica

Multivoluntariado

Incentivamos las fortalezas de nuestros colaboradores en beneficio de las necesidades sociales de las comunidades en las que trabaja Multibank Inc. En el año 2018, los resultados fueron los siguientes:

Actividades Realizadas	Ubicación	Multi-voluntarios	Horas	Beneficiario
Escuela El Jagua	Capira	35	71	24
Centro Educativo Monte Oscuro	Capira	12	114	110
Taller de Reutilización. Día Mundial del Reciclaje - Asociación Amigos de la Tierra	Multibank Vía España	33	8	Acción por la reducción del cambio climático.
Día Mundial del Medio Ambiente. Limpieza de playa - Asociación Amigos de la Tierra	Veracruz	33	10	Acción por la reducción del cambio climático.
Fundación Adopta tu Bosque	Parque Nacional Camino de Cruces	33	8	500 toneladas de captura de carbono. Acción por el cambio climático.
Fundación Banco de Alimentos Panamá	Mañanitas	8	5	500 raciones de comida. Comedores Infantiles.
Hogar de la Infancia	Terraplén del Casco Antiguo	27	59	36
Fundación Valórate	Ciudad del Saber	21	8	79 niños / 316 personas
Parque Natural Metropolitano	Ancón	17	19	Visitantes
Centro de Custodios Arco Iris	Tocumen	16	26	32
Casa Hogar La Semillita	La Chorrera	10	17	42
Casa Hogar Mi Milagro	Las Cumbres	20	7.3	20
Reciclaje de equipos tecnológicos	Multibank Vía España	2	4	Acción por el medio ambiente
Hogar Metro Amigo	Tocumen	65	21	58
Instituto Oncológico Nacional de Panamá	Ancón	12	10	150
Hogar del Niño de la Cruz Roja	Villa Guadalupe	17	16	20
Primera Jornada de Limpieza del Centro de Reciclaje	Centro de Reciclaje - Casa Matriz	17	4	Acción por el medio ambiente
Carrera Caminata del Patronato de Nutrición	Parque Omar	13	4	Reducir la pobreza y desnutrición infantil en las áreas rurales.
Segunda Jornada de pintura en el Centro de Reciclaje	Centro de Reciclaje - Casa Matriz	6	3	Acción por el medio ambiente
Jornada de pintura	Centro de Reciclaje - Casa Matriz	8	8	Acción por el medio ambiente

El Día de las Buenas Acciones es una iniciativa que une a 75 países en torno al voluntariado, gracias al impulso de la Fundación Judío Panameña (Jupá) y la Sociedad de Beneficencia B'na B'rith de Panamá. El Día de las Buenas Acciones sirve de impulso para que empresas, organizaciones civiles, fundaciones y entes gubernamentales, colaborando con los que más lo necesitan.



422
Horas de Multivoluntariado

506
Multivoluntarios activos a nivel nacional

700
Multivoluntarios inscritos

Desde 2011, en conjunto con el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición, apoyamos el Programa Grandes Pasos: Granja El Entradero, cuyos objetivos contemplan:

- Brindar energía por medio de paneles solares, para incrementar la producción de las familias de las granjas y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
- Incrementar la productividad de los cultivos para su consumo y/o comercialización, mejorando los insumos y/o diversificando sus productos.
- Dotar de iluminación básica a familias de las comunidades cercanas a la granja, para su seguridad y aprovechamiento.
- Formar a las familias de las comunidades, para potenciar sus habilidades y capacidades.

Programa Grandes Pasos 2018

4 granjas visitadas

1. Tulú Arriba (Coclé)
2. Santa Marta (Coclé)
3. Las Marías (Coclé)
4. Los Martínez (Veraguas)

1,176

Personas beneficiadas (directas e indirectas)

Proyecto Multibank Ilumina

Enmarcado en las Políticas del Plan Energético Nacional 2015-2020, el proyecto Multibank Ilumina, busca disminuir la pobreza a través del uso de energía renovable y preservación del medio ambiente. En líneas generales, sus objetivos son:

- Brindar energía por medio de paneles solares a los Centros Multipropósitos de las Granjas Auto Sostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato del Servicio Nacional de Nutrición, para que, a través de su aprovechamiento, las familias socias del programa, puedan incrementar su producción y mejorar su calidad de vida.
- Otorgar el reforzamiento comercial, mediante insumos, a las Granjas Auto Sostenibles que repercutan en la mejora de 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 que no posean luz eléctrica, mediante la utilización de Kits de energía solar básica, para su seguridad, aprovechamiento y disminución de deserción escolar.

Actualmente, se encuentran en el Programa Grandes Pasos un total de 271 granjas, distribuidas a lo largo del país, donde participan 1,239 socios, con un total de 5,415 beneficiarios directos y 36,228 beneficiarios indirectos, caracterizados por índices de pobreza extrema.

Apoyo a la Teletón 20-30

Apoyamos a través de nuestros colaboradores y Mutivoluntarios a recaudar fondos a través de diferentes actividades. Este año se lograron recaudar US$20,000. Los fondos de esta actividad en favor de la niñez panameña fueron recaudados para la Fundación Pro Integración – dedicada a ayudar a adultos y niños con impedimentos en el aparato locomotor y facultades auditivas – y para el Primer Centro de Innovación Educativa ProEd 20-30.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI - OPCIÓN ESENCIAL

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales 2016	**Perfil de la Organización**		
	GRI 102-1 Nombre de la organización	10	
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10	
	GRI 102-3 Ubicación de la sede	10	
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	10	
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica	10	
	GRI 102-6 Mercados servidos	14	
	GRI 102-7 Tamaño de la organización	15	
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	15	
	GRI 102-9 Cadena de suministro de la organización	16	
	GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11	
	GRI 102-11 Principio de precaución.	50	
	GRI 102-12 Iniciativas externas	16	
	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	17	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
	Estrategia		
	GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4	
	Ética e integridad		
	GRI 102-16 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización	20	
	Gobernanza		
	GRI 102-18 La estructura de gobernanza de la organización	22	
	GRI 102-29 Identificación y gestión	59	
	GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	17	
	Participación de los grupos de interés		
	GRI 102-40 Lista de grupos de interés	28	
	GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	28	
	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	28	
	GRI 102-42 Participación de los grupos de interés	29	
	GRI-102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	29	
	Prácticas para la elaboración de informes		
	GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	30	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
	GRI 102-46 Prácticas para la elaboración de Informes	30	
	GRI 102-47 Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	31	
	GRI 102-48 Reexpresión de la información	30	
	GRI 102-49 Cambios significativos respecto a los períodos objeto de informes anteriores, lista de temas materiales y coberturas de los temas	8	
	GRI 102-50 Período objeto del informe	8	
	GRI 102-51 Fecha del último informe	8	
	GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	8	
	GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	8	
	GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	8	
	GRI 102-55 Índice de Contenidos GRI	8	
	GRI 102-56 Verificación externa	8	
GRI 103 Enfoque de Gestión (Para todos los temas materiales)	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	32	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32	
TEMAS MATERIALES			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
Estrategia			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	38	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	GRI 202-1 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	65	
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos GRI	41	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	GRI-204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	42	
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	43	
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	43	
Ambientales			
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-4 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	53	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	GRI 306-1 Residuos por tipo y método de eliminación	56	No cuantificado
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	53	
Sociales			
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	57	
	GRI 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	59	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	61	
Gri 404: Formación y enseñanza 2016	GRI 404-1 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	62	No se cuenta con la información con el detalle requerido, se evaluará obtenerla para futuros ejercicios.
	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	65	
	GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	64	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	66	
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	67	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 407-1 Libertad de asociación y negociación colectiva	68	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68	No se cuenta con la información con el detalle requerido, se evaluará obtenerla para futuros ejercicios.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	68	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	49	
GRI 413: Comunidades locales 2016	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	70	
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	61	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	34	
GRI 419 Cumplimiento Socioeconómico 2016	GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	34	
Suplemento Financiero			
Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros FSSS Versión 3.0	**Cartera de productos**		
	GRI FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocios	49	
	GRI FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	50	
	GRI FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	52	
	GRI FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	51	
	GRI FS5 Interacciones con clientes/ sociedades participadas/ socios empresariales en relación con los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	52	
	GRI FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	42	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	Nº Pág	Omisiones
	Activismo accionarial		
	GRI FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	52	
	Comunidad		
	GRI FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	14	
	GRI FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	45	