

Informe de Sostenibilidad Multibank Inc. 2019



CONTENIDOS

Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo Acerca de este informe

NUESTRA EMPRESA

1. Productos y servicios
2. Marca Multibank
3. Trayectoria
4. Multibank Inc. en el 2018
5. Compromiso con los ODS y los principios del pacto mundial
6. Cultura corporativa
7. Estrategia global de RSE
8. Estructura de gobernanza y gobierno corporativo
9. Organigrama institucional

4 GRUPOS DE INTERÉS, MATERIALIDAD Y ENFOQUE DE 8 GESTIÓN 28

1. Grupos de interés 30
2. Análisis de materialidad 31
3. Enfoque de gestión 32

12 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

1. Gestión del riesgo ambiental y social
2. Entrenamientos a clientes en normas ambientales y sociales
3. Evaluación ambiental de los proveedores
4. Gestión ambiental en nuestras operaciones
5. Educación ambiental

DESEMPEÑO SOCIAL

1. Nuestra fuerza laboral
2. Beneficios a colaboradores
3. Salud y seguridad
4. Formación de nuestros colaboradores
5. Evaluación del desempeño

48	6. Programa de practicantes y primer empleo	65
49	7. Relación del salario mínimo frente al salario mínimo local	65
52	8. Prácticas laborales	66
53	9. Educación financiera	69
53	10. Inversión social / vida en comunidad	70
55	Índice de contenidos GRI - opción esencial	75





MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR EJECUTIVO

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

En el 2019 hemos cumplido 48 años de exitosa trayectoria en el mercado panameño contando al cierre del año, con 24 sucursales y 3 centros de préstamos en Panamá y presencia en Colombia, Costa Rica y Perú. Nuestros valores corporativos son nuestro acervo más valioso, ya que fortalecen las cualidades de Multibank, hacen más atractivos nuestros productos y servicios, reafirman el orgullo y la lealtad de nuestros colaboradores, nos conectan con la comunidad y generan mayores beneficios a nuestros accionistas.

Con este informe reafirmamos nuestro compromiso de promover los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en las áreas de derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente y anticorrupción, así como, en continuar nuestro apoyo a la visión transformadora de la Agenda 2030, alineando nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A continuación, resumimos nuestra contribución de acuerdo con las tres dimensiones del desarrollo sostenible:

En lo económico, nuestra responsabilidad primaria es mantener nuestra solidez para contribuir con el desarrollo económico. Somos un banco multiproductos que ofrece una amplia gama de servicios transnacionales de depósito y préstamos que apoyan los negocios internacionales. Somos un banco calificado con grado de inversión internacional otorgado por las calificadoras más reconocidas. Contamos como socio estratégico con el Banco de Desarrollo Alemán DEG, subsidiaria de KfW, considerado como el banco más seguro del mundo por la reconocida revista "Global Finance".

Contribuimos al desarrollo del país, aportando a la construcción y la agricultura. Contamos con una sólida experiencia en el segmento empresarial, especialmente en Pymes, hacia las cuales hemos desarrollado un portafolio de productos y servicios enfocado a satisfacer sus necesidades transaccionales crediticias y de ahorro, apoyados en tecnología de punta con servicios vía web eficientes y seguros, con líneas de crédito amplias y diversas. A través de la línea Factory, un producto bandera de Multibank, tenemos la posibilidad de atender a las empresas, incluyendo las Pymes con las 3 modalidades de Factory que existen en el mercado.



Rodolfo Tabash Presidente de la Junta Directiva Multi Financial Group, Inc.

Contamos con una moderna plataforma digital que acerca los servicios al cliente. La banca en línea permite a los clientes consultar sus productos y realizar operaciones financieras en el espacio virtual. Nuestra prioridad es tener clientes satisfechos en un ambiente de calidad y eficiencia, generando un impacto positivo con el crecimiento de los productos financieros.

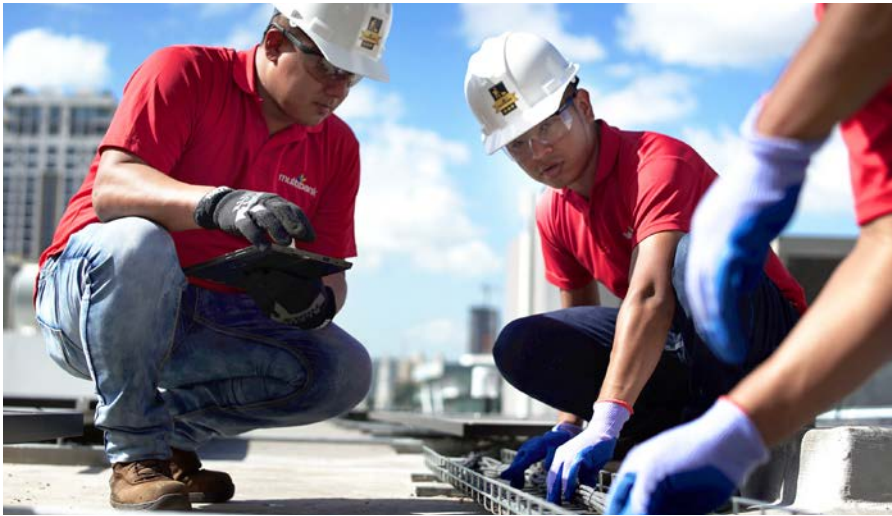
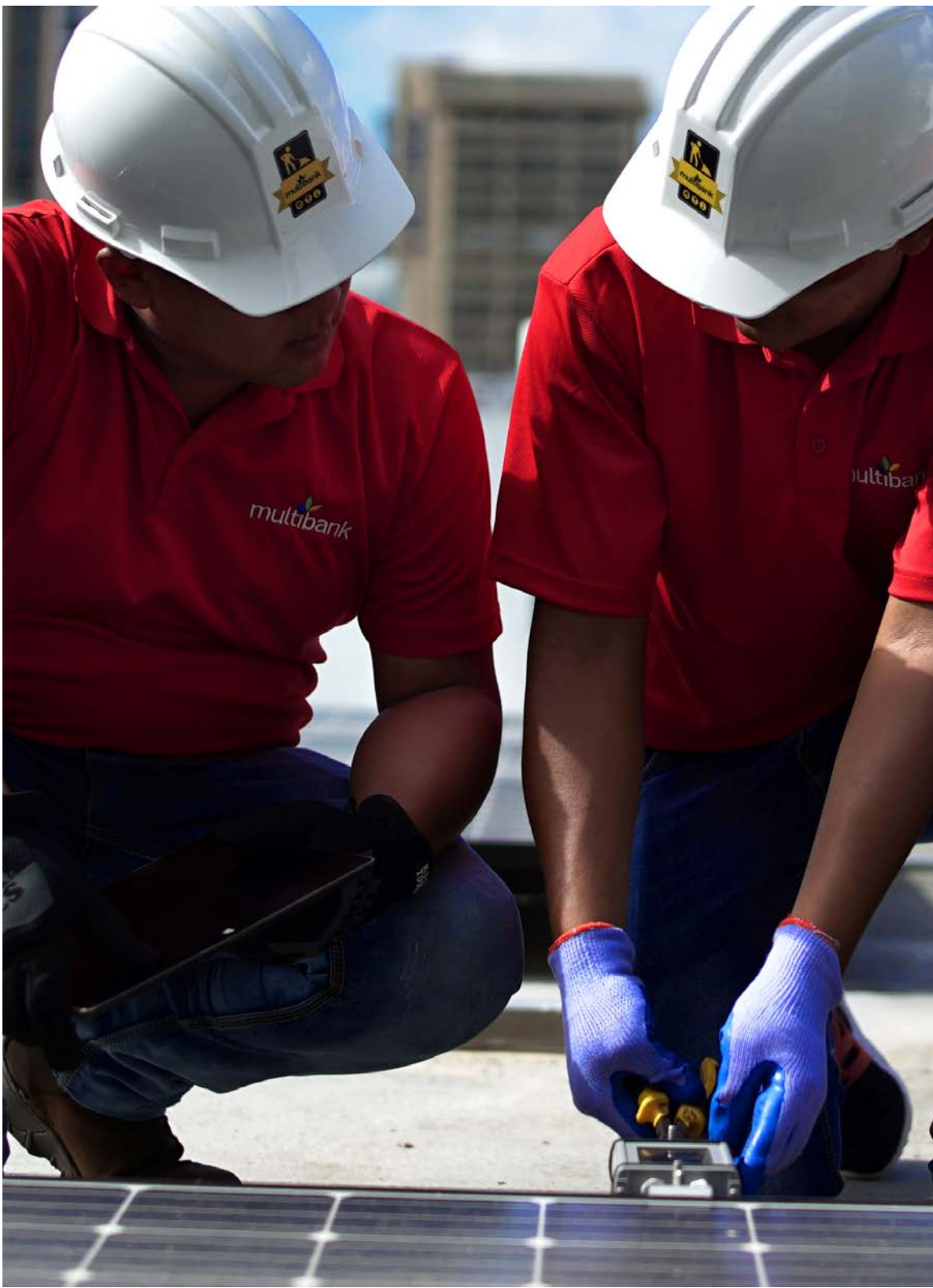
En lo ambiental, nuestro Comité SAR de riesgos ambientales y sociales, evalúa los riesgos de los créditos que otorgamos y que apoyan proyectos respetuosos con el medioambiente. Alineando nuestra estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, hemos incorporado a la cartera de productos, opciones innovadoras como el financiamiento de construcciones sostenibles y el financiamiento de autos híbridos.

En lo social, nos esforzamos para que nuestras acciones, iniciativas y alianzas contribuyan con el desarrollo de las comunidades donde hacemos presencia, que promueven una mejor calidad de vida y que sean sostenibles en sus tres dimensiones.

En el 2020 Multibank cumplió 30 años, con la misma visión de contribuir al engrandecimiento de nuestro país. Son 30 años de compartir y apoyar cada momento especial e importante en la vida de los panameños. Al momento de publicar este informe, nuestros planes se han visto afectados por la pandemia del COVID-19, lo que nos ha obligado a establecer acciones y redefinir prioridades, siempre pensando en la seguridad y bienestar de nuestros grupos de interés y en especial, en la protección de los colaboradores y clientes, impulsando el teletrabajo y las plataformas tecnológicas de manera que se puedan utilizar nuestros servicios de una manera segura.

Esta situación reafirma nuestro compromiso de buscar formas de operar que maximicen nuestra contribución con el desarrollo sostenible, en lo ambiental, lo económico y lo social.

Rodolfo Tabash
Presidente Ejecutivo





Acerca de este informe

GRI 102-7 | CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN

El informe presenta la gestión realizada por Multibank, Inc. en materia de sostenibilidad. Incluye nuestras operaciones en Panamá e información contextual de los otros países en donde tenemos presencia. Con la elaboración de este informe, contribuimos con el ODS 12 de garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, específicamente el indicador 12.6.1 que se refiere al número de empresas que publican informes sobre sostenibilidad. Multibank, Inc. es una de las 7 empresas en Panamá registradas en la base de datos de memorias del Global Reporting Initiative, tal como lo indica el Diagnóstico Nacional de la Responsabilidad Social en Panamá, elaborado por el Ministerio de Comercio e Industrias, MICI¹.

GRI 102-49 | CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RESPECTO A LOS PERIODOS OBJETO DE INFORMES ANTERIORES, LISTA DE TEMAS MATERIALES Y COBERTURAS DE LOS TEMAS

Hemos incorporado el enfoque de gestión a cada contenido GRI, tratando de facilitar la comprensión del informe. No se hace referencia a los indicadores del suplemento sectorial para servicios financieros de GRI. Incluimos mayor referencia a los ODS, siguiendo las publicaciones del GRI “integrando los ODS en los informes corporativos” y “conectando a los ODS y los estándares GRI”. No hemos incluido las acciones planificadas para el 2020, ya que al momento de emisión del informe nuestros planes se han visto afectados por la pandemia del COVID-19 y están siendo reformulados.

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 2019, coincidiendo con los informes financieros.

GRI 102-51 | FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

Nuestro último informe corresponde al año 2018.

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 con relación al contenido del informe pueden consultarse a Michelle Herrera, Gerente de Imagen Corporativa y Mercadeo, a través del correo electrónico: michelle.herrera@multibank.com.pa, Telf. (507) 294-3500 ext. 1554.

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. Adicionalmente, nos apoyamos en otras guías reconocidas de elaboración de informes como las 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 de este documento se presenta el Índice de los contenidos GRI incluidos en el informe.

GRI 102-56 | VERIFICACIÓN EXTERNA

El informe no fue verificado externamente. Los contenidos fueron revisados por cada unidad responsable.



1

Productos y servicios

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

GRI 102-1 NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN
GRI 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 personas, así como servicios de seguro, factoraje y leasing. En la página web www.multibank.com.pa publicamos información completa de nuestros productos y servicios.

2

Marca Multibank

La marca Multibank, ha alcanzado un sitio de incuestionable prestigio y reputación, que hoy destacan sus años de experiencia. Nuestra marca incluye los siguientes colores: rojo: estimulamos la acción, la confianza, incrementamos el entusiasmo y promovemos la protección; 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 Vía España, Edificio Prosperidad # 27, Ciudad de Panamá, Apartado No. 0823-05267 en 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) y Colombia (Banco Multibank S.A.) y Perú (Oficina de Representación).

GRI 102-5 PROPIEDAD Y FORMA 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.

El Grupo Multi Financial Group, Inc. y subsidiarias es dueño de la totalidad de la participación accionaria de las siguientes compañías subsidiarias:

Compañía	Actividad	País de incorporación
Multibank, Inc. y Subsidiarias	Negocios de banco local y en el exterior	Panamá, Colombia y Costa Rica
Multi Investment, Inc. y Subsidiarias	Bienes raíces	Panamá
Instituto de Microfinanzas, S. A.	Capacitación técnica para la pequeña y mediana empresa	Panamá
Promotora Prosperidad, S. A.	Promotora Prosperidad, S. A.	Promotora Prosperidad, S. A.

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

Compañía	Actividad	País de incorporación
Hemisphere Bank Inc., Ltd.	Negocio de banca comercial (en proceso de liquidación voluntaria). (liquidado en agosto 2019).	Islas Turcas & Caicos
Gran Financiera, S. A.	Otorgar 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, Inc.	Promover, establecer, administrar y manejar fideicomisos y prestar servicios como fiduciario.	Panamá
Banco Multibank, S. A.	Negocio de banca comercial (en proceso de desmontaje voluntario).	Colombia
Multi Capital Company, Inc.	Prestar servicios de asesoría en el exterior. (Vendida en septiembre 2019).	Islas Nevis
Multibank Seguros, S. A. y Subsidiaria	Negocio de seguros.	Panamá
Multileasing Financiero, S. A.	Negocio de arrendamiento financiero de bienes muebles.	Panamá
MB Créditos, S. A. y Subsidiaria	Arrendamiento financiero de bienes muebles.	Costa Rica
Multibank Factoring, Inc.	Negocio de factoraje.	Panamá
Multibank Caymán, Inc.	Negocio de banca comercial.	Islas Caimán
Orbis Real Estate, Inc.	Compra, venta y administración de bienes inmuebles.	Panamá

En el 2019 los cambios referentes a la propiedad de Multi Financial Group, Inc., y de Multibank Inc. Incluyen:

Compañía	Fecha	Cambio
Subsidiaria Multi Facilities Holding, Corp.	31 de mayo de 2019	Superintendencia Financiera de Colombia autoriza la cesión parcial de activos, pasivos y contratos por parte de Banco Multibank, S. A. a Coltefinanciera, S. A., como parte del proceso aprobado por la Junta Directiva de desmontaje voluntario de la Subsidiaria.
Banco Multibank, S. A.	31 de mayo de 2019	La Superintendencia Financiera de Colombia autoriza la cesión parcial de activos, pasivos y contratos por parte de Banco Multibank, S. A. a Coltefinanciera, S. A., como parte del proceso aprobado por la Junta Directiva de desmontaje voluntario de la Subsidiaria.
Hemisphere Bank Inc.	agosto 2019	Concluye el proceso de liquidación.
Multi Capital, Inc.	septiembre 2019	Concluye el proceso de venta.
Multi Financial Group, Inc.	31 de octubre de 2019	Se notifica la firma de la promesa de compra venta de las acciones de Multi Financial Group, Inc., por parte del Grupo AVAL (con sede en Colombia) a través de su subsidiaria Leasing Bogotá, S. A. Panamá. La transacción se espera que cierre en el segundo trimestre del 2020, en espera de completar las aprobaciones regulatorias.

En nuestra página web www.multibank.com.pa y en los Estados Financieros Consolidados 2019, puede consultarse información completa y actualizada sobre las empresas que en el 2019 conformaban nuestro grupo empresarial.

3 Hitos de 49 años de historia, comprometidos con la excelencia

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

Dentro de los hitos de nuestra historia, destacamos los cambios en las operaciones o en ubicación incluidos aperturas, cierres, expansiones de instalaciones y los cambios en la estructura del capital social u otros cambios con alteración del capital.

AÑO	SUCESO	SUBSIDIARIA/ DONANTE /
Estructura		
1990	Inicia operaciones.	Multi Credit Bank
1993	Creación	Hemisphere Bank con sede en las Islas Turcas y Caicos, del Caribe
1996	Creación	Fundación Alberto y Pamela Btsh
1998	Creación	Instituto de Microfinanzas
2004	Creación	Multi Securities, Inc.
2006	Creación	Multi Trust, Inc.
	Apertura	Oficina de Representación en Bogotá, Colombia
2007	Creación	Multi Financial Group
	Adquisición	Macrofinanciera en Colombia. (70% de las acciones)
2008	Creación	Multigiros, S.A., negocio de envío y pago de remesas de dinero
	Nueva imagen	Multibank Fortalecimiento de Gobierno Corporativo Familiar
2009	Creación	Multileasing Financiero, S. A.
2011	Creación	Multibank, Seguros, Inc. y de MB Créditos (CR)
	Adquisición total accionaria	Macrofinanciera
	Inicia operaciones	MB Créditos inició oficialmente sus operaciones en Costa Rica.
2013	Adquisición total accionaria	MB Créditos en Costa Rica
	Licencia de Macrofinanciera	Banco Multibank (COL)
2015	Licencia	Banco Multibank Colombia
	Lanzamiento	Banca Diamante
2016	Apertura	Costa Rica MB Créditos primera sucursal
		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

Logros relevantes

1991	1er Banco	En apoyar a la Microempresa
2003	Signatarios	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
2004	Reconocimiento	Premio a la Excelencia otorgado por "Acción Empresarial"
2005	Conversión	Banco tipo universal multiproducto
	Meta estratégica establecida	Alcanzar el Grado de Inversión Internacional con Perspectiva Positiva
	1er banco en Panamá	Servicio de Verified by Visa y Secure Code para Afiliación de Comercios/Aquerencia
2011	Reconocimiento de la IFC y del Banco Mundial	Institución bancaria más activa en Centroamérica, México, 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
2013	Consolidamos en el mercado	Mb Créditos en Costa Rica
	1ra alianza estratégica en Panamá	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
2016	Consolidamos	Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial: Multibank Ilumina, con el Patronato de Servicio Nacional de Nutrición y la Empresa ReFeel

Financiamientos

1998	Recibimos Fondos	Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Fondo de Desarrollo para préstamos a empresarios
2002	Financiamiento	FMO (Netherlands Development Finance Company)
2012	Financiamiento	Con Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG), filial del KfW (USD 15 millones), y el Banco de Desarrollo de América Latina CAF (USD 10 millones)
2013	Firma de acuerdo de financiamiento	IFC por US\$40 millones para ampliar el acceso al financiamiento para las PYMES y apoyar iniciativas que ayudan a reducir el cambio climático, eficiencia energética y energía renovable
2015	Financiamiento	Fondo OPEP para el Desarrollo Internacional (OFID) por US\$20 MM del
2016	Superamos activos	En USD 4,000 MM
	Préstamo	IFC por US\$40MM a largo plazo para financiamiento de PyMES e hipotecas
	Préstamo sindicado	Standard Chartered y Commerzbank de US\$55MM a mediano plazo estructurado
2017	Emisiones	Deuda Mercados Internacionales
	Primera emisión	Multibank Inc., emite bonos senior, no colateralizados corporativos por US\$103 millones
2018	Financiamiento	Sectores de automóvil, agropecuario y construcción
	Crecimiento	Activos de US\$4,896 millones al cierre de 2018 (aumento del 4.4%)
	Alcanzamos	Utilidad Neta de US\$56.9 millones

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

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

En Panamá contamos con 24 sucursales (incluyendo la Casa Matriz y 3 centros de préstamos), con cajeros automáticos en todo el país. El detalle de la ubicación y horarios puede ser consultado en nuestra página web www.multibank.com.pa.

Área	Sucursales			Centros de Préstamo
Centro / metropolitana	• Casa Matriz	• Brisas del Golf	• El Dorado	• Plaza Concordia
	• Albrook Mall	• Transísmica	• Condado del Rey	
	• Costa del Este	• San Miguelito	• Plaza Pacífica	
	• Vía Israel	• Marbella, Calle 50	• Los Pueblos	• Vista Alegre
Colón	• Plaza Millennium	• Zona Libre		
Este	• Tortí			
Oeste	• Chorrera	• Coronado		
Central	• Penonomé	• Santiago	• Las Tablas	• Santiago
	• Chitré			
Occidental	• David	• Boquete	• Changuinola	

Nuestra Sucursal Tortí, provincia de Darién, atiende al sector agropecuario como actividad característica de la región de Chepo. Esta sucursal le da a la región nuevas oportunidades de desarrollo comercial y social. Inaugurada en 2016, como parte de la estrategia del área de banca de empresas, apunta a impulsar el crecimiento de actividades económicas como la agroindustria, agricultura, ganadería, pesca y avicultura.



4 Datos generales Multibank en 2019

GRI 102-7 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN



1,294
Colaboradores Multibank Inc.



4,741,557,191 (US\$)
Total de activos



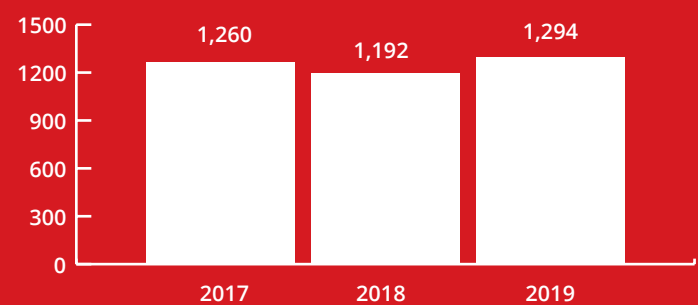
48,499,760 (US\$)
Utilidad neta



578,139,750 (US\$)
Patrimonio neto

GRI 102-8 INFORMACIÓN SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

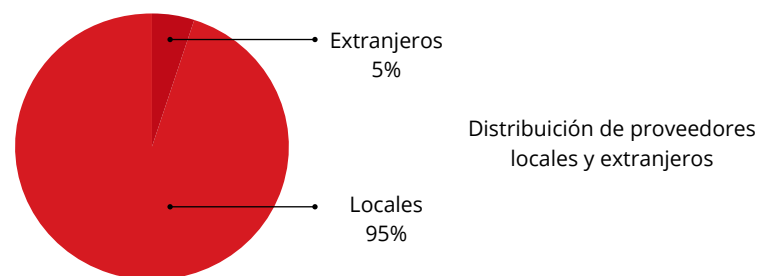
Nuestra fuerza laboral Multibank, Inc. por contrato laboral es la siguiente:



Colaboradores	Total	Permanentes	Temporales
Multibank Inc.	1,294	1,283	11
Multibank Inc. y Subsidiarias	1,351	1,329	22

GRI 102-9 CADENA DE SUMINISTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Dentro de los criterios de compras, procuramos que las compras den prioridad a la adquisición de productos locales, siempre que estos cumplan con las exigencias de Multibank. Contamos con un total 456 proveedores de los cuales el (95%) son locales, lo que equivale a 456 y (5%) son extranjeros, lo que equivale a 26.













GRI 102-12 INICIATIVAS EXTERNAS

Entre las iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental a las que la nos hemos suscrito destacan:

Iniciativa	Desde	Descripción
Proyecto Grandes Pasos el cual realizamos con Patronato del Servicio Nacional de Nutrición	2001	Proyecto enfocado en comunidades identificadas para permitirles obtener mejor calidad de vida, educación, cultura y productividad, al aumentar la capacidad de producción.
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	2003	Es la mayor iniciativa voluntaria, promueve implementar los 10 Principios en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG)	2013	Socio estratégico del Grupo, filial del KfW, uno de los mayores institutos europeos para financiamientos a largo plazo de proyectos y empresas.
Gestión del Riesgo Ambiental y Social	2014	Metodología propuesta por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).
Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Naciones Unidas	2015	Hemos procurado alinear nuestras operaciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá	2016	Promover la adopción de prácticas sostenibles en el sector financiero.
UNEP FI, The United Nations Environment Programme Finance Initiative.	2018	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".
Firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá en la Cumbre Financiera Internacional.	2018	Establecer una guía y recomendaciones, proponiendo salvaguardas, controles y buenas prácticas para limitar la exposición de los bancos a los riesgos ambientales y sociales, y agregar valor a nuestras instituciones.

GRI 102-13 AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

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

Entidad	
	AMCHAM Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá
	ANREH – Asociación Nacional de Recursos Humanos
	ABP, Asociación Bancaria de Panamá, donde formamos parte de la Comisión de Sostenibilidad
	Asociación de Usuarios de Zona Libre
	Cámara de Comercio
	Colegio de Contadores Públicos
	Grupo APC, Asociación Panameña de Crédito
	IGCP, Instituto de Gobierno Corporativo Panamá
	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

5 Compromiso con los ODS y con los Principios del Pacto Mundial

Desde su lanzamiento en 2015, hemos respaldado 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. Como firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas nos esforzamos porque nuestras operaciones financieras e iniciativas contribuyan al desarrollo sostenible y favorezcan a crear comunidades más sostenibles e inclusivas, guiándonos por la relación establecida entre ambas iniciativas.



10 Principios del Pacto Mundial

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. 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.

En la siguiente tabla destacamos sombreados aquellos que son mas relevantes:

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acciones Multibank Inc.	Principios del Pacto Mundial			
		Derechos Humanos	Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Anti-corrupción
 1. Fin de la pobreza	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de políticas y programas de inclusión financiera. Generación de empleos (directos e indirectos). 	1,2	3, 4, 5, 6		
 2. Hambre cero	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a programas alimentarios para poblaciones desfavorecidas. Fortalecimiento de la cartera agropecuaria. 	1,2		7, 8, 9	
 3. Salud y bienestar	<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad laboral. Generando ambientes de trabajo seguros en nuestras operaciones Beneficios a los colaboradores. Apoyo a campañas e iniciativas nacionales en favor de la salud. 	1,2	3, 4, 5, 6		10
 4. Educación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a proyectos y programas educativos. Formación para la empleabilidad. 	1,2			
 5. Igualdad de género	<ul style="list-style-type: none"> Trato justo y equitativo. No discriminación por género. 	1,2	3, 4, 5, 6		
 7. Energía asequible y no contaminante	<ul style="list-style-type: none"> Instalación y suministro de energía limpia, a través de paneles solares en nuestra sede principal en la Vía España. Multibank Ilumina, da acceso a energía accesible y limpia a poblaciones vulnerables. 	1,2		7, 8, 9	
 8. Trabajo decente y crecimiento económico	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo productivo. Ofreciendo un salario digno a los colaboradores Beneficios socioeconómicos. 	1,2	3, 4, 5, 6		
 9. Industria, innovación e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Impulso a la pequeña y mediana empresa. Apoyo a eventos de emprendimiento 		3, 4, 5, 6	7, 8, 9	
 10. Reducción de las desigualdades	<ul style="list-style-type: none"> 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	
 6. Agua limpia y saneamiento	• Criterios ambientales para financiamientos. Comité SAR de riesgos ambientales y sociales evalúa los riesgos ambientales y sociales de los créditos que otorgamos créditos que apoyan proyectos respetuosos con el medioambiente.	1,2		7, 8, 9	10
 13. Acción por el clima				7, 8, 9	
 14. Vida submarina				7, 8, 9	
 15. Vida de ecosistemas terrestres	• Transformación verde.	1,2		7, 8, 9	
 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	• Gobierno corporativo, gestión de riesgos y 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

6 Cultura Corporativa

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

Nuestra misión, visión y valores son nuestra filosofía de gestión, los valores reflejan nuestros principios y la manera en la cual conducimos nuestros negocios como empresa y como individuos, reconocemos la necesidad de que cada miembro de Multibank Inc. y Subsidiarias conduzca los negocios y actividades acorde no sólo con las leyes, disposiciones, reglamentaciones y procedimientos establecidos que los rigen, sino también actúen siempre en forma justa y honesta.

VISIÓN

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.

MISIÓN

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

VALORES

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

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Guía en materia de ética y conducta de Multibank, Inc. y Subsidiarias y se enmarca en estándares de comportamiento ético y profesional que son indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable en las relaciones establecidas con los colaboradores, clientes, directivos y terceros, fundamentado en valores éticos.

Nuestro código de ética y conducta se aplica a todos los miembros de Multibank, Inc. y Subsidiarias, incluyendo directores, accionistas, ejecutivos, colaboradores y trabajadores temporales. Se espera que todos los directores, ejecutivos y colaboradores de Multibank, Inc. y Subsidiarias, cumplan con las normas, reglas y políticas que resulten aplicables, razón por la cual, al aceptar un cargo en Multibank Inc. y Subsidiarias implica asumir la responsabilidad de cumplir con las pautas de comportamiento ininterrumpidamente en el ejercicio de sus respectivas funciones y que serán aplicadas en todas las actividades del Grupo.

7 Estrategia lbal de RSE

Queremos ser un grupo financiero ejemplar en donde las relaciones entre las personas estén dentro de un marco de ética y buenos valores. Servimos con pasión y entusiasmo a nuestros clientes internos y externos, porque queremos que nos reconozcan como una entidad de calidad y prestigio. Esto lo lograremos como una familia unida, apegados a los principios morales, de responsabilidad social y ambiental. Hemos llevado a cabo diferentes acciones asociadas a nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada uno de sus 5 pilares:

Progreso Comunitario

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y empoderarlas a través de la educación, salud y participación ciudadana, con aliados estratégicos.

Ética y Desarrollo Corporativo

Enfocados en valores, programas de formación y principios éticos para nuestros grupos de interés.

Medio Ambiente

Dirigimos nuestras acciones y operaciones, a optimizar y educar, sobre el buen uso de los recursos naturales.

Educación

Contribuimos con la formación continua de nuestra sociedad, a través de herramientas y alianzas que fomenten oportunidades de crecimiento.

Cultura

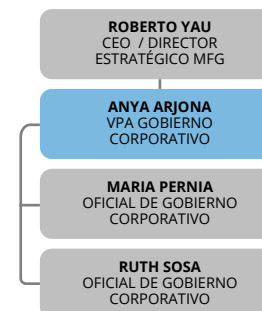
Contribuimos con la formación continua de nuestra sociedad, a través de herramientas y alianzas que fomenten oportunidades de crecimiento.



8 Estructura de gobernanza y Gobierno Corporativo

GRI 102-18 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo busca definir los roles y alinear las decisiones tomadas dentro del Grupo. El Grupo mantiene un departamento de Gobierno Corporativo, debidamente constituido con independencia y jerarquía adecuada, el cual vela por mantener un sistema fuerte que asegure la eficiente y segura gobernabilidad del Grupo. Nuestro Gobierno Corporativo busca asegurar que se tomen las mejores decisiones en beneficio de todas las partes interesadas.



Junta Directiva (vigente durante el año 2019)		
Velando por el adecuado control interno, la apropiada supervisión de la gestión integral de los riesgos y el monitoreo constante del cumplimiento del plan estratégico y de los objetivos de la entidad, la Junta Directiva del Grupo Multibank la integran once (11) miembros quienes son profesionales de alta experiencia y destacada trayectoria. La trayectoria profesional de cada uno de sus miembros puede ser consultada en nuestra página web, cuentan con sólida experiencia en las áreas de riesgos, auditoría, derecho, banca local e internacional. Su selección y participación responde a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.	Nombre	Cargo
	Yvonne Btsh De Snaider	Directora Accionista Presidenta
	Darío E. Berbey De La Rosa	Director Independiente - Vicepresidente
	Jaime Mora Solís	Director Externo - Vicepresidente y Tesorero
	Raquel Btsh de Michaan	Directora Accionista Secretaria
	Steve S. Nahem Btsh	Director Externo
	José M. Alemán Healy	Director Externo
	Rafael Reyes Esquivel	Director Independiente
	Mario A. Garuz Castillo	Director Independiente
	Salvador J. Ortega Herrera	Director Independiente (Director del DEG)
	Ángela Cecilia Gásperi de Henríquez	Directora Independiente
	Liliana Gómez Candanedo	Directora Independiente

El Grupo Multibank ha adoptado prácticas líderes de Gobierno Corporativo que tienen como objetivo mejorar los mecanismos internos de gestión, generar valor para el Grupo, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general, y garantizar la transparencia en el manejo de la información, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y el apego a la cultura de valores de la organización.

Nos esforzamos en la implementación de un buen gobierno corporativo, centrado en:

- **Estructuras formales que establezcan una clara separación de funciones:** mitigando la concentración de poderes y procurando mejorar la toma de decisiones.
- **Políticas y procedimientos:** estableciendo roles, responsabilidades, límites y controles delimitando el marco de acción de cada participante y evitando lo que llamamos “zonas grises”. Normando temas sensibles tales como: el manejo de conflicto de intereses o transacciones con accionista y directores.
- **Objetivos y Valores:** Con una visión, misión y objetivos claros; que permitan trazar la ruta hacia la cual todos los participantes de la empresa deben trabajar; evitando que haya dobles y triples agendas.
- **Cultura:** Con una visión acompañada de valores corporativos que sean un claro reflejo de la cultura de la empresa. Los valores corporativos se viven y se transmiten, atentos a que el ejemplo de los más altos niveles de la empresa permee así una cultura ética.
- **Rendición de cuentas:** La estructura, procedimientos y cultura, está acompañada de un proceso de rendición de cuentas, en donde se impulse el cumplimiento de los estándares de la empresa.
- **Seguimiento y monitoreo:** A todo proceso o sistema se le da seguimiento; estableciendo revisiones y evaluaciones que permitan identificar oportunidades de mejora.

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
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

GRI 419-1 INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO

El Código de Conducta como uno de sus finalidades establece cumplir con los procedimientos internos, leyes y regulaciones locales e internacionales. En 2019 no hemos recibido multas o sanciones significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.

Nuestra estructura del Gobierno Corporativo podemos representarla de acuerdo con el siguiente esquema:



En nuestra página web www.multibank.com.pa publicamos los Estados Financieros Consolidados de 2019 y brindamos información completa sobre nuestra estructura de Gobierno Corporativo y los miembros y controles para el funcionamiento de estos comités.

Nuestra estructura del Gobierno Corporativo cuenta con los siguientes comités de Junta Directiva:

Comités de Junta Directiva

Para Multibank, Inc., conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y en línea con las disposiciones contenidas en los acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá, se han constituido los siguientes comités de apoyo a la Junta Directiva y Comités Gerenciales:

Comités de Negocios

Comité de Crédito Empresarial Local / Comité de Crédito Empresarial Internacional

Este Comité tiene como objetivo revisar y aprobar las propuestas de crédito Empresarial Local, Internacional y Corresponsalia de acuerdo con los límites establecidos y los estándares de reputación y cumplimiento.

Miembros de Voz y Voto	
Steve Nahem	Director Externo (Presidente)
Darío Berbey	Director Independiente
Rafael Reyes	Director Independiente
Yvonne Snaider	Directora Accionista

Comité de Activos y Pasivos (ALCO)

Este Comité tiene como objetivo vigilar que los niveles de liquidez, estructura de balance, calce de 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 por la administración.

Miembros de Voz y Voto	
Darío Berbey	Director Independiente (Presidente)
José Miguel Alemán	Director Externo
Rafael Reyes	Director Independiente
Yvonne Snaider	Directora Accionista

Comités de Prevención y Control

Comité Corporativo de Riesgos

Este Comité tiene como objetivo definir las políticas y procedimientos de control; y asegurar que todas las áreas del Grupo ejecuten correctamente la estrategia de gestión de riesgos aprobada por la Junta Directiva; garantizando el cumplimiento de lo establecido en los acuerdos y normativas vigentes.

Miembros de Voz y Voto	
Liliana Gómez C.	Directora Independiente (Presidente)
A. Cecilia de Henríquez	Director Independiente
Mario Garuz	Director Independiente
Raquel Michaan	Directora Accionista

Comité Corporativo de Prevención de Blanqueo de Capitales

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

Miembros de Voz y Voto	
A. Cecilia de Henríquez	Directora Independiente (Presidente)
Mario Garuz	Director Independiente
Jaime Mora	Director Externo
Raquel Michaan	Directora Accionista

Comité Corporativo de Auditoría

Los objetivos de este 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 del Grupo. A este fin, el Comité deberá asegurarse de la efectividad de los sistemas, controles y procedimientos del Grupo.

Miembros de Voz y Voto	
Mario Garuz	Director Independiente (Presidente)
A. Cecilia de Henríquez	Directora Independiente
José Miguel Alemán	Director Externo
Raquel Michaan	Directora Accionista

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.

Miembros de Voz y Voto	Invitados permanentes
CEO y Director Estratégico – Multi Financial Group, Inc.	Presidente de Junta Directiva Multi Financial Inc.
Primer Vicepresidente y Gerente General	Presidente de Junta Directiva Multibank Inc.
Vicepresidente Senior – Finanzas	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.

Miembros de Voz y Voto	Invitados permanentes
CEO y Director Estratégico – Multi Financial Group, Inc.	Director (Sponsor)
Vicepresidente Senior – Finanzas	Vicepresidente Auditoría
Vicepresidente Asistente – Gobierno Corporativo	Vicepresidente Cumplimiento
Vicepresidente Asistente – Calificación de Riesgos y Relación con Inversionistas	
Gerente – Riesgo Legal y reputacional	
Siete (7) Asesores Externos	

Comité de Responsabilidad Social y Ambiental

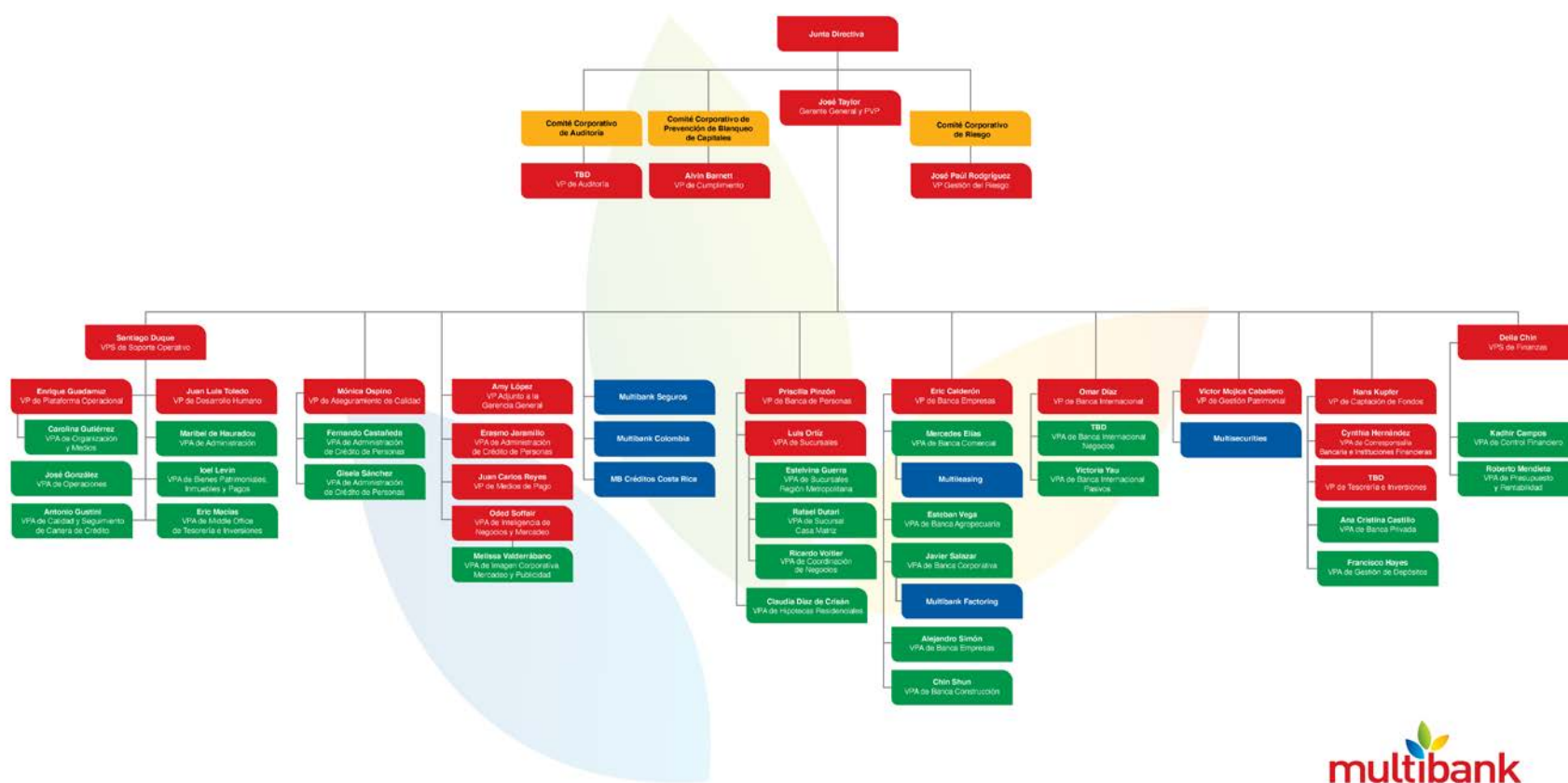
Este Comité tiene por objetivo definir y asegurar que se cumpla con el programa de responsabilidad social y ambiental, y promover la solidaridad e inclusión social.

Miembros de Voz y Voto	Invitados permanentes
Presidente de la Junta Directiva de Multi Financial Group, Inc.	Vicepresidente – Banca Personas
CEO y Director Estratégico – Multi Financial Group, Inc.	Gerente General – Multibank Seguros
Vicepresidente de Recursos Humanos	Vicepresidente Asistente – Sucursales de Regiones Metropolitanas
Vicepresidente Asistente - Imagen Corporativa, Mercadeo y Publicidad	Vicepresidente Asistente – Calificación de Riesgos y Relación con Inversionistas
Vicepresidente de Gestión del Riesgo	Gerente – Calidad y Seguimiento de Cartera
	Gerente – Gestión de Riesgo Ambiental y Social
	Sub. Gerente – Comunicación Corporativa y RSE

Otros Comités Gerenciales

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

8.1 Organigrama Institucional (vigente durante el año 2019)



9 Grupos de interés

GRI 102-40 LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS GRI 102-44 TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE MENCIONADOS

Hemos identificado nuestros grupos de interés, en función de los que tienen mayor impacto en nuestro negocio. En la siguiente tabla describimos los temas y preocupaciones clave, para cada uno de nuestros grupos de interés:

Grupos de interés	Temas y preocupaciones clave
Accionistas o Inversionistas	Rendimiento sobre la inversión realizada, incremento del patrimonio en el tiempo. Transparencia informativa y diálogo continuo.
Colaboradores	Continuidad en el empleo, salario acordado de forma regular y sin retrasos. Desarrollo profesional y personal, calidad de vida.
Clientes	Solidez como institución financiera. Satisfacción y calidad de servicio a través de productos y servicios innovadores, adaptados a mis necesidades y requerimientos.
Proveedores	Procesos de compra eficientes y justos.
Comunidad y Medio Ambiente	Desarrollo que genere oportunidades de forma sostenible. Compromiso con la solución de problemas comunitarios.
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,	Crear alianzas para contribuir con las comunidades en temas económicos, sociales y ambientales. Mantener con espacios de diálogo y participación.

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 o mecanismos de relacionamiento de nuestros stakeholders que nos permite considerar sus intereses y expectativas a fin de gestionar nuestro negocio de manera responsable, ética y sostenible.

GRI 102-43 ENFOQUE PARA LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Como fuente de información y participación de nuestros grupos de interés tenemos:

Directa o presenciales:

- Atención directa en sucursales y centros de préstamos
- Canales abiertos oficina de beneficios
- Encuentros, reuniones, foros y eventos
- Interlocutor de desarrollo humano
- Interlocutor del departamento de compras
- Interlocutor del grupo de multivoluntariado
- Interlocutores de los comités de RSE
- Jornadas de capacitación
- Juntas, comités
- Orientación laboral
- Análisis de información de auditores, reuniones de comités y otras instancias
- Comité de riesgo ambiental y social
- Comités y reuniones ampliadas
- Comunicación con jefaturas inmediatas

Comunicaciones, prensa, publicidad:

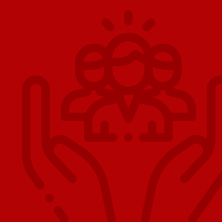
- Correo electrónico: info@multibank.com.pa
- Mensajes de texto SMS
- Comunicados de prensa
- Mensajes diarios y MultiNotas
- Publicidad y marketing

Percepciones de los grupos de interés, a través de los siguientes instrumentos:

- Encuestas de clima organizacional a colaboradores
- Encuestas de satisfacción a clientes
- Focus groups a clientes sobre expectativas
- Evaluación de desempeño de colaboradores
- Evaluación de programas sociales-ambientales a beneficiarios

Análisis de nuestros resultados frente a los entes reguladores del sector.**Análisis de la retroalimentación de nuestros grupos de interés en medios y redes sociales:**

- Canal externo de denuncias
- Canal interno de denuncias ("alerta de fraude")
- Línea de atención telefónica: 800-3500
- Multibank móvil
- Intranet
- Página web www.multibank.com.pa
- Redes sociales: @MultibankPanama, LinkedIn, YouTube



GRI 102-45 ENTIDADES INCLUIDAS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

Nuestros estados financieros consolidados, corresponden Multi Financial Group, Inc. y Subsidiarias, (Panamá, República de Panamá). Esta información puede ser consultada en nuestra página web www.multibank.com.pa.

10 Metodología

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 su definición y las coberturas de los temas podemos resumirlo como sigue:

01**Identificación**

Revisión y análisis de la estrategia del banco e importancia para nuestros grupos de interés. También se tomó en cuenta la opinión de nuestros grupos de interés pertinentes, recopilada a través de los diferentes canales de comunicación.

02**Priorización**

Análisis de materialidad. Se priorizaron los temas de acuerdo con el resultado de la relevancia para Multibank y la importancia desde la perspectiva de nuestros grupos de interés.

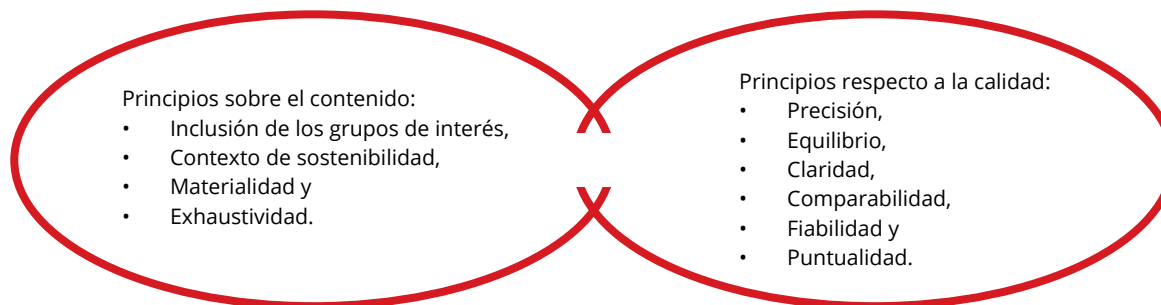
03**Validación**

Validación de los resultados obtenidos por nuestras diferentes unidades organizativas y la Dirección de Comunicaciones verifica la información.

04**Revisión**

Retroalimentación sobre los contenidos del informe por los los grupos de interés.

Hemos considerado los principios del GRI para la elaboración del informe, incluyendo:



Nuestras acciones en materia de sostenibilidad parten de este análisis de materialidad, en el cual se valora la pertinencia y la relevancia de cada tema, de acuerdo con el impacto positivo o negativo de la estrategia de Multibank. Igualmente hemos considerado la opinión de nuestros grupos de interés, obtenida a través de los diferentes canales. Para Multibank este análisis es parte del proceso de planeación estratégica, teniendo presente los principios del Pacto Mundial, la alineación con los ODS y los lineamientos de los Estándares del Global Reporting Initiative.

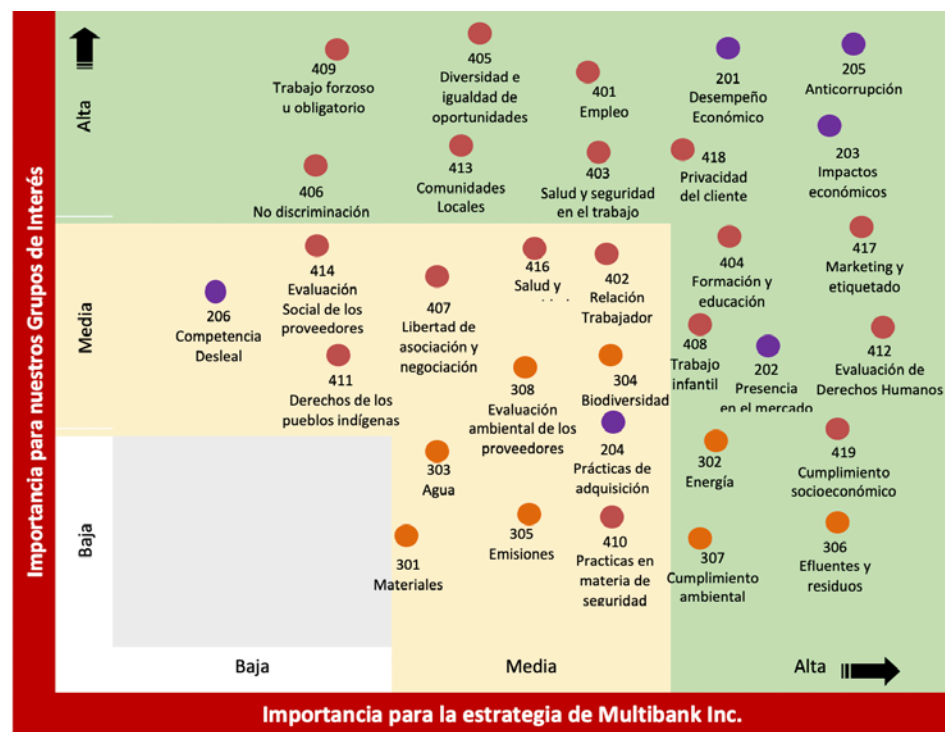
GRI 102-48 REEXPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

Este informe ha variado en la incorporación del enfoque de gestión en cada contenido GRI que, en informes anteriores, se presentaba en una tabla en el punto de metodología. El resto del informe mantiene la misma estructura respecto a años anteriores.

10.1 Análisis de materialidad

GRI 102-47 LISTA DE LOS TEMAS MATERIALES IDENTIFICADOS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS CONTENIDOS DEL INFORME

El análisis de materialidad nos permite 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 en los cuadrantes con mayor importancia para Multibank y para sus grupos de interés.





Con nuestras acciones contribuimos a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles en la esfera ambiental:



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.

Derechos Humanos

Principio 1. Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.

Principio 2. Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Anticorrupción

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



1 Multibank Inc. en cifras

1.1 Resultados financieros más relevantes

GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
201	Desempeño Económico	El desempeño económico es fundamental en el sector financiero para nosotros representado por la sólida cuenta de resultados. Destacamos 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

Multibank Inc. reportó en sus estados financieros de 2019 una utilidad neta de \$48.5 millones y activos consolidados por \$4,742 millones, una disminución de \$154 millones en comparación al cierre del 2018 que fue de \$4,896 millones. Tal como lo indicado en informes y reseñas, lo anterior fue resultado de la optimización de la estructura del balance enfocada a colocaciones de mayor rendimiento relativo incrementando la participación de la cartera de préstamos dentro del balance (a pesar de la cesión parcial de créditos de la subsidiaria Banco Multibank Colombia por \$27 millones en el tercer trimestre del año).

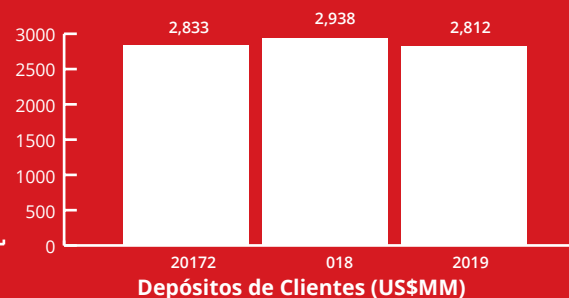
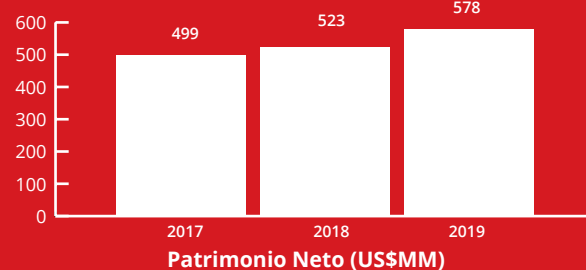
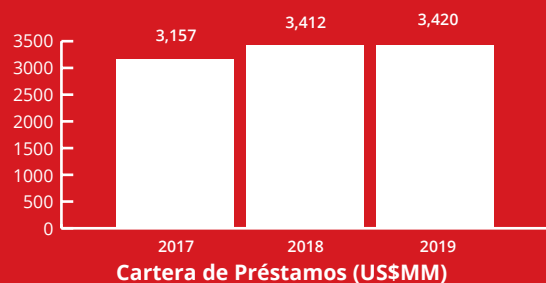
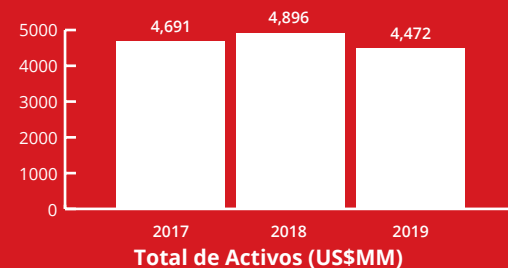
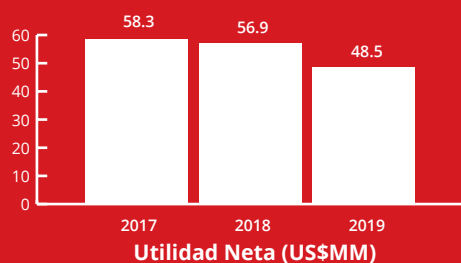
La cartera de préstamos, principal activo del banco en Panamá aumentó \$9.7 millones (0.3%) alcanzando un saldo de \$3,438 millones al cierre del 2019, impulsado por aumento en la cartera de préstamos agropecuarios, hipotecarios

y personales a segmentos específicos, dado el enfoque conservador en las colocaciones de banco. Al cierre del año 2019, la cartera de préstamos del banco representó 72.5% del total de los activos.

El patrimonio neto de Multibank creció en 11% en comparación con el 2018, totalizando \$578 millones con un sólido índice de capital regulatorio de 18.4%, superando ampliamente el 8.0% mínimo establecido por la regulación bancaria.

Los depósitos al cierre del 2019 totalizaron \$2,769 millones, una disminución respecto al cierre del año 2018. Los depósitos continúan siendo la principal fuente del fondeo del banco, representando el 71% del total de las fuentes de fondeo (\$3,891 millones).

Presentamos nuestros resultados financieros mas relevantes del año 2019, en las siguientes gráficas:



1.2 Calificaciones en el sector

Multibank en 2019 confirma su solidez a través de las altas calificaciones de riesgo nacionales e internacionales emitidas por las más reconocidas agencias de calificación de riesgo: Fitch Ratings, Standard & Poor's, Pacific Credit Rating (PCR) y Equilibrium. Estas calificaciones se basan en:

- Buen posicionamiento del banco en la plaza
- Buenas prácticas de Gobierno Corporativo
- Adecuada Calidad de Activos y consistente rentabilidad y claridad de sus metas financieras a largo plazo

A nivel local, fueron ratificadas todas las calificaciones de Multibank Inc.

Adicionalmente, las calificaciones de riesgo local de Multi Financial Group Inc. y Multibank Seguros fueron ratificadas en AA(pan), respectivamente, por parte de Fitch Ratings.

Multibank mejoró su calificación de grado de inversión internacional por parte de Standard & Poor's al nivel BBB desde BBB- y Fitch Ratings ratificó la calificación de grado de inversión internacional en BBB-.

Nacional			
Calificadora	Calificación	Perspectiva	Fecha
Pacific Credit Rating	paAAA	Estable	Mayo 2019
Fitch Ratings	AA (pan)	Estable	Abril 2019
Equilibrium	AA.pa	Estable	Mayo 2019

Internacional			
Calificadora	Calificación	Perspectiva	Fecha
Standard & Poor's	BBB-	Estable	Marzo 2019
Standard & Poor's	BBB	Positiva	Octubre 2019
Fitch Ratings	BBB-	Estable	Abril 2019

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.

2 Impulsando el desarrollo económico

GRI-203-1 INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS DE APOYO

En el 2019 realizamos varias reformas (proyectos de inversión), con estas inversiones buscamos mejorar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar un mejor servicio con plataformas modernas y sostenibles, siendo las mismas:

Inversión	Monto
Paneles solares Edificio Prosperidad	170,000
Nueva Sucursal Dorado	640,000
Reforma para Consultorios Médicos- Casa Matriz	25,000
Reformas y mejoras de infraestructura	1,162,714
Sucursal Vía España	615,355
Marbella planta alta - etapa II- para Multisecurities	194,900
Marbella planta alta - etapa I	180,000
Salón Amarillo ahora Salón Alberto Btsh	79,450
Baños en salones de capacitaciones Plaza Concordia	30,000
Oficina para director	26,655
Palco Multibank en el Estadio Nacional	9,700
Muebles especiales de sucursales	5,885
Área de cajas en Sucursal Vía Israel	4,200
Sucursal Coronado- recepción y área atención clientes	1,569
Instalación de planta eléctrica en Sucursal Condado del Rey	15,000
Mejoras plataformas tecnológicas	255,300
Reforma para re-perfilamiento, remediación y apertura de cuentas	145,600
Adecuaciones para ATM Zona Libre	6,900
Mejoras para salones de tecnología	9,300
Mejoras ATM en Sucursal Plaza Millenium	1,200
Mejoras de servicios empresariales -Casa Matriz	67,800
Mejoras en Cobros - Braniff piso 2	24,500
Total general	2,253,014

GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
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

2.1 Líneas de financiamiento e impulsos al crecimiento económico

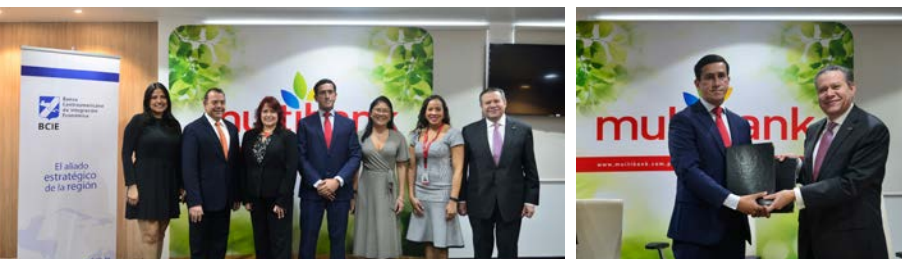
2.1.1 Multibank obtiene su segundo préstamo sindicado en el mercado internacional de capitales

GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

Este 2019 Multibank obtuvo un préstamo sindicado por la suma de \$138 millones, esto fortalece la reputación a nivel internacional del banco y a la plaza bancaria panameña. El préstamo sindicado es una modalidad de crédito que ha ayudado a varios bancos panameños para diversificar sus fuentes de financiamiento. Es la cuarta vez que Multibank accede a los mercados internacionales de capital y la segunda que lo hace a través de la figura de un préstamo sindicado.

La obtención de este préstamo es reflejo de la solidez del banco, de la doble calificación de riesgo 'grado de inversión' internacional, del modelo de negocio y trayectoria, y forma parte del plan estratégico de la compañía tanto a corto como mediano y largo plazo, pues le permite al banco financiar activos a plazos más largos y de darse a conocer ante un nuevo grupo de inversionistas, fortaleciendo así su perfil internacional.

2.1.2 BCIE otorga facilidad crediticia a Multibank Inc.



El Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), institución financiera multilateral de desarrollo, apoyando al sector exportador, pone a disposición de intermediarios financieros créditos para hacer crecer el negocio de la región. Estos créditos se enmarcan en la Estrategia Institucional del BCIE 2015-2019 “Integrando y la Competitividad Sostenible”. La multilateral espera contribuir a la generación de empleo, el crecimiento económico y a la actividad comercial y social. Multibank recibió \$50 millones del BCIE destinados a mejorar la oferta de financiamiento en comercio exterior, financiamiento a sectores productivos y a la Micro, Mediana y Pequeña Empresa.

2.1.3 Bank of New York Mellon hace reconocimiento a Multibank

Multibank continúa consolidándose como una entidad financiera con capital humano calificado para el procesamiento eficiente y transparente de pagos dentro del área del Comercio Exterior, al recibir un reconocimiento del Bank of New York Mellon.

2.1.4 Impulso a Panamá, como Hub para el Continente Americano

Multibank participó en el foro “Panamá, Hub para el Continente Americano”, evento que se realizó con el objetivo de incrementar las oportunidades de negocio en Panamá, con el tema “La banca panameña hoy en día” presentado por la Sra. Cynthia Hernández y el Sr. Hans Kupfer Vicepresidenta de Instituciones Financieras de Multibank y Vicepresidente de Captación. El evento resaltó las ventajas de Panamá como un Hub logístico de talla mundial, sede de más de 100 compañías multinacionales que lo han escogido para establecer sus oficinas regionales por su alta conectividad. Su posición geográfica juega un papel importante en la región, siendo la ruta de tránsito del comercio regional y mundial. Una plataforma logística segura y un sistema financiero sólido hacen de Panamá un destino clave para los negocios y las inversiones.

2.1.5 Multibank aporta al fortalecimiento de la ética empresarial

Multibank participó como patrocinador Gold del Foro de Gobierno Corporativo, Transparencia y Anticorrupción organizado por el Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá en alianza con la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, Capítulo Panameño de Transparencia Internacional.

Con la participación de varios expertos nacionales e internacionales, se abordaron varios temas relacionados con los desafíos para la implementación de Gobierno Corporativo en Latinoamérica, como son la prevención de la corrupción en el sector privado, ética empresarial y sobre el impacto que ha tenido Panamá al estar en la lista gris, entre otros.

El Foro se realizó el 31 de octubre y contó con la asistencia de representantes del sector público y privado.



2.1.6 VII Congreso Empresarial de APC Intelidat

Participamos del 7mo. Congreso Empresarial de APC Intelidat cuyo propósito era actualizar al sector empresarial y financiero sobre las nuevas tendencias en temas de riesgo de crédito y cobranza. Con la organización de este Congreso, APC Intelidat, reafirmó su compromiso de aportar al desarrollo del sector financiero y económico de nuestro país, al brindar a los profesionales del área un espacio para adquirir y renovar conocimientos sobre las tendencias que marcan la pauta en materia crediticia.

Los asistentes al evento pudieron disfrutar de una exposición de herramientas y soluciones para el desarrollo de sus negocios, el cual contó con el aval de ADEN International Business School.

El Profesor Sergio Tertusio de ADEN expresó: *"Vamos a enfrentar riesgos que nunca habíamos tenido, y nos debemos adaptar al mercado para dar soluciones a las nuevas generaciones. Hoy la tecnología cambiante nos hace tomar acciones rápidamente y tenemos que adaptarnos a esos cambios y mantener un equilibrio entre oportunidades, clientes, y el riesgo"*.

2.1.7 II Simposio de Ciberseguridad

Buscando fortalecer nuestra cultura de ciberseguridad y seguridad de la información, llevamos a cabo el II Simposio de Ciberseguridad, a través de la preparación técnica para hacer frente a las amenazas derivadas de las tecnologías y el mundo digitalizado en el que vivimos.



2.1.8 Congresos del sector agropecuario



Comprometidos con potenciar el desarrollo de las mejores prácticas que promuevan el trabajo del productor nacional, aumentando positivamente la economía local y el desarrollo auto sostenible, participamos en:

- XXX Congreso Nacional de Avicultores
- VI Congreso Iberoamericano de Porcicultura
- XLVIII Congreso Nacional de Ganaderos

3 Apoyo a la economía del país

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
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

GRI 203-2 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

3.1 Apoyo a la pequeña y mediana empresa

Multibank nació para atender las necesidades de sector de las Pymes, vital para el desarrollo nacional, siendo una tradición para el banco brindar un aporte al desarrollo ofreciendo acceso a fuentes adecuadas de crédito para la Pyme.

Hemos desarrollado un portafolio de productos y servicios enfocados a satisfacer las necesidades transaccionales crediticias y de ahorro, enfocado especialmente a las Pymes apoyados en tecnología de punta con servicios vía web seguros con líneas de crédito bastante amplias y diversas. En las opciones de financiamiento y apoyo a emprendedores y microempresarios, aplicamos criterios socio-ambientales que aseguran que se minimizan o mitiguen los impactos negativos.

3.2 Instituto de Microfinanzas (IMF)

GRI 203-2 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS

El Instituto de Microfinanzas busca contribuir a formar individuos para una mejor orientación en el manejo de sus finanzas, en 2019 llevamos a cabo los siguientes programas y talleres:

516 participantes de nuestros Programas IMF



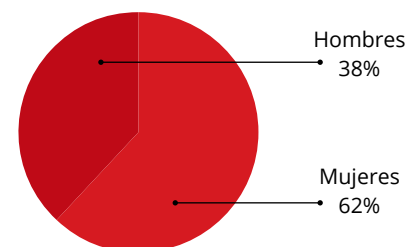
Proyecto / Programa	Módulo / Contenido	Indicador Cognitivo	Institución Atendida	Participantes
Programa de Educación Financiera/Contenido Financiero Económico Participantes 460	Módulo 1: ¿Cómo Alinear mis Sueños con mi vida financiera?	Indicador Afectivo: Identificación de la visión profesional con sus recursos financieros.	Colegio José Dolores Moscote. Estudiantes del Bachillerato en Turismo del onceavo grado.	82
	Módulo 2: Planeando mi vida para realizar mi sueño.	Indicador Cognitivo: Aplicación del concepto planear considerando los recursos financieros, humanos, tecnológicos y el tiempo.		78
	Módulo 3: Dinero, Ahorro e Inversión.	Indicador cognitivo: Conocer las características que identifican el dinero, el ahorro e inversión y cómo el buen manejo de estos contribuye al logro de sus metas.		78
	Módulo 4: Crédito Bancario.	Indicador cognitivo: Conocer los diferentes tipos de crédito bancario y la importancia de tener una buena trayectoria crediticia.		78
	Módulo 5: Tecnología Financiera.	Indicador cognitivo: Conocer las diferentes herramientas tecnológicas que contribuyen al manejo eficiente de los productos bancarios.		72
	Módulo 6: Sistema Financiero Nacional, la banca y la economía.	Indicador cognitivo: Identificación de los pilares del crecimiento de la economía panameña que favorecen la inserción laboral de la población económicamente activa.		72
Taller Comunicación y Trabajo en Equipo / Contenido Social para potenciar habilidades blandas y mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales, dirigido a personal docente y administrativo de la escuela.	Taller de Comunicación y Trabajo en Equipo	Indicador Afectivo: Optimización del Clima organizacional.	Escuela El Buen Pastor Alberto y Pamela Btsh.	22
Taller para Dinamizadores potenciando Dinamizadores / Contenido Social.	Taller a exdinamizadores de las Infoplazas: Dinamizadores potenciando Dinamizadores.	Indicador Actitudinal: Actitud proactiva con visión de futuro, enfrentando nuevos retos con la ayuda de conocimientos y habilidades adquiridas a través de su función como dinamizadores de las infoplazas.	Infoplazas AIP de las áreas de Veraguas, Azuero y Chiriquí.	34

3.3 Facilidades para adquisición de vivienda

Del total de préstamos hipotecarios otorgados de USD 50,3 MM, los desembolsados con interés preferencial son de USD 23,3 MM que corresponden al 46% de los desembolsos. La distribución de beneficiarios por género es la siguiente:

Beneficiarios	Nº de personas	Monto	%
Hombres	94	USD 8,96 MM	38%
Mujeres	153	USD 14,35 MM	62%
Total	247	USD 23,31 MM	100%

Los beneficiarios incluyen a 14 colaboradores (8 hombres y 6 mujeres) por un monto de USD 1.2 MM.



3.4 Contratación local y salario mínimo

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
202	Presencia en el mercado	Procuramos mejorar el salario mínimo de nuestros colaboradores respecto al salario mínimo local y según la realidad nacional. Nuestro salario mínimo es superior al salario mínimo promedio en el país.	Colaboradores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

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

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 que contribuyan al bienestar económico de nuestros colaboradores y del país y que sea el más adecuado según el contexto interno y externo. 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%

Relación salario mínimo oficial/salario mínimo pagado por Multibank Inc. en 2019

GRI 202-2 PROPORCIÓN DE ALTOS EJECUTIVOS CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL

Los altos ejecutivos son los líderes de cada departamento que forman un equipo para dirigir al banco, desarrollando e implementando las estrategias de mercado, manejo de los recursos y siendo los intermediarios entre el equipo directivo y las operaciones corporativas, estos representan el 1.5% del total de la planilla y provienen de las comunidades locales donde llevamos a cabo nuestras operaciones más significativas, incluyendo:

Espacio físico	Operaciones	% Altos Ejecutivos
Casa Matriz	Financieras, administrativas y de control	90%
Plaza Concordia	Tecnológicas de la organización y otras de tipo administrativo	5%
Suc. Transistmica	Seguros	5%

3.5 Prácticas de adquisición

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
204	Prácticas de Adquisición	Creemos que la contratación responsable es clave para promover la sostenibilidad. Los proveedores deben cumplir con requisitos mínimos que aseguren que los proveedores cumplen sus responsabilidades mínimas de legalidad.	Colaboradores Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

GRI 204-1 PROPORCIÓN DE GASTO EN PROVEEDORES LOCALES

Procuramos que nuestra gestión de compras se enfoque en proveedores locales: en el 2019 nuestro portafolio de proveedores está controlado por un 95% (456) de proveedores locales y un 5% (26) extranjeros dando un total de 482 proveedores.

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

4 Cumplimiento y anticorrupción

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
205	Anticorrupción	Creemos en la importancia de mantener información sobre los riesgos de soborno y corrupción, prestando especial atención a la influencia indebida en la toma de decisiones. Nuestras Políticas Corporativas refuerzan nuestro compromiso con la prevención y control, alineado con los programas de entrenamiento, canales de denuncia y campañas de concientización	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

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

Nuestro Código de Ética y Conducta establece las situaciones en que se deben reportar casos sospechosos. Todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias tienen la obligación de reportar cualquier actividad sospechosa, la cual se investiga de manera completa, oportuna y confidencial, con el fin de tomar las acciones a que haya lugar en cada caso. El resultado de la investigación será trasladado a las instancias pertinentes, para que se tomen las acciones que correspondan. Disponemos de 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. Hemos establecido mecanismos para:

- Actividades sospechosas: cualquier actividad o comportamiento inusual o sospechoso de un cliente o miembro de la organización al Departamento de Cumplimiento, de manera confidencial a través del formulario diseñado para tal fin y remitirlo al correo cumplimientoInvestigaciones@multibank.com.pa. El área de Investigación del Departamento de Cumplimiento maneja de manera confidencial toda la información recibida y producto de su investigación gira las instrucciones correspondientes, siempre salvaguardando la fuente.
- Fraude: cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto. El reporte deberá hacerse a través del botón “alerta de fraude”, el cual está ubicado en la intranet del banco, con sus supervisores directos o en Desarrollo Humano, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control.

En 2019 iniciamos la implementación de un canal específico externo para el tratamiento de las denuncias incluyendo el monitoreo y control del cumplimiento de las Políticas del Programa ABC.

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

En Multibank mantenemos estrictas políticas, normas y procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiamiento del Terrorismo alineadas a normativas y buenas prácticas legales internacionales y locales. Nuestro Código de Ética y Conducta establece el marco de actuación y enfatiza la importancia de mantener procedimientos estrictos para la prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y fraudes, realizando controles, capacitando al personal e investigando cada caso identificado o reportado.

En cumplimiento de las Leyes vigentes y sanas prácticas bancarias, se establece:

- Impartir capacitación anual en materia de prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Política Conozca su cliente a todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias.
- Cumplir con lo establecido en el Manual de Prevención al momento de realizar las labores de mercadeo, captación y atención de clientes.
- Facultar al Departamento de Cumplimiento de las herramientas necesarias para promover el desarrollo de una robusta cultura de Cumplimiento en la Organización, de velar por el efectivo diseño de controles normas y procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estándares de comportamiento relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades de Multibank Inc. y Subsidiarias.
- Los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias tienen la obligación de reportar al Departamento de Cumplimiento, a la Gerencia General y/o la Vicepresidencia de Desarrollo Humano, de los hechos y/o transacciones de los que se tenga conocimiento o sospecha que puedan estar relacionados con el crimen organizado.
- Prevenir los delitos de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, es responsabilidad de todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias, no es responsabilidad exclusiva del Departamento de Cumplimiento.

Cumplimiento con las leyes para prevenir el blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo:

En materia de Prevención del Lavado de Dinero, específicamente, nuestro compromiso se caracteriza por el cumplimiento a cabalidad de las regulaciones vigentes. Nuestro Código de Ética y Conducta establece detallan las principales normas y regulaciones, incluyendo nuestra obligación 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 materia de Conflicto de interés:

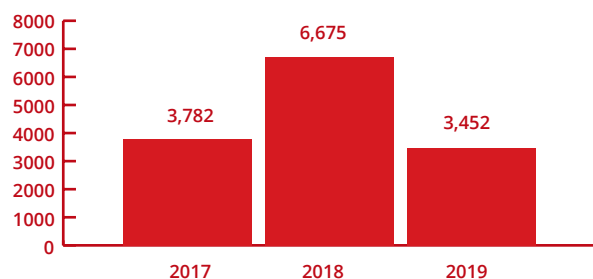
Los colaboradores, de Multibank Inc. y Subsidiarias, deben evitar, participar, directa o indirectamente en actividades comerciales o profesionales que generen conflicto de interés, real o potencial con el grupo.

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.

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.

En el año 2019, se llevaron a cabo varias sesiones de entrenamiento para los diferentes niveles de riesgo de los colaboradores:



En el 2019 se reformuló la Política Anti-Soborno y Corrupción de Multibank y Subsidiarias a implementar, la cual está enmarcada 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 de terceros interesados a los que pudieran resultar exigibles su adhesión al Código de Ética y Conducta del Grupo.

GRI 418-1 PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
GRI 418	Privacidad del cliente	Por la naturaleza de nuestras operaciones manejamos información confidencial, por ninguna causa podemos revelar información confidencial de nuestros clientes.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

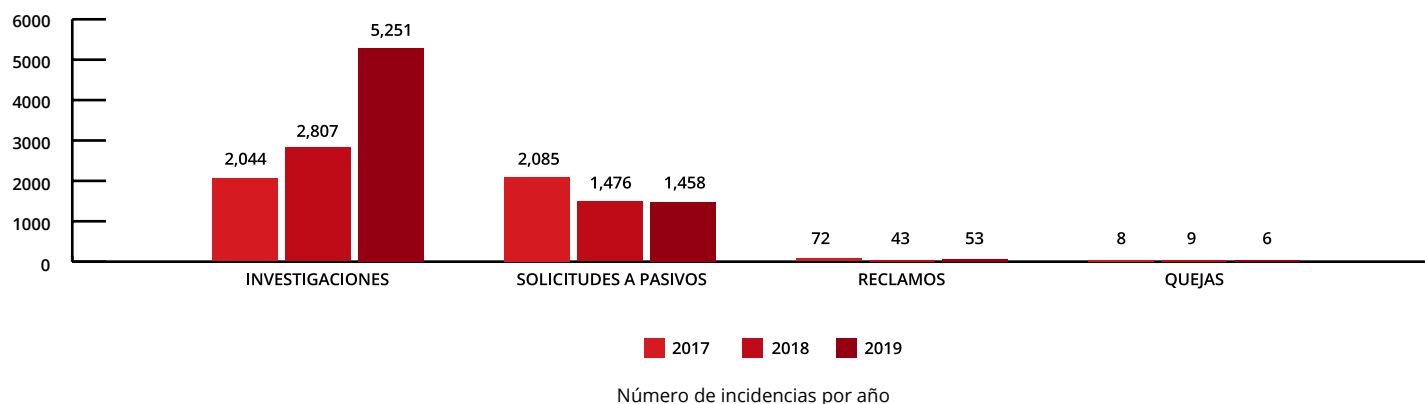
Aseguramos la seguridad y confidencialidad de las transacciones y operaciones de nuestros clientes, el Código de Conducta establece que la obtención y buen uso de la información de nuestros clientes es un requisito indispensable, por lo que su administración y manejo debe darse en forma confidencial, responsable, segura y objetiva. En 2019 no se presentaron reclamos relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

5 Correcto diseño y oferta de servicios y productos

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
GRI 417	Marketing y Etiquetado	Damos seguimiento al mercado responsable de nuestros productos y servicios, incluyendo la atención a los casos de reclamaciones de un modo justo y oportuno. Estamos comprometidos con la transparencia hacia el cliente, garantizando que la información sobre nuestros productos y servicios sea clara en caso de requerir información adicional.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

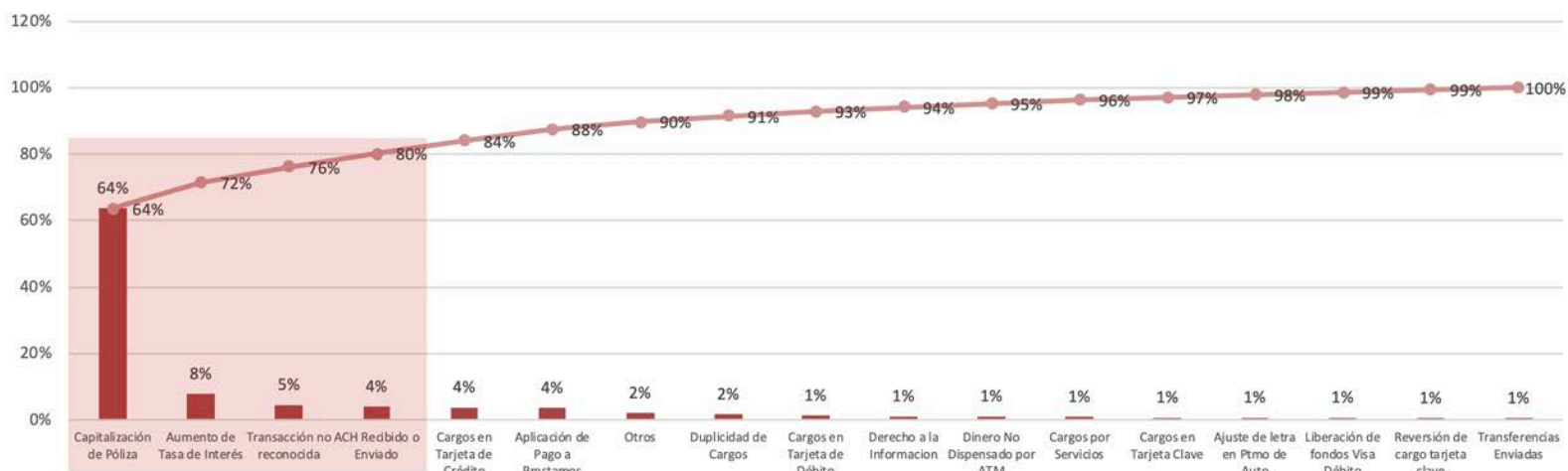
Con el propósito de ofrecer a nuestros clientes productos y servicios de forma correcta, según corresponda, solucionar sus solicitudes de forma expedita y oportuna, contamos con un sistema control de reclamos y solicitudes recibidas (JIRA). En el 2019, las incidencias recibidas por parte de nuestros clientes tuvieron un aumento del 56% con respecto al 2018, fundamentalmente por investigaciones realizadas.

5.1 Gestión de reclamos y solicitudes



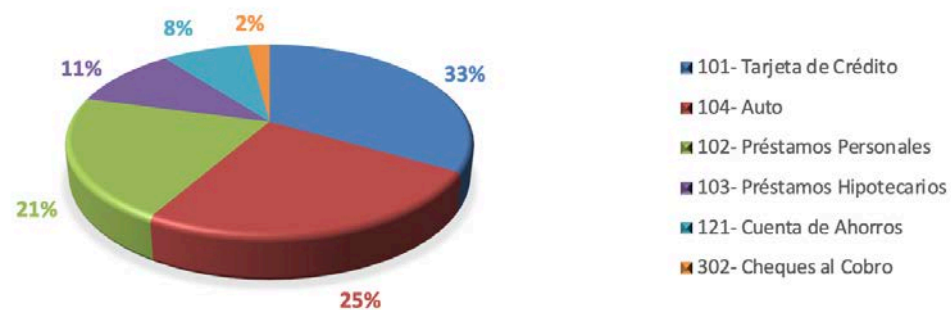
El 80% de las investigaciones están relacionadas con los siguientes tipos:

- Capitalización de póliza
- Aumento de tasas de interés
- Transacción no reconocida
- ACH recibido o enviado



% Investigaciones realizadas

Fueron recibidas y atendidas por el SAR 6,768 incidencias, a todas se les da seguimiento hasta su resolución y notificación al cliente, según corresponda. Del total de incidencias 53 de estas incidencias fueron tipificadas como **“reclamos”**, las cuales se reportan trimestralmente a la SBP.



De los reclamos atendidos por Asesoría Legal, el 47% fue cerrado bien sea porque el cliente desiste del reclamo o se desestima el mismo.





Con nuestras acciones contribuimos a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles en la esfera ambiental:



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, 6 y 10 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Eje Derechos Humanos

Eje Prácticas Laborales

Eje Anticorrupción

Principio 1. Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de nuestro ámbito de influencia.

Principio 2. Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.


Principio 3. Apoyamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación.

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



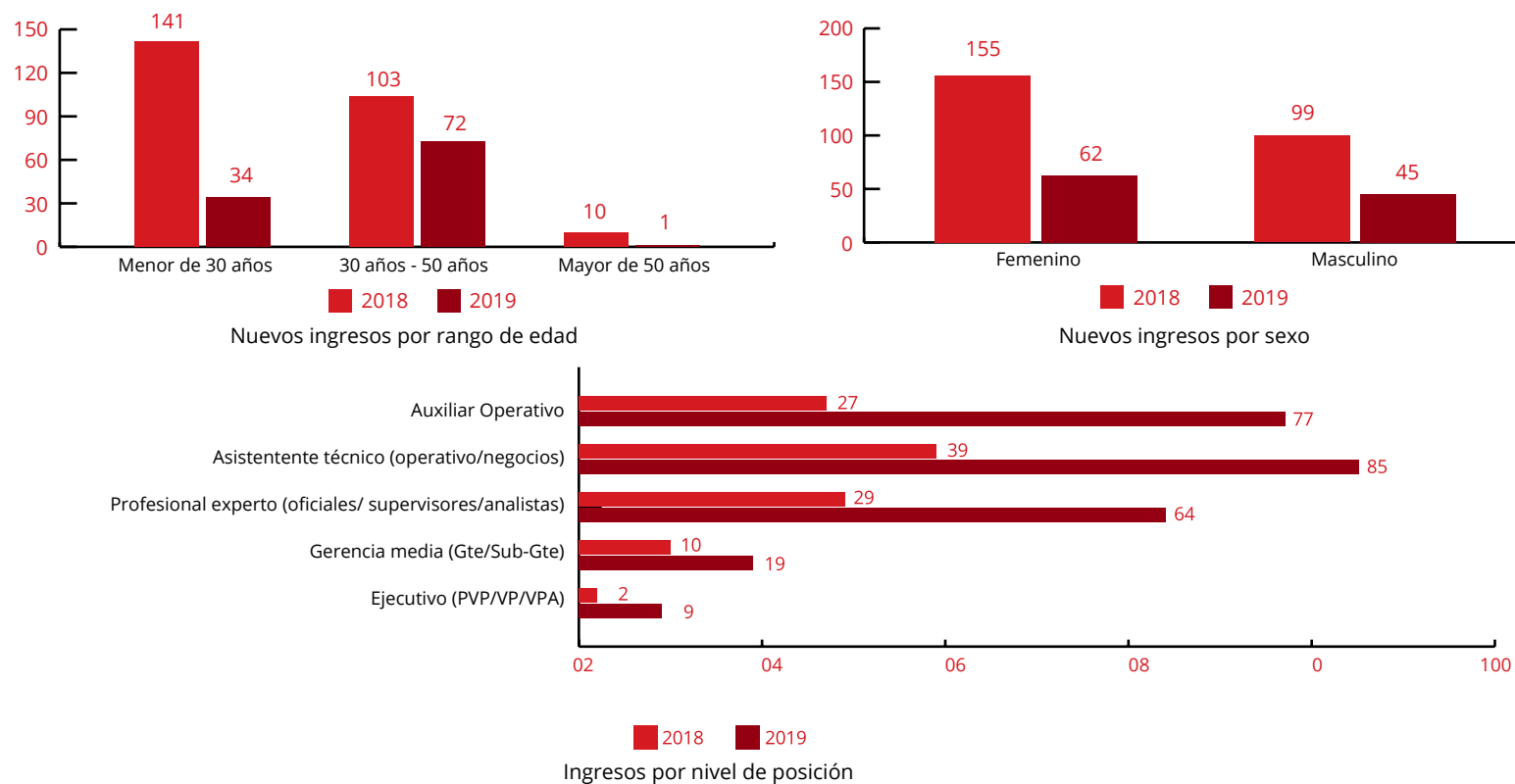
1 Nuestra fuerza laboral

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

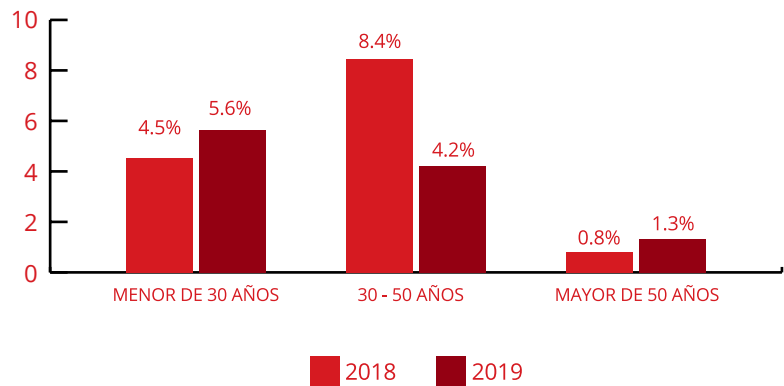
Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión
201	Desempeño Económico	La creación de empleo decente contribuye al bienestar económico de las personas y del país. La generación de empleo impulsa el crecimiento económico, generan oportunidades y desarrolla capacidades.	Colaboradores Accionistas	Directamente vinculadas con nuestras actividades

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

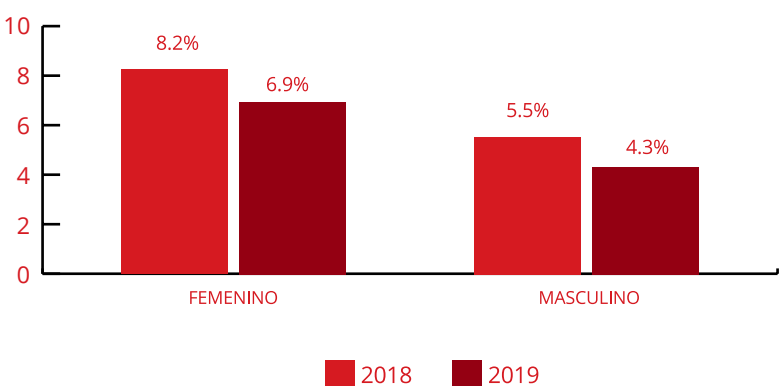
El número total de nuevos ingresos fue de 107 colaboradores durante el período objeto del informe, distribuidos de la siguiente manera:



El número total de egresos fue de 144 colaboradores para una tasa de rotación de 11.1%, distribuida de la siguiente manera:



Tasas de rotación por rango de edad



Tasas de rotación por sexo

2 Salud y seguridad

2.1 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

Realizamos diferentes actividades que promueven la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Dentro de los beneficios a nuestros colaboradores se incluyen:

Área	Beneficios	
Salud	Póliza Colectiva de Vida y Salud	
	Multi-clínicas	Medicina General, Dental y de Optometría
	Ferías de salud	Mamografías, exámenes PSA, glucosa, electrocardiograma, prueba de plomo
	Programa de nutrición	
	Botiquín	
Alimentación	Vales alimenticios	
Otros beneficios	Plan de bonificación anual	
	Estacionamientos	Propiedad / Gran Morrison y Plaza Concordia
	Sábados libres	
	Bonos y ayudas	Bono por nacimiento hijo, beneficio matrimonio, apoyo desaparición física
	Ferías	Escolar, salud, fin de año
	Días de compras con promociones especiales	
	Fiesta de fin de año	
	Cafetería	

2.2 Salud y seguridad en el trabajo

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
403	Salud y seguridad en el trabajo	Prestamos especial atención a la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes incluyendo tanto la prevención de accidentes, así como como el fomento de la salud y del bienestar.	Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

GRI 403-1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Multibank cuenta con un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, que busca la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y la promoción de la salud en el trabajo. Este sistema cumple con los requerimientos legales y reglamentarios y tiene alcance a todos los trabajadores y actividades de Multibank. Como parte del sistema de gestión se mantienen registros de los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, incluyendo su investigación posterior para implantar las medidas correctoras para eliminar las causas y evitar recurrencia o situaciones similares.

2.3 Prácticas en materia de 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. 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.



2.1 Beneficios a colaboradores

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

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
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

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.

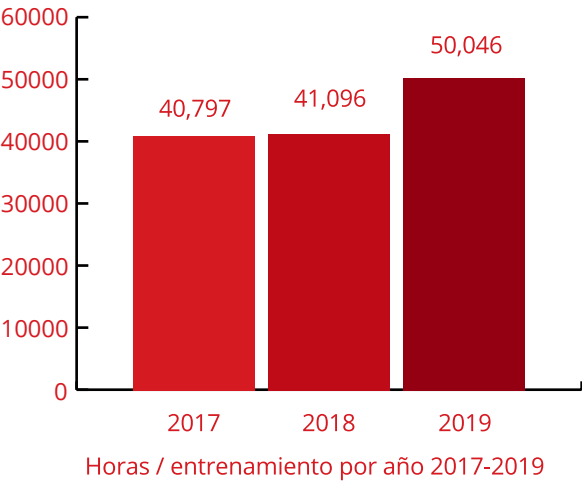
3 Formación de nuestros colaboradores

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

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
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

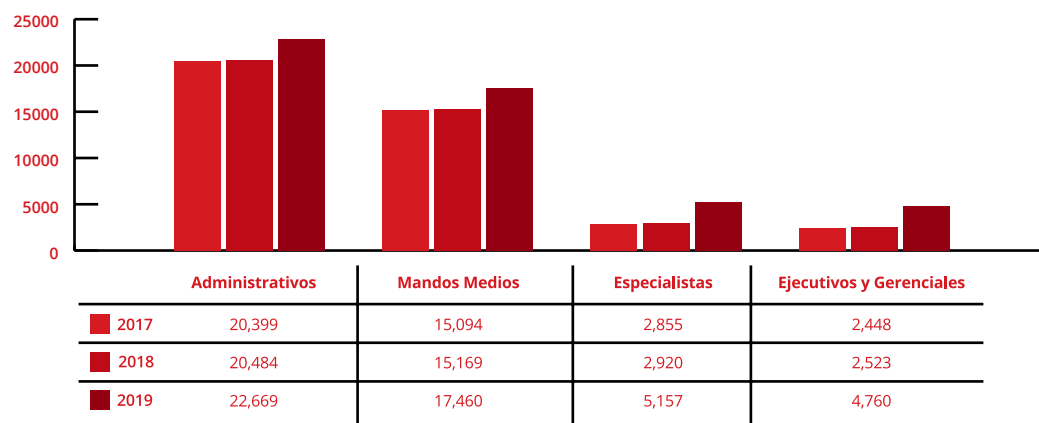
Impartimos seminarios y capacitaciones con el objetivo de apoyar el desarrollo profesional y expansión de nuestro más valioso recurso. Entre las más importantes podemos destacar:

- 1. Riesgos operativos
- 2. Gestión de calidad de datos
- 3. Seguridad corporativa
- 4. Roles esenciales de liderazgo
- 5. Ciberseguridad
- 6. Sujetos obligados no financieros
- 7. Spin Selling y Spin Coaching
- 8. Taller de billetes falsos
- 9. Metodología de gestión de proyectos basados en el PMI
- 10. Capacitación anual de antilavado de dinero
- 11. Mapas de experiencia
- 12. Diplomado en Administración de Seguros y Riesgos
- 13. Comptia Network Certification
- 14. MB Shipping
- 15. Procedimientos de transferencias internacionales
- 16. Certificación de File Director
- 17. Dirección estratégica
- 18. Finscan Data Jurídica
- 19. Calidad de servicio

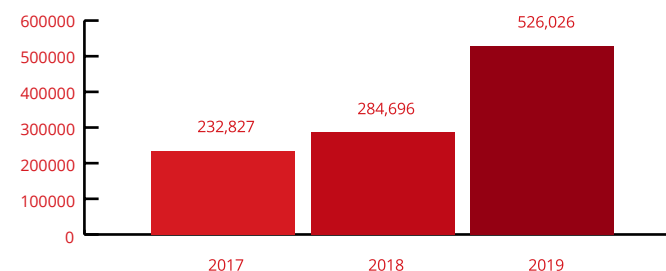


Continuamos con nuestro programa de formación, actualización y capacitación de talento humano dirigido a orientar y potenciar el desarrollo de competencias, que favorezcan la productividad, la vinculación de los objetivos individuales con los de la organización, un clima laboral apropiado, así como la motivación de las personas.

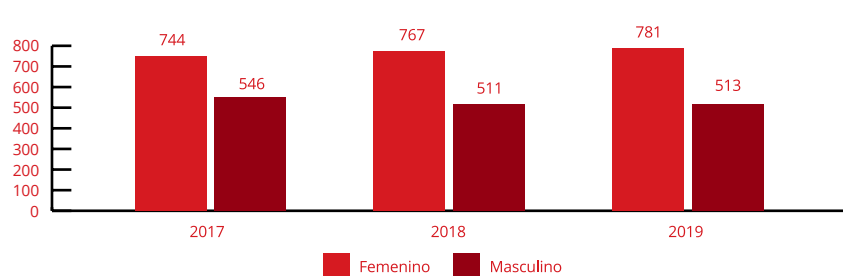
Las horas de entrenamiento por año, categoría, por sexo se han mantenido estables, incrementándose la inversión realizada.



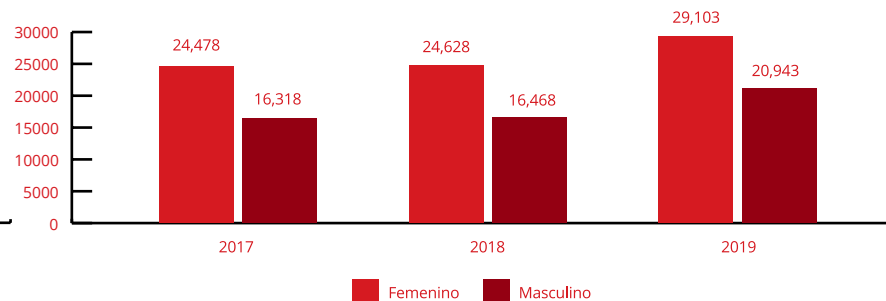
Nº Horas formación por categoría laboral 2017-2019



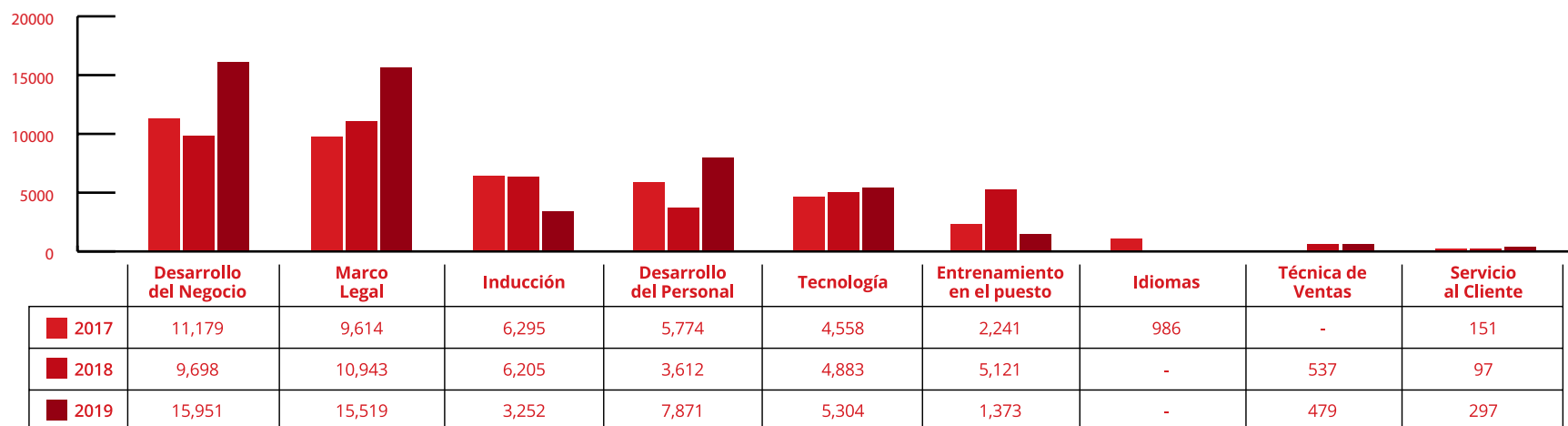
Inversión por año en US\$ 2017-2019



Formacion por sexo 2017 - 2019



Nº de horas de formación por sexo 2018-2019



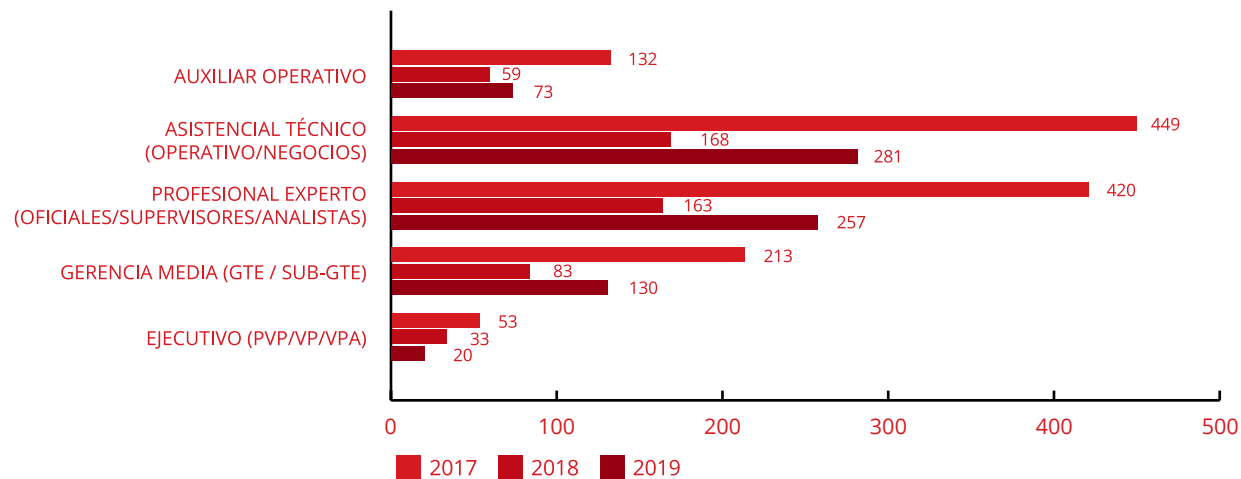
Programa de Formación horas/entrenamiento por grupo temático 2017-2019

4 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

Apegados al Código de Ética y Conducta los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias fijan sus metas en la consecución de los objetivos como un camino de entrega y esfuerzo diario, por mejorar y descubrir las oportunidades se puedan realizar. La evaluación de desempeño conduce a relaciones efectivas tomando acción y colaborando en los cambios que afectan a la organización.

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 98% del total de la planilla distribuidos de la siguiente manera:



Colaboradores evaluados por categoría laboral y sexo

5 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 se presentan a continuación:

Programa de practicantes	2017	2018	2019
Universitarios	53	28	24
Colegios secundarios	57	44	46
Total practicantes	110	72	70
Contratados como primer empleo	7	13	9

Resultados programa de practicantes y contratados como primer empleo

6 Prácticas laborales

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	Nuestra estrategia incluye la igualdad de oportunidades y la diversidad. Procuramos que la planilla de colaboradores sea equilibrada en cuanto a género y edad en los diferentes niveles de la organización.	Colaboradores Proveedores	Directamente vinculadas con nuestras actividades
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 Laborales, sabemos que debemos identificar riesgos potenciales tanto en los financiamientos que otorgamos, así como en las negociaciones que realizamos con otros.	Accionistas	Directamente vinculadas con nuestras actividades
407	Libertad de asociación y negociación colectiva		Colaboradores Clientes	Indirecta con los financiamientos y adquisiciones
408	Trabajo infantil		Proveedores Comunidad	
409	Trabajo forzoso u obligatorio		Medio Ambiente	

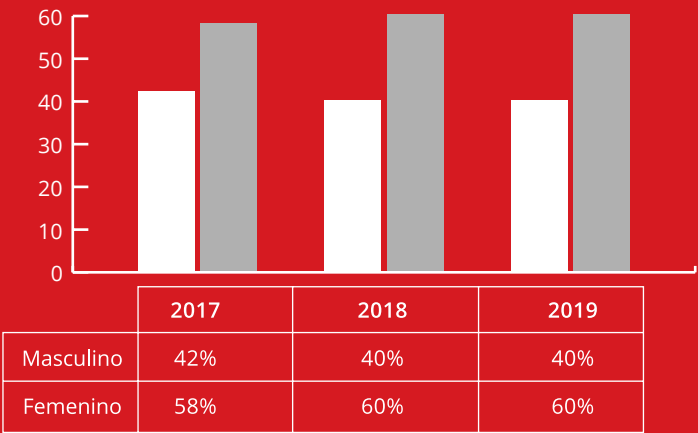
6.1 Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1 DIVERSIDAD EN ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EMPLEADOS

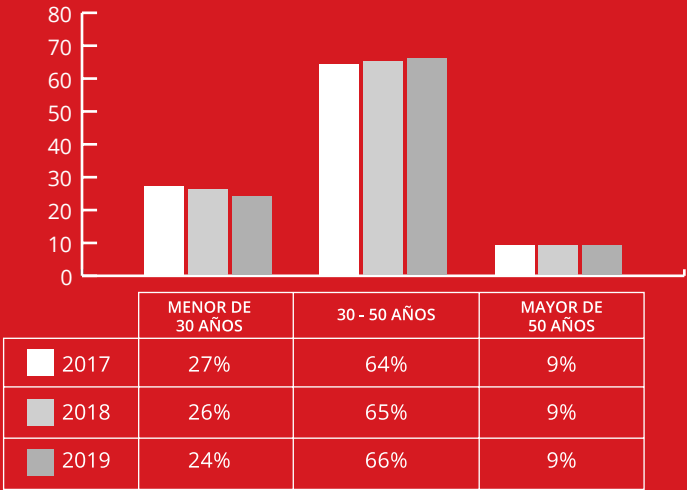
El Código de Ética y Conducta de Multibank Inc. y Subsidiarias, incluye la no discriminación, declarando que no se auspiciará, ni incurrirá en ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual, afiliación política, o la edad de los colaboradores mayores, al contratar, compensar, entrenar, promocionar, despedir, o jubilar a su personal. Además, no interferirá en el ejercicio del derecho de sus colaboradores a observar sus prácticas religiosas, o en la necesidad de satisfacer necesidades determinadas por su raza, casta, origen nacional, religión, discapacidad, género, orientación sexual o afiliación política. Los procesos de selección, contratación y evaluación de desempeño incluyen la no discriminación e igualdad de oportunidades. Procuramos ofrecer las mismas oportunidades, buscando equidad y equilibrio en cuanto a género y edad. En las siguientes gráficas presentamos la composición de nuestra plantilla.

Principio 6. Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación.





Porcentaje de colaboradores por sexo 2017-2019



Distribución de colaboradores por rango de edad

Categoría	Fijos		
	2017	2018	2019
Femenino	513	757	781
Masculino	717	511	513
Total	1,230	1,278	1,294

Nº Total de colaboradores por sexo

Nivel de Posición	Nº	%
Ejecutivo (PVP/VP/VPA)	57	4%
Gerencia Media (GTE/SUB-GTE)	214	17%
Profesional Experto (Oficiales/Supervisores/Analistas)	425	33%
Asistencial Técnico (Operativo/Negocios)	451	35%
Auxiliar Operativo	147	11%
Total	1,294	100%

Total de colaboradores por Nivel de Posición

GRI 406-1 CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y ACCIONES CORRECTIVAS EMPRENDIDAS

Durante el 2019 no se reportaron casos por discriminación. Contamos con los mecanismos para atender cualquier asunto relacionado con este tema. En 2019 cerrando la brecha de la desigualdad de género en la industria tecnológica, participamos en el Cyber Woman Challenge: primer workshop internacional de seguridad informática para mujeres, liderado por la Organización de los Estados Americanos (OEA), el cual dota a sus participantes de conocimientos técnicos para enfrentar un ciberataque.

6.2 Trabajo infantil

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

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”. Uno de nuestros pilares es la educación, el cual es prioridad estratégica de nuestros programas sociales para fomentar la integración social y los valores, con acciones que puedan contribuir a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo. Dentro de las actividades de apoyo, nuestros Multivoluntarios, asisten a las escuelas, contribuyendo así en las actividades de aprendizaje.

Principio 5. Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.



Escuela Bajo Sorí, Changuinola



Instituto José Dolores Moscote,
Parque Lefevre



Colegio Parroquial Santa María Goretti,
Mañanitas



Fundación Jesús Luz de Oportunidades,
Ciudad de Panamá



Centro Educativo Teresa de Jesús,
Pacora



Escuela El Buen Pastor Pamela Btresh,
Mañanitas

6.3 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. Apoyamos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



6.4 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.

Nuestro Código de Ética y Conducta establece que todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias tienen derecho a trabajar en un ambiente saludable, seguro, que garantice su bienestar físico, mental y social, así como la integridad moral de cada uno de los colaboradores del Grupo:

- Ningún colaborador (sin importar su jerarquía) de Multibank Inc. y Subsidiarias podrá amenazar ni dar a entender a otro colaborador a someterse a incitaciones o solicitudes sexuales.
- Están prohibidas las bromas sexuales, imágenes lujuriosas, objetos sexuales y cualquier conducta en que los colaboradores permitan actos que no sean correctos.
- Todo colaborador que considere haber sido acosado sexualmente debe informar esta situación lo más pronto posible a su jefe inmediato y/o a la Vicepresidencia de Desarrollo Humano. En caso, de que el jefe haya sido el causante del acoso sexual deberá notificar directamente a la Vicepresidencia de Desarrollo Humano.
- Toda queja presentada por un colaborador de Multibank Inc. o Subsidiarias deberá ser atendida de manera confidencial, diligente y se realizarán de manera exhaustiva todas las investigaciones necesarias por el Comité de Ética.
- No realizaremos ningún acto de violencia física o amenaza de violencia física que involucre o afecte cualquier propiedad de Multibank Inc. o Subsidiarias o a cualquier persona con la que tengamos contacto a través de nuestro empleo. No poseeremos ni usaremos armas mortales en el centro de trabajo sin la autorización del personal de seguridad de Multibank Inc. y Subsidiarias. No usaremos ningún instrumento ni ninguna herramienta ni ningún otro implemento como arma.

Principio 4. Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



7 Educación financiera

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
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

7.1 Programa de educación financiera

Como miembros de la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá, impulsamos actividades de Educación Financiera, con el objetivo de implementar el manejo correcto de las finanzas. En 2019 no se realizaron acciones formativas, sin embargo se efectuaron sesiones internas de revisión del programa en su conjunto, incluyendo su contenido, materiales y métodos.

8 Inversión social / vida en comunidad

8.1 Fundación Alberto y Pamela Btsh

GRI 413-1 OPERACIONES CON PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL, EVALUACIONES DEL IMPACTO Y PROGRAMAS DE DESARROLLO

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
413	Comunidades Locales	Nos esforzamos por generar impactos positivos en las comunidades y países donde operamos. Mantenemos programas, proyectos y alianzas orientados a mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad y potenciar la vida sana y la cultura.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad Medio Ambiente	Indirecta en las comunidades donde llegamos a través de nuestras alianzas, fundación y voluntariado

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

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



8.2 Apoyo a la salud y alimentación alianzas y apoyos

Alianzas y apoyos	Actividades realizadas
Cruz Roja Panameña	Llevamos a cabo una recolecta de ropa en buen estado a beneficio de los damnificados por las lluvias e incendios a nivel nacional.
ONG's	Nos aliamos a diferentes ONG's a fin de llevar alegría, esperanza y mejoras en la calidad de vida: <ol style="list-style-type: none"> 1. Hogar Federico Humbert 2. Hospital del Niño 3. Instituto Oncológico Nacional 4. Hogar San José 5. Nutre Hogar 6. Fundación Juntos Podemos Curundú 7. Hogar Luz y Vida
Fundación Pro-Niños de Darién	Nos hicimos padrinos de esta fundación que trabaja para brindar una mejor calidad de vida a niños en riesgo social. Compartir su cultura y apoyar la protección de los derechos del niño y la niña, es nuestra misión como voluntarios e institución.
Fundación Cocinando y Donando	Realizamos cuatro jornadas de preparación de alimentos, suministrados a comedores de ONG's y llevando esperanza a personas sin hogar.
Fundación Make A Wish	Nuestros voluntarios de Multibank Seguros se unieron a la Fundación Make A Wish, para hacer realidad el sueño de Jair García, el cual es convertirse en DJ.
Carreras y caminatas	Nos adherimos a carreras y caminatas, para recaudar fondos para organizaciones sin fines de lucro: <ol style="list-style-type: none"> 1. Carrera por la Esperanza - Red Alianza Latina 2. Carrera Caminata Down Panamá - Fundación Down Panamá 3. Caminata por el Día Mundial del Autismo - Fundación Soy Capaz 4. Caminata Familiar Susie Thayer - FUNDACÁNCER 5. Carrera Relevó por la vida - FANLYC 6. Carrera Caminata Grandes Pasos – Patronato del Servicio Nacional de Nutrición 7. Santa's Race - Make a Wish
Día de las Buenas acciones	Brindando una Buena Acción, más de 300 Multivoluntarios a nivel nacional nos unimos para realizar un cambio positivo en la sociedad, en celebración del Día de las Buenas Acciones. El Día de las Buenas Acciones sirve de impulso para que empresas, organizaciones civiles, fundaciones y entes gubernamentales, colaboremos con lo que más lo necesitan. 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.

8.3 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 2019, los resultados fueron los siguientes:

Actividad	Descripción
Benefactores de la JMJ 2019 	Formamos parte de este histórico acontecimiento, el cual fomentó la unión cultural y social como misión país, representando a Panamá y a nuestra institución.
Nos sumamos al Banco de Sangre Dona Vida del Instituto Oncológico Nacional, 	Valentía: la clave de dar vida, a través de la donación de sangre a través del Banco de Sangre del Instituto Oncológico Nacional.
Aliados con ANCEC 	Por cinco años consecutivos, brindamos apoyo con la recaudación y venta de comidas típicas durante el Festival Internacional de Degustación a la Asociación Nacional contra el Cáncer (ANCEC).
Aliados estratégicos del Hogar Divino Niño 	Durante el 2019, nos convertimos en aliados estratégicos del Hogar Divino Niño, realizando acciones de limpieza, remozamiento y cuidado de los infantes, aportando al desarrollo de la niñez panameña en situaciones de vulnerabilidad.
Unidos a la Fundación Banco de Alimentos de Panamá 	Realizamos jornadas de clasificación y empaque en el Banco de Alimentos Panamá, en los cuales más de 5 mil kilogramos de alimentos fueron procesados por voluntarios de Multibank.

Actividad

Apoyo a la Teletón 20-30



Descripción

Realizamos actividades para recaudar fondos y apoyar la construcción de una nueva sala de robótica para la rehabilitación de extremidades superiores.

Programa de Desayunos Felices



Realizamos jornadas de clasificación y empaque aportando también al programa de Desayunos Felices, el cual brinda una comida diaria a niños de comedores a nivel nacional.

+800
Multivoluntarios activos
a nivel nacional



40
ONG's beneficiadas



+500
Horas de
multivoluntariado





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





8.3.1 Voluntarios apoyan el desarrollo de la cultura, una prioridad para Multibank

Más de 800 Multivoluntarios a nivel nacional contribuyeron durante el 2019 con alrededor de 500 horas de voluntariado, a causas de responsabilidad social y ambiental, mediante el programa de voluntariado corporativo, el cual fue creado para incentivar y encausar el potencial del personal de Multibank a beneficio de las necesidades sociales y proyectos de voluntariado en comunidades de nuestro país. Promoviendo una cultura de colaboración, más de 40 organizaciones no gubernamentales y asociaciones fueron beneficiadas, además, se reciclaron 11,600 libras de material reciclable de las sucursales.

Basados en sus pilares de responsabilidad social empresarial: cultura, ética y desarrollo corporativo, educación, medio ambiente, y progreso comunitario se impactó de manera positiva a la educación, la productividad y la salud de cientos de familias mediante proyectos como Multibank Ilumina, el cual llevó luz por medio de paneles solares a granjas en Coclé, Veraguas y Panamá Oeste.

Actividad	Descripción	
Ferias culturales a nivel nacional	<p>Impulsamos el turismo y el desarrollo de la cultura y el trabajo de artesanos y expositores. Participamos en ferias destacadas a nivel nacional, incluyendo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Feria Internacional de San José en David 2. Feria Internacional de Azuero 3. Feria Internacional de La Chorrera 4. Feria de San Sebastián en Océ 	
Clínicas musicales	<p>En 2019 nos sumamos como patrocinador del World Music Festival (WMF) con el propósito de contribuir al desarrollo y evolución de la música en nuestro país. Desde el año 2010, el World Music Festival (WMF) tiene como propósito dar a conocer el talento de profesionales de la música mediante conciertos en nuestro país, y en la realización de las “Master Clinics”, que consisten en brindar un espacio de aprendizaje e intercambio cultural entre estudiantes y artistas de todos los géneros de diferentes partes del mundo. En 2019 se llevó a cabo una clínica entre los estudiantes de la Facultad de Bellas Artes de la Universidad de Panamá, con los reconocidos artistas Adrián Lais y El Colegiales Trio, que participaron del concierto en el Domo de la universidad, y pudieron fomentar el crecimiento profesional de nuestros músicos. En este tipo de iniciativas, World Music Festival y Multibank reafirman su compromiso con el desarrollo cultural, y permite a los jóvenes talentos darse a conocer y dar inicio a su carrera profesional.</p>	

Actividad	Descripción
Concurso de violín infantil Marino Vega	<p>Sembrando el amor por lo nuestro y enfocados en incentivar a los niños el valor de la música y reforzando así nuestra cultura, participamos en el Concurso de Violín Infantil Marino Vega, realizado en el distrito de Guararé, en el marco a la celebración de la versión XXI del Festival Infantil Virgen de las Mercedes.</p> 
Actividades culturales internas de homenaje a la patria	<p>Nuestros multivoluntarios celebraron el mes de la patria realizando diferentes actividades que resaltan el orgullo de ser panameños, tales como presentaciones artísticas, degustaciones gastronómicas, contagiando de panameñidad a clientes y compañeros.</p> 

8.4 Proyecto Multibank Ilumina



Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
302	Energía	Nuestros principales impactos provienen de la energía eléctrica utilizada en nuestras operaciones. Por la cantidad de sitios y sucursales donde operamos, centramos los esfuerzos de reducción en nuestra casa matriz y seguir implementando las mejores prácticas en las sucursales.	Accionistas Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades

En 2019 Multibank presentó el documental “Transformando Vidas”, un trabajo que recoge las historias de superación de las comunidades que desde el 2001 participan del proyecto Multibank Ilumina, como parte de nuestro programa de Responsabilidad Social en alianza con el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición (PSNN). Multibank Ilumina tiene el propósito de disminuir la pobreza y brindar oportunidades de desarrollo sostenible a comunidades de difícil acceso, al mismo tiempo que cuidan de manera preventiva el medio ambiente mediante el uso de energía renovable.

El trabajo consiste en la instalación de paneles solares en los Centros Multipropósitos de las Granjas Auto Sostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato del Servicio Nacional de Nutrición, y la entrega de kits de iluminación básica portátiles en los hogares próximos a las granjas que no cuentan con acceso a luz eléctrica. Esta iniciativa busca contribuir con las comunidades para una mejor calidad de vida, educación, cultura y productividad, al aumentar la capacidad de producción de los tubérculos, granos y frutas que se han caracterizado por ser importantes entradas económicas para las familias

beneficiadas. Durante los años que lleva el proyecto se han beneficiado más de 4,700 personas de Multibank Ilumina, con el acceso a energía eléctrica, garantizándole la posibilidad de tener iluminación por las noches de manera eficaz y sustentable, mejorando su calidad de vida a gran escala.

En busca de aliados

Transformando Vidas es una manera que ha elegido el banco para que las historias de las personas sean contadas y conocidas, y pueda notarse las capacidades de auto superación y sostenibilidad que tienen las comunidades en Panamá, si se les brinda mayor igualdad de oportunidades. Multibank igualmente quiere incentivar a otras empresas que se sumen a este proyecto aportando desde distintos aspectos.

Resultados globales y beneficios del proyecto

Este año 2019, se ha impactado a la comunidad de Santa Rosa #2 en Capira, llevándoles herramientas para el desarrollo de sus actividades agrícolas y apoyando a la educación de niños, jóvenes y adultos.



Con nuestras acciones contribuimos a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenibles en la esfera 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 Ambiental

Principio 7: Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Fomentamos las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



1 Gestión del riesgo ambiental y social

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
412	Evaluación de Derechos Humanos	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

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		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
307	Cumplimiento Ambiental	Analizamos los impactos ambientales directo de nuestras operaciones y los indirectos generados a través de nuestras actividades de crédito e inversión. Nuestro Sistema de Riesgo Ambiental y Social SRAS, contiene políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. Nuestros compromisos ambientales incluyen los acuerdos voluntarios que hemos establecido en materia de medio ambiente y los propios de nuestro SRAS.	Cliente Comunidad Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades

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

Nuestra gestión integral de riesgos está enfocada en identificar los posibles impactos ambientales y sociales asociados con los cliente, financiamientos o inversiones, para lo cual aplicamos 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 riesgos a los que como banco estamos expuestos. Contamos con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SARAS), sustentado en un conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de prevención, verificación y evaluación de los riesgos ambientales y sociales. Este seguimiento permite detectar los casos de incumplimiento y dependiendo de la gravedad del problema, se solicita un plan de medidas correctivas. Para la correcta aplicación de las normativas el personal es capacitado y evaluado de forma permanente.

GRI 102-11 PRINCIPIO O ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

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. 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.

1.1 Control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio

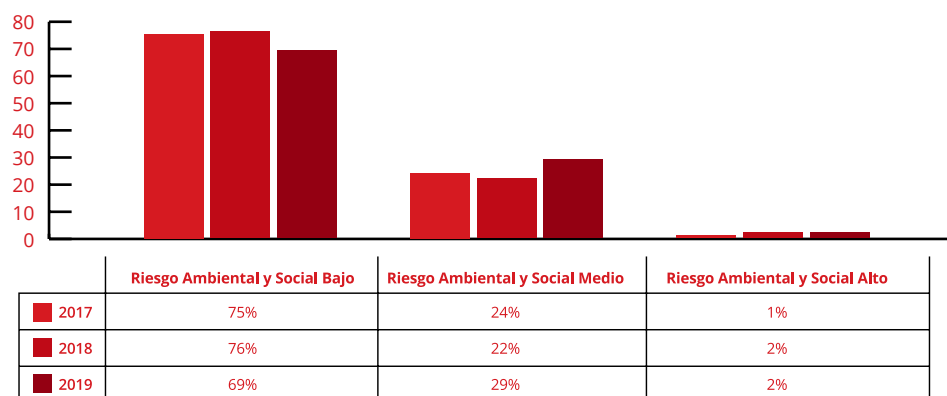
GRI 102-29 IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

GRI 102-31 EVALUACIÓN DE TEMAS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES

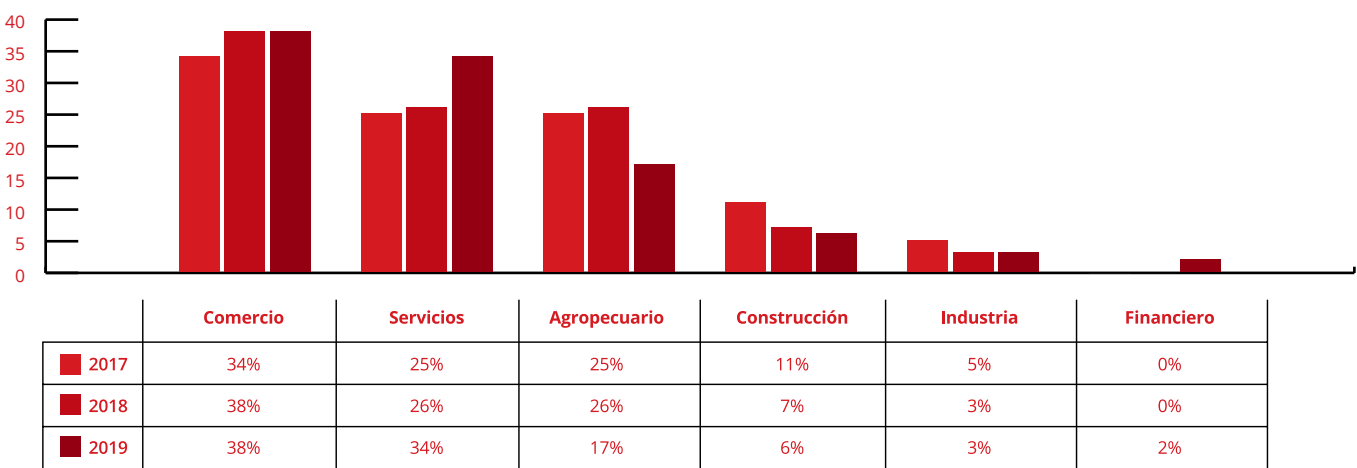
La gestión ambiental y social está integrada en nuestros procesos de crédito. Los proyectos se categorizan según el riesgo ambiental y social en bajo, medio y alto, siguiendo los estándares desarrollados por la IFC. Esta categorización permite aplicar medidas y controles acordes con la naturaleza, la 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 establecido de la siguiente manera:

Categorización	Debida diligencia	Cláusula ambiental y social	Evaluación ambiental y social
Rating A&S Riesgo Bajo	No se requiere	Incluida su formalización y cumplimiento	No se requiere
Rating A&S Riesgo Medio	Requerida de forma regular	Requerida, incluyendo medidas de mitigación en caso necesario.	Requerida de forma regular
Rating A&S Riesgo Alto	Requerida de forma exhaustiva		Requerida de forma exhaustiva
Rating A&S Riesgo Alto en transacciones mayor a US\$1,000,000			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.

El 69% 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:



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



1.2 Transformación a verde

Hemos implementado varias políticas que buscan aportar e incentivar un menor impacto ambiental en los préstamos otorgados a nuestros clientes. En el sector agropecuario asesoramos a nuestros clientes en el uso de paneles solares y a trabajar con biodigestores. Desde el 2018 comenzamos a desarrollar aspectos de sostenibilidad, en nuestro comité nació la idea de crear productos de créditos por las instalaciones de paneles solares y con las tarjetas otorgamos préstamos para productos inverters al 0% de interés entre 6 a 12 meses. De ahí pasamos a vehículos híbridos donde se consiguió la mejor tasa del mercado bajo un estándar de pago hasta 90 meses aproximadamente, un estándar ventajoso.

Dentro de la Gestión de Riesgo Ambiental y Social de Multibank, a partir del 2020 buscamos dar mejores condiciones en las tasas de interés para las constructoras al instalar paneles solares en las casas que construyen, mediante acuerdos con estas empresas para lograr financiar los proyectos desde el inicio de la construcción. Nuestro papel es incentivar promotoras usando tasas más bajas para que ofrezcan a clientes la opción de elegir entre empresas de instalación de estos paneles. Queremos incentivar que las empresas construyan viviendas con perfiles sostenibles. Impulsamos productos y soluciones de larga duración con mínimo de 20 años. Por ejemplo, los paneles duran hasta un promedio de 20 años y el promedio de recuperación de la inversión es entre 5 a 7 años, de acuerdo con el comportamiento de proyectos ya ejecutados.

Con la creación del Comité de Riesgo Ambiental y Social, se efectuó un análisis de la cartera de clientes, filtrándola o clasificándola, pasando después al financiamiento de proyectos sostenibles y al final crear productos verdes. La generación de energía es la mayor productora de gases invernadero. Es por esto por lo que existe un interés mundial en el sector energético y su conversión a fuentes sostenibles. Por lo anterior, financiamos estructuras de energía eólica, además de otras, e identificamos a clientes en esta misma actividad.

En el Panamá Motor Show 2019 impulsamos nuestros productos y logramos buenos resultados e identificamos al mercado deseado. Nuestra meta es otorgar en un año financiamientos por US\$1 millón en nuestra cartera de consumo verde.

Tenemos planificado a futuro nuevos productos como el impulso de biodigestores en el sector agropecuario. “La referencia más completa en materia de iniciativas sobre finanzas sostenibles en mercados emergentes”, señala que Panamá, junto con otros siete países pasó a un cambio de visión hacia una acción de política financiera sostenible.

Una de nuestras principales metas es financiar la creación de urbanismos verdes por medio de la Banca de Construcción. La idea, “es que nuestros clientes puedan crear viviendas bajo los estándares internacionales de normas de manejo de energía, cosecha de aguas y materiales sostenibles y amigables con el ambiente”. Nuestra política verde está alineada de acuerdo con los Principios de Ecuador que permite a las “instituciones financieras determinar, evaluar y administrar los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos”. Además, nos guiamos por las Normas de Desempeño de IFC.



La Vicepresidencia de Desarrollo Humano con el Departamento de Gestión Ambiental y Social realizaron sesiones de formación de:

- **Actualización de las normas ambientales y sociales a colaboradores del área de crédito.**

Capacitamos a nuestros colaboradores de las áreas de administración de crédito y análisis de crédito, en la “Actualización de las Normas Ambientales y Sociales” con el objetivo de asegurarnos la operación de nuestro negocio de forma responsable.

- **Normas socioambientales y técnicas sostenibles a nuestros clientes**

Capacitamos a nuestros clientes de Banca Agropecuaria y Banca Construcción, con el fin de proporcionar conocimientos técnicos para la agricultura sostenible, tecnologías ecoamigables, optimización de los desechos por medio de biodigestores, construcción de viviendas verdes, entre otras metodologías sostenibles para ambas industrias. basándonos en las últimas actualizaciones de las normas ambientales y sociales. Las certificaciones lideradas por el Departamento de Gestión Ambiental y Social, fueron dictadas en las provincias centrales y Chiriquí.

2 Evaluación ambiental de los proveedores

GRI 308-1 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
308	Evaluación ambiental de los proveedores	Procuramos que nuestros proveedores estén alineados con nuestros principios. Procuramos que adopten prácticas socialmente responsables.	Proveedores	Indirecta, relacionado con los productos y servicios que adquirimos

Mantenemos 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 conformado por material reciclado, adecuado para el uso.

3 Gestión ambiental en nuestras operaciones

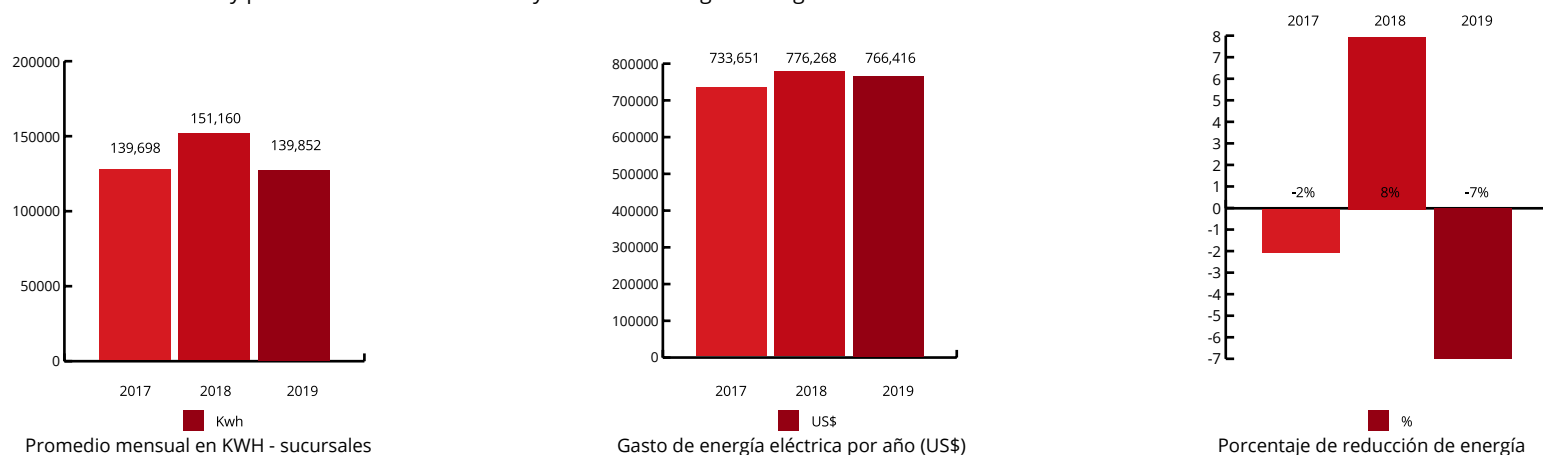
Procuramos actuar acorde a los principios que hemos suscrito manteniendo un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

3.1 Ahorro de electricidad

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
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

GRI 302-4 REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

Promovemos buenas prácticas que contribuyan a la eficiencia energética en nuestras instalaciones. El Comité de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica es la instancia encargada de monitorear el comportamiento energético de la Casa Matriz y todas las sucursales, apoyado por el personal de seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención. Los consumos y promedios fueron revisados y actualizados según los siguientes datos:



3.2 Plan de producción de energía solar en nuestra Casa Matriz

Enfocados en contribuir con el mejoramiento ambiental, iniciamos en 2019 el plan de instalación y suministro de energía limpia a través de paneles solares en nuestra Casa Matriz. De esta manera, buscamos optimizar el buen uso de los recursos naturales, incorporando medidas enfocadas a una mejora de la eficiencia energética y cuidado del medio ambiente, reflejando el compromiso que tenemos con la comunidad, la innovación, responsabilidad y respeto por el entorno.



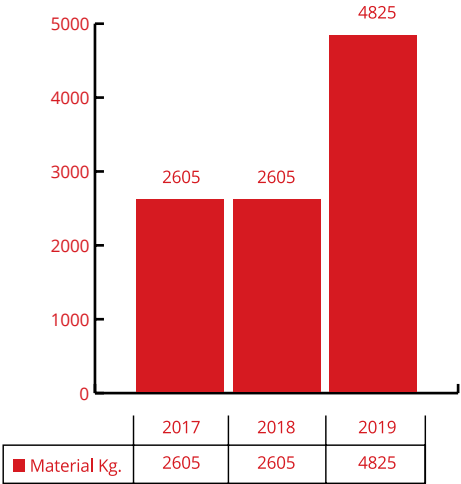
GRI 306-1 RESIDUOS POR TIPO Y MÉTODO DE ELIMINACIÓN

La gestión de reciclaje de materiales clasifica los residuos de nuestras operaciones, en 2019 el total de material reciclado suma 4,825 kg, incluyendo papel, cartón, periódico, latas, electrónicos y plástico.

Enfoque de gestión	Contenido GRI	Dónde se produce el impacto - Descripción	Cobertura	Vinculación
		GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
306	Residuos por tipo y método de eliminación	Por el tipo de negocio nuestros principales residuos son el papel, cartón, plástico y los productos informáticos, hemos implementado un plan de clasificación de residuos.	Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades

Fortaleciendo la cultura de reciclaje en nuestras oficinas, los Embajadores 3R de Multibank, realizaron jornadas de reciclaje mensuales en nuestro punto limpio ubicado en Casa Matriz, brindando capacitación a los colaboradores mediante talleres sobre consumo responsable, control de residuos y la forma correcta de reciclar.

Material reciclado 2019		10,638 libras	4,825 Kgs
Papel		3584	1626
Cartón		4473	2029
Electrónico		742	337
Latas		145	66
Plástico		990	449
Periódico		356	161
Revista		210	95
Tetrapak		138	63



3.3 Inauguramos centro de reciclaje

En nuestra Casa Matriz inauguramos en compañía de nuestros colaboradores, el primer centro de reciclaje, con el objetivo de fomentar prácticas sostenibles que promuevan la recuperación de nuestro medio ambiente y la reutilización de los residuos. La iniciativa busca promover una disposición responsable y disminuir la contaminación de desechos que llegan a los ríos.

3.4 Educación ambiental

En nuestras redes sociales y en la intranet corporativa publicamos periódicamente contenidos para generar mayor conciencia ambiental y conmemorar los días alusivos a ello. Sumados a las acciones a proteger la salud de la población y el medio ambiente, nuestros voluntariados participaron de una jornada de limpieza en el manglar de Costa del Este. La iniciativa se suma a la constante lucha de la empresa para mitigar la creciente contaminación en nuestros mares, como parte del pilar del medio ambiente de su estrategia de responsabilidad social.

Conservación del Parque Natural Metropolitano

Pensando en la preservación de este pulmón verde, realizamos distintas jornadas de limpieza en los predios del parque, el cual es hogar de cientos de especies de animales y flora tropical.



Limpieza de playas y manglares

Trabajamos para llevar adelante acciones que promuevan la protección de la salud y el medio ambiente, mediante la limpieza de nuestros manglares y playas, hemos participado en las siguientes jornadas de limpieza:

- Playa de San Carlos
- Playa Veracruz
- Costa del Este
- Panamá Viejo
- Isla Grande

Capacitaciones de normas socio ambientales para nuestros colaboradores y clientes de la Banca Agropecuaria y Banca Construcción



CONTENIDO GRI

opción esencial

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omisiones
GRI 102: 2016	Contenidos Generales		
	Perfil de la Organización		
	GRI 102-1 Nombre de la organización	9	
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	9	
	GRI 102-3 Ubicación de la sede	9	
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones	9	
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica	9	
	GRI 102-6 Mercados servidos		
	GRI 102-7 Tamaño de la organización	7	
	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	12	
	GRI 102-11 Principio de precaución	81	
	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	
	Estrategia		
	GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones Ética e integridad	4	
	GRI 102-16 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización	21	
	Gobernanza		
	GRI 102-18 La estructura de gobernanza de la organización	23	
	GRI 102-29 Identificación y gestión	82	
	GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	82	

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omisiones
GRI 201: 2016 GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	Participación de los grupos de interés		
	GRI 102-40 Lista de grupos de interés	30	
	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	30	
	GRI 102-42 Participación de los grupos de interés	30	
	GRI-102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	30	
	GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	30	
	Prácticas para la elaboración de informes		
	GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	32	
	GRI 102-46 Prácticas para la elaboración de Informes	32	
	GRI 102-47 Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe	34	
	GRI 102-48 Reexpresión de la información	33	
	GRI 102-49 Cambios significativos respecto a los períodos objeto de informes anteriores, lista de temas materiales y coberturas de los temas	7	
	GRI 102-50 Período objeto del informe	7	
	GRI 102-51 Fecha del último informe	7	
	GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	7	
	GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7	
	GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7	
	GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	7	
	GRI 102-56 Verificación externa	7	
	Temas materiales económicos		
	Desempeño económico		
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	36	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36	
	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	36	

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omisiones
GRI 202: 2016	Presencia en el mercado		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	46	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	
	GRI 202-1 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local	46	
	GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	47	
GRI 203: 2016	Impactos Económicos Indirectos		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	44	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44	
	GRI-203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo	39	
	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	44	
GRI 204: 2016	Prácticas de adquisición		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	47	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47	
	GRI-204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	47	
GRI 205: 2016	Anticorrupción		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	48	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48	
	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48	
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	49	

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omissiones
GRI 302: 2016 GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	Temas materiales ambientales		
	Energía		
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	87	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	87	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87	
GRI 306: 2016 GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	Efluentes y residuos		
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	89	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	89	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89	
	GRI 306-1 Residuos por tipo y método de eliminación	89	
GRI 308: 2016 GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	Evaluación ambiental de proveedores		
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	86	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	86	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	86	
	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	86	
GRI 401: 2016 GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	Temas materiales sociales		
	Empleo		
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	55	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55	
	GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	56	
	GRI 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58	

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omisiones
GRI 403: 2016	Salud y seguridad en el trabajo		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	59	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	
	GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	59	
GRI 404: 2016	Formación y enseñanza		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	61	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61	
	GRI 404-1 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	61	
	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: 2016	Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	66	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	66	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66	
	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	66	
GRI 406: 2016	No discriminación		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	68	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	68	

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omisiones
GRI 407: 2016	Libertad de asociación y negociación colectiva		
GRI 103 2016	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	69	
Enfoque de Gestión	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	69	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	69	
	GRI 407-1 Libertad de asociación y negociación colectiva	69	
GRI 408: 2016	Trabajo infantil		
GRI 103 2016	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	68	
Enfoque de Gestión	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	68	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68	
	GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	68	
GRI 409: 2016	Trabajo forzoso u obligatorio		
GRI 103 2016	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	70	
Enfoque de Gestión	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70	
	GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	70	
GRI 412: 2016	Evaluación de derechos humanos		
GRI 103 2016	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	81	
Enfoque de Gestión	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	81	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81	
	GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	81	
GRI 413: 2016	Comunidades locales		
GRI 103 2016	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	72	
Enfoque de Gestión	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72	
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	72	

Contenido GRI	Descripción	Nº Pág	Omisiones
GRI 416: 2016	Salud y seguridad de los clientes		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	60	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	60	
	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	60	
GRI 418: 2016	Privacidad del cliente		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	50	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50	
	GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	50	
GRI 419: 2016	Cumplimiento Socioeconómico		
GRI 103 2016 Enfoque de Gestión	GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24	
	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	24	
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24	
	GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	24	