

Comunicación de Progreso

# Multibank 2020

---



## Mensaje de nuestro Country Manager

Reafirmamos nuestro compromiso de apoyar los diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Mantenemos la firme convicción de que estos principios son la guía de nuestras acciones, cultura y operaciones; incluyendo los productos y servicios financieros, y actividades relacionadas con nuestro negocio. Estamos conscientes de la importancia de la presentación anual de nuestra Comunicación de Progreso (COP) y reconocemos que es un requisito clave para la participación en el Pacto Global de las Naciones Unidas.



En el 2020, nuestra prioridad se centró en garantizar la continuidad del negocio, ofreciendo productos y servicios ágiles y confiables. Nos enfocamos en la definición o reformulación de acciones inmediatas y procesos que aseguraran la salud y bienestar de nuestros colaboradores, clientes y miembros de nuestros grupos de interés más vulnerables y/o afectados. Por otra parte, comenzamos la redefinición de nuestra estrategia corporativa en materia de sostenibilidad, adecuándola con los lineamientos y directrices del Grupo Aval, en el marco del proceso de transición que vive nuestra empresa desde mayo de 2020, con la adquisición de la mayoría del capital de *Multi Financial Group*, por parte de nuestro Grupo.

Entre otras acciones, implementamos medidas de bioseguridad en nuestras instalaciones, realizando inspecciones continuas de su funcionamiento y cumpliendo con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud de Panamá (MINSA). Fortalecimos el servicio de Multiclínica a nuestros colaboradores, para proteger su salud física y mental e incorporamos la modalidad del teletrabajo y la reducción de la jornada laboral.

En especial, brindamos atención a los clientes afectados por la difícil situación económica y financiera, producto de la pandemia, estableciendo medidas de alivio financiero. Adaptamos los procesos a la moratoria, optimizamos las plataformas digitales de manera eficiente para soportar la sobrecarga de operaciones en línea.



Gerardo Ulloa  
Country Manager Multibank Inc.

Destacamos singularmente el compromiso y la solidaridad de nuestros colaboradores, siempre atentos a brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

En diciembre de 2020, el BID-*Invest* (Banco Interamericano de Desarrollo) nos otorgó un reconocimiento con motivo de la conmemoración de los 15 años del programa TFFP (*Trade Finance Facility Program*). Este reconocimiento que nos honra, destaca nuestra labor y compromiso de construir una red de relaciones sostenibles, para impulsar el comercio exterior y generar desarrollo para la región.

Si bien es cierto que a lo largo de este año, nos vimos en la necesidad de reformular y reprogramar actividades en materia social y ambiental, por su carácter presencial, evaluamos nuevos escenarios de actuación bajo la modalidad virtual; lo que nos permitiría continuar cumpliendo con nuestro compromiso como banca sostenible y responsable, conscientes de las condiciones dinámicas de la pandemia y asegurando márgenes de incertidumbre sobre su futuro comportamiento.

El 2020 nos permitió comprobar la fortaleza de nuestro Grupo, que aún en proceso de transición y en tiempos de pandemia, se mantuvo firme en su propósito de crecer de forma rentable y contribuir a hacer realidad los sueños de los panameños.

Gerardo Ulloa  
Country Manager  
Multibank Inc.

## Acerca de este Informe

El presente informe tiene como finalidad comunicar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los avances de Multibank en materia de sostenibilidad durante el año 2020. Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local desde 2003, estructuramos su contenido a partir de los ejes fundamentales y principios que propone:

<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Principio 1:</b>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
	<b>Principio 2:</b>	Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
<b>ESTÁNDARES LABORALES</b>	<b>Principio 3:</b>	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
	<b>Principio 4:</b>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
	<b>Principio 5:</b>	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
	<b>Principio 6:</b>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>Principio 7:</b>	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
	<b>Principio 8:</b>	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
	<b>Principio 9:</b>	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	<b>Principio 10:</b>	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Estos diez principios los hemos alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (ONU), como parte de nuestro compromiso de contribuir a superar los complejos desafíos que amenazan al mundo de hoy en materia económica, ambiental y social, como lo son: fin de la pobreza, proteger el planeta y, asegurar la paz y prosperidad para todos.

El contenido de este informe hace referencia a los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*), incluidos al final en el Índice de Referencia al GRI. Nos apoyamos también en el documento guía Principios de la Banca Responsable de la Iniciativa

Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y la Norma ISO 26000:2010-guía de responsabilidad social.

Este informe reporta nuestras acciones en Panamá e información relevante de los otros países donde operamos, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020.

No lo hemos verificado externamente. Su revisión y verificación estuvo a cargo de cada una de las unidades responsables. Los datos reportados corresponden a los registros del banco en sus diferentes sistemas de manejo de información o mecanismos internos, recogidos en los Estados Financieros Consolidados e Información de Consolidación 2020 y la Memoria Anual 2020 (MFG). No incluimos las acciones planificadas para el 2021, ya que nuestros planes fueron reformulados, a consecuencia de la pandemia COVID-19.

Con base a los lineamientos establecidos por el GRI, definimos el contenido del informe considerando los principios de: inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad.

Nuestras comunicaciones de progreso se elaboran anualmente. La última se publicó integrada en el Informe de Sostenibilidad de 2019. Nuestros grupos de interés y el público en general pueden consultarlas en la página web del Pacto Global: [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) y en nuestra página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa).

Cualquier información relativa al presente informe puede solicitarse a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [Annika.Forero@multibank.com.pa](mailto:Annika.Forero@multibank.com.pa) o al teléfono (507) 294-3500 ext. 1128, con la responsable: Annika Forero, Oficial de Comunicación Corporativa en Multibank.

## Tabla de Contenido

MENSAJE DEL MÁS ALTO EJECUTIVO.....	2
ACERCA DE ESTE INFORME.....	4
<b>NUESTRA EMPRESA .....</b>	<b>7</b>
PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.....	8
ESTRATEGIA GLOBAL DE RSE .....	9
<i>Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</i> .....	10
<i>Principios de Banca Responsable</i> .....	12
PERFIL DE MULTIBANK.....	13
<i>Gobierno Corporativo</i> .....	16
GRUPOS DE INTERÉS.....	18
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD .....	21
DESEMPEÑO ECONÓMICO.....	22
<b>DERECHOS HUMANOS .....</b>	<b>23</b>
DERECHOS HUMANOS .....	24
<i>Gestión de la Pandemia de COVID-19</i> .....	25
<i>Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa</i> .....	25
<i>Inversión Social / Vida en Comunidad</i> .....	27
<i>Gestión de Quejas y Reclamos</i> .....	30
<b>ESTÁNDARES LABORALES.....</b>	<b>31</b>
<i>Salud y Seguridad Laboral en nuestras Operaciones</i> .....	33
<i>Beneficios a Colaboradores</i> .....	34
<i>No Discriminación</i> .....	35
<i>Evaluación del Desempeño</i> .....	37
<i>Formación, Actualización y Capacitación del Talento Humano</i> .....	38
<i>Programa Primero los Nuestros</i> .....	41
<b>MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>42</b>
<i>Sistema Integral de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)</i> .....	43
<i>Prácticas de Adquisición con Criterios Ambientales</i> .....	45
<i>Reciclaje</i> .....	45
<i>Ahorro de Papel</i> .....	46
<i>Eficiencia Energética</i> .....	46
<i>Educación Ambiental</i> .....	47
<b>ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>INDICE DE REFERENCIA AL GRI.....</b>	<b>51</b>

# Nuestra **EMPRESA**

---



## Principios de Actuación

Los cambios empresariales producto de la adquisición de *Multi Financial Group* por el Grupo Aval, incluyeron la revisión de nuestra filosofía de gestión, adaptándola a los lineamientos establecidos por dicho Grupo. Se enmarcan dentro los principios de responsabilidad económica, social y ambiental, pensando en la comunidad. Estamos comprometidos en ser una banca sostenible, más humana, diferente e innovadora basada en los individuos. Nos esforzamos por ser un grupo financiero ejemplar, en donde las relaciones con nuestros clientes, proveedores, accionistas y colaboradores estén basadas en la confianza, dentro de un marco de ética y buenos valores.

<b>Misión</b>	Ofrecer una gama completa de servicios financieros de manera eficiente, con principios éticos y morales, innovando para superar 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.		
<b>Visión</b>	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.		
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integridad</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Transparencia</li> <li>▪ Equidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solidaridad</li> <li>▪ Compromiso con la Excelencia</li> </ul>
<b>Código de Ética y Conducta</b>	<p>Nos regimos por estándares de comportamiento ético y profesional, indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable en las relaciones establecidas con nuestros colaboradores, clientes, directivos y terceros. Creamos la Línea Ética Multibank, con el propósito de incentivar en nuestros grupos de interés, el cumplimiento de estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de la empresa y sus entidades vinculadas. Para asegurar su implementación, establecimos parámetros de seguridad para garantizar la confidencialidad de la información suministrada y proteger la identidad del informante. Para acceder a la Línea Ética Multibank, se ingresa en la siguiente dirección: <a href="http://www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias">www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias</a></p>		

Esta información puede ser consultada en nuestra página web: [www.multibank.com.pa/es/institucional/nuestra-cultura](http://www.multibank.com.pa/es/institucional/nuestra-cultura)



## Estrategia Global de RSE

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso permanente para nuestra empresa. Nos preocupamos por desarrollar acciones que tengan un impacto positivo en nuestro entorno inmediato y en la sociedad en general, mitigando y eliminando factores de riesgo que puedan incidir negativamente en ellos. En 2020, y como producto de la pandemia COVID-19, duplicamos nuestros esfuerzos para mantener e implementar iniciativas de emergencia en este contexto, siempre alineadas a nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en cada uno de sus 5 pilares.



### Iniciativas Externas

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

Iniciativa	Desde	Descripción
Proyecto Grandes Pasos en alianza con el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición	2001	Enfocado en apoyar a comunidades identificadas, aumentando su capacidad de producción, para que obtengan una mejor calidad de vida, educación, cultura y productividad.
Pacto Global de las Naciones Unidas	2003	Somos signatarios de esta iniciativa voluntaria que promueve la implementación de los 10 Principios en las áreas de Derechos Humanos, Estándares 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	Somos integrantes de esta comisión que promueve la adopción de prácticas sostenibles en el sector financiero.
UNEP FI, The United Nations Environment Programme Finance Initiative, Principios para la Banca Responsable	2018	Somos firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá. 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”.

## Asociaciones y Gremios



Formamos parte de las siguientes asociaciones y gremios:













Asociaciones y gremios	
Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)	Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR)
Asociación Bancaria de Panamá (ABP)	Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP)
Asociación Panameña de Crédito (APC)	Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC)
Asociación Panameña de Examinadores de Fraudes (APEF)	Cámara de Emisores de Valores de Panamá
Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGCP)	Asociación Nacional de Recursos Humanos (ANREH)
Instituto de Auditores Internos de Panamá (IAP)	SUMARSE, (Organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá)
Consultoras de Análisis Económico y Finanzas Corporativas (INDESA)	Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham)

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Respaldamos la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde su lanzamiento en 2015 y por las prioridades nacionales definidas en las directrices del Plan Estratégico Nacional (PEN) 2030. Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas, procuramos que nuestras operaciones financieras y otras iniciativas, contribuyan al desarrollo sostenible y a la creación de comunidades más sostenibles e inclusivas, guiándonos por la relación establecida entre ambas iniciativas.

Entre las acciones que hemos emprendido en 2020, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, destacan las siguientes acciones (sombreadas):

Objetivo de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Global	Acciones Multibank
 1. Fin de la pobreza	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a comunidades vulnerables afectadas por inundaciones.</li> <li>Medidas de alivio financiero cumpliendo con la normativa nacional.</li> </ul>
 2. Hambre cero	1,2,7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo al sector agropecuario.</li> </ul>

Objetivo de Desarrollo Sostenible		Principios del Pacto Global	Acciones Multibank
	3. Salud y bienestar	1,2, 3,4,5,6,10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas de bioseguridad frente al COVID-19.</li> <li>Salud y seguridad laboral para asegurar un ambiente de trabajo seguro en nuestras operaciones.</li> <li>Beneficios a los colaboradores en temas de salud.</li> <li>Apoyo a campañas e iniciativas nacionales de prevención contra el COVID-19.</li> </ul>
	4. Educación de calidad	1,2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación interna.</li> </ul>
	5. Igualdad de sexos	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato justo y equitativo.</li> <li>No discriminación por sexo.</li> </ul>
	7. Energía asequible y No contaminante	1,2, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción y asesoramiento para el uso de energía accesible y limpia.</li> </ul>
	8. Trabajo decente y crecimiento económico	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo productivo.</li> <li>Salario digno.</li> <li>Beneficios socioeconómicos a colaboradores.</li> </ul>
	9. Industria, Innovación e Infraestructura	3,4,5,6, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento y optimización de la plataforma digital.</li> <li>Apoyo a la pequeña y mediana empresa.</li> </ul>
	10. Reducción de las desigualdades	1,2,3,4,5,6,10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de los canales digitales para asegurar la continuidad y agilidad de las operaciones con nuestros clientes.</li> <li>Reducción de las desigualdades en nuestras relaciones y con nuestros colaboradores.</li> </ul>
	11. Ciudades y comunidades sostenibles	1,2, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondos solidarios para adquisición de vivienda con servicios básicos.</li> </ul>
	12. Producción y consumo responsables	7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso responsable de los recursos en nuestras operaciones y eficiencia energética.</li> </ul>
	6. Agua Limpia y saneamiento	1,2,7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criterios ambientales para financiamientos: Comité SARAS de riesgos ambientales y sociales.</li> </ul>
	13. Acción por el clima	7,8,9	
	14. Vida submarina	7,8,9	

## Principios de Banca Responsable

Respaldamos los compromisos y principios de Banca Responsable, promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Como banca sostenible y responsable, venimos implementando los principios que orientan esta iniciativa:



	<b>Principio 1: Alineamiento</b>	Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherente con y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.
	<b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b>	Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos y se gestionan los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.
	<b>Principio 3: Clientes</b>	Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.
	<b>Principio 4: Partes interesadas</b>	Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.
	<b>Principio 5: Gobernanza y cultura</b>	Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable.
	<b>Principio 6: Transparencia y responsabilidad</b>	Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

El reporte correspondiente al 2020 puede consultarse en [www.multibank.com.pa/sites/default/files/prb-reporting-and-self-assessment-first-report-2020.pdf](http://www.multibank.com.pa/sites/default/files/prb-reporting-and-self-assessment-first-report-2020.pdf)

## Perfil de Multibank

Multibank Inc., se creó el 12 de julio de 1990 de acuerdo con las leyes de la República de Panamá y bajo licencia general de la Superintendencia de Bancos de Panamá (Resolución N°918 del 28 de marzo de 1990), pudiendo efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior y realizar aquellas otras actividades que la Superintendencia autorice. Es una subsidiaria 100% de *Multi Financial Group, Inc.*, constituida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá (Escritura Pública No. 27,702 del 9 de noviembre de 2007), que a partir del 22 de mayo de 2020 pertenece en un 99.57% a Leasing Bogotá, S. A. Panamá, subsidiaria del Grupo Aval (con sede en Colombia). Al cierre del 2020 contábamos con 20 sucursales y 3 centros de préstamos en Panamá, así como subsidiarias en Costa Rica y oficinas de representación en Colombia.

Nuestra sede principal se encuentra ubicada en Vía España, Edificio Prosperidad # 27, Ciudad de Panamá, apartado No. 0823-05267 en Panamá, República de Panamá.

En nuestra página web: [www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros](http://www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros) están publicados los Estados Financieros Consolidados e Información de Consolidación, Memorias Anuales e Informes de Sostenibilidad.

## Productos y Servicios

Ofrecemos una amplia variedad de servicios financieros principalmente de banca empresarial, de inversión, hipotecaria y de consumo, así como servicios de seguros, *factoring* y *leasing*. En la página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa) se encuentra información detallada sobre nuestros productos y servicios.

### Acciones 2020

Iniciamos la actualización de los flujos de venta de consumo, agilizando el proceso de apertura de cuentas personales y tarjetas de crédito.

## Mercados Servidos

**Geográficamente:** Panamá (Multibank Inc.), Costa Rica (MB Créditos), Colombia (Oficina de Representación).

## Multibank en Cifras

<b>1,090</b> Colaboradores	<b>21,967 (US\$)</b> Inversión social	<b>(22,759,718) (US\$)</b> Utilidad neta	<b>428,692,526 (US\$)</b> Patrimonio neto	<b>4,879,163,038 (US\$)</b> Activo Total
-------------------------------	--	---	--	---

## Historia

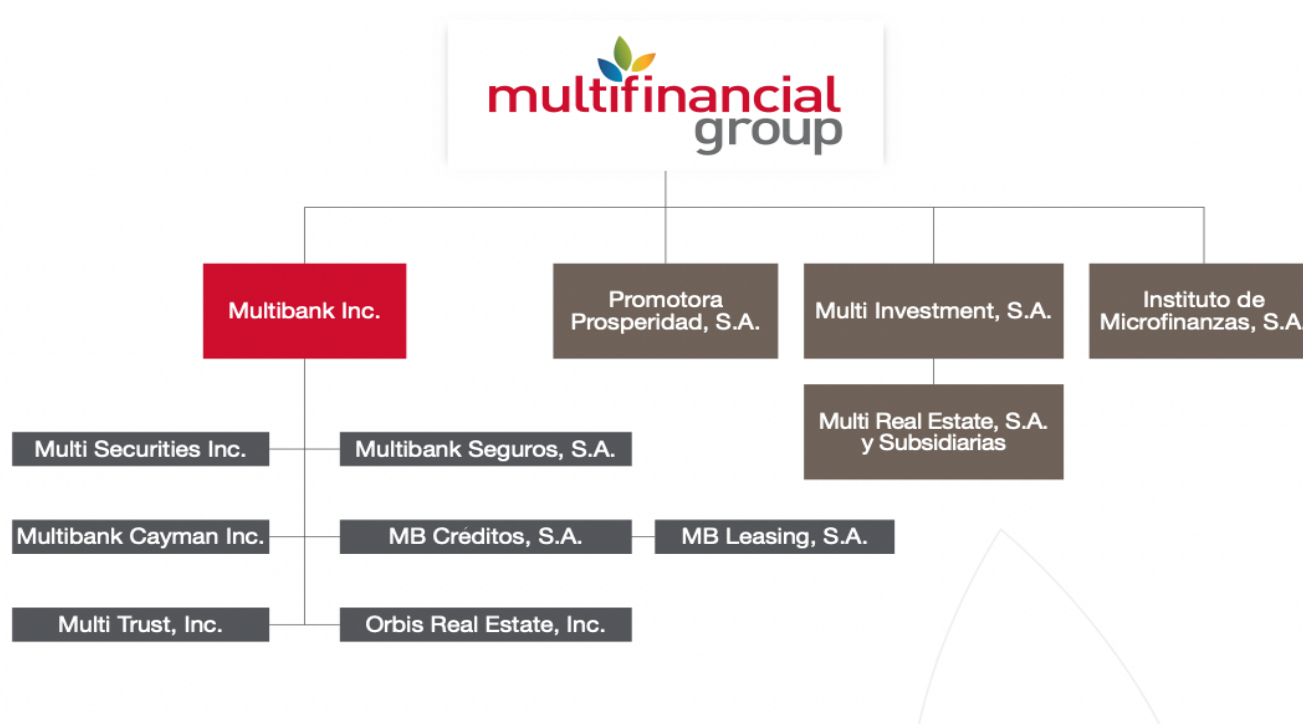
En 30 años de historia, los cambios relativos a nuestra creación y apertura, composición accionaria y sostenibilidad más relevantes son:

<b>1990</b>	Iniciamos operaciones como Multi Credit Bank, hoy Multibank Inc.
<b>1998</b>	Fundamos el Instituto de Microfinanzas.
<b>2003</b>	Nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas.
<b>2005</b>	Re-enfocamos nuestro Plan Estratégico, para convertirnos en un banco universal.
<b>2007</b>	Creamos <i>Multi Financial Group</i> (MFG).
<b>2011</b>	Abrimos las puertas de Multibank Seguros.
<b>2013</b>	Incorporación como accionista minoritario del <i>Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH</i> , (DEG).
<b>2018</b>	Consolidamos el proyecto insignia de RSE del grupo “Multibank Ilumina”.
<b>2020</b>	Adquisición de <i>Multi Financial Group</i> (MFG) por parte de Grupo Aval a través de Leasing Bogotá, S. A. Panamá.

En el siguiente link: [www.multibank.com.pa/es/institucional/historia-del-banco](http://www.multibank.com.pa/es/institucional/historia-del-banco) se describen cada uno de los hechos determinantes de nuestra historia.

## Empresas del Grupo

Ofrecemos diferentes productos y servicios ajustados a las necesidades del mercado en las distintas empresas que conforman nuestro grupo empresarial. En el siguiente link: [www.multibank.com.pa/es/institucional/empresas-del-grupo](http://www.multibank.com.pa/es/institucional/empresas-del-grupo) se encuentra información detallada sobre nuestras empresas.



## Gobierno Corporativo

Trabajamos sostenidamente en la adopción de prácticas líderes de Gobierno Corporativo que tienen como objetivo mejorar los mecanismos internos de gestión, generar valor para la empresa, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general; así como garantizar la transparencia en el manejo de la información y la adhesión permanente a los valores de la organización. Gracias a nuestra sólida cultura corporativa y a los ajustes oportunos a nuestro enfoque estratégico, hemos logrado superar con éxito los difíciles escenarios creados por la pandemia de COVID-19 y asegurar la continuidad del negocio.

### Estructura de Gobierno Corporativo

La administración de nuestro Gobierno Corporativo está bajo la responsabilidad de la Junta Directiva y de la Gerencia General, apoyadas por las diferentes Vicepresidencias y la Vicepresidencia Asistente de Gobierno Corporativo.



Hemos elaborado un Manual de Gobierno Corporativo que sirve de guía en las actuaciones de los accionistas, junta directiva, gerencia general, otros miembros y demás colaboradores. Nos guiamos también, por nuestro Código de Ética y Conducta.



## Junta Directiva

Es responsable de velar 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 integran nueve (9) miembros de alta experiencia y destacada trayectoria profesional:

Junta Directiva	
<b>Presidente</b>	Rodolfo Tabash Espinach
<b>Vicepresidente</b>	Ana María Cuellar de Jaramillo
<b>Secretario</b>	Daniel Pérez Umaña
<b>Tesorero</b>	Germán Salazar Castro
<b>Directora Independiente</b>	Anamae Maduro de Ardito Barletta
<b>Director Independiente</b>	Álvaro de Jesús Velásquez
<b>Directora Independiente</b>	Ángela Cecilia Gásperi de Henríquez
<b>Director Independiente</b>	Leo Jason Mizrachi Stein
<b>Director Externo</b>	Jaime Daniel Moreno Rubio

En el link: [www.multibank.com.pa/es/institucional/junta-directiva](http://www.multibank.com.pa/es/institucional/junta-directiva) se puede consultar información detallada de los miembros de la Junta Directiva y su perfil profesional.

## Grupos de Interés

Estamos comprometidos en promover acciones que aseguren la generación de valor a largo plazo para nuestros principales grupos de interés. Para cada uno de ellos hemos determinado los siguientes temas y preocupaciones clave:

Grupo de Interés	Temas y preocupaciones clave
Entidades que forman parte del Grupo Aval y subsidiarias de Multibank	Desarrollo de una estructura de gobierno transparente. Implementación de políticas de ética y conducta.
Accionistas o inversionistas	Rendimiento sobre la inversión realizada e 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 sus 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	Integridad y cumplimiento riguroso del marco regulatorio del sector.
Gremios y asociaciones del sector	Comunicación constante sobre cambios regulatorios y su implementación.
Medios de comunicación	Establecimiento de vínculos institucionales con los medios de comunicación que permitan ofrecer una información veraz y oportuna.
Instituciones benéficas / ONG's	Creación de alianzas para contribuir con las comunidades en temas económicos, sociales y ambientales. Mantener espacios de diálogo y participación.
Sociedad	Información continua al público en general sobre las operaciones, productos, servicios y desempeño de Multibank.

## Canales de Comunicación

Nos esforzamos por poner a la disposición de nuestros grupos de interés, canales de comunicación o mecanismos de relacionamiento fluidos y transparentes, que nos permitan compartir información; así como conocer sus percepciones y demandas. Ponemos especial atención a la protección de sus datos personales, así como a la confidencialidad de la información, cuando así se requiera. Nuestros canales de comunicación son:

### ▪ 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 Dpto. 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](mailto:info@multibank.com.pa)
- Mensajes de texto SMS
- Comunicados de prensa
- Mensajes internos
- 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
- Grupo focal (*focus group*) 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:

- Línea Ética Multibank
- Línea de atención telefónica: 800-3500
- *Ombudsperson*
- Intranet
- Página web: [www.multibank.com.pa](http://www.multibank.com.pa)

### – Redes Sociales:



Facebook



Twitter



Instagram



WhatsApp



YouTube



LinkedIn

## Canales de Atención

Contamos con diferentes canales y medios de atención para nuestros clientes, asegurando que sus operaciones se realicen de manera fácil, rápida y segura según sus necesidades:

<b>Sucursales</b>	20	<b>Banca Móvil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas de saldo</li> <li>▪ Pagos y favoritos</li> <li>▪ Transferencias bancarias</li> <li>▪ Estados de cuenta</li> <li>▪ Solicitud de productos</li> <li>▪ Consultas vía WhatsApp</li> </ul>
<b>Centros de Préstamos</b>	3		
<b>Cajeros Automáticos (ATM)</b>	94		
<b>Corresponsales no bancarios</b>	126		
<b>Banca en Línea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consultas de saldo</li> <li>▪ Pagos y favoritos</li> <li>▪ Transferencias bancarias</li> <li>▪ Estados de cuenta</li> <li>▪ Solicitud de productos</li> </ul>	<b>Central Telefónica</b>	Nacional 800-3500 Internacional +507 217-5400

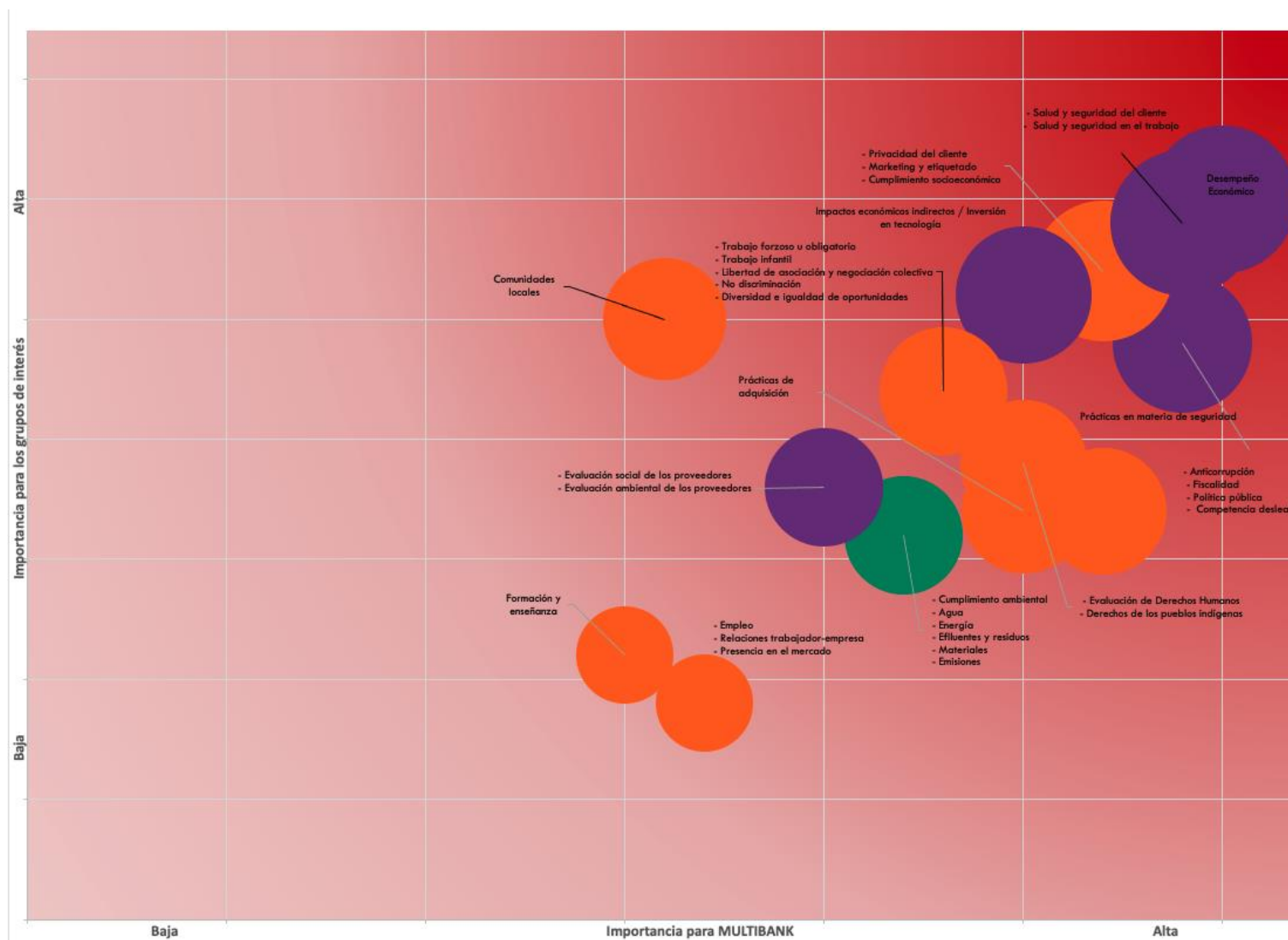
### Acciones 2020

- Optimizamos nuestra presencia digital con el lanzamiento del nuevo sitio web, renovando la imagen de la organización.
- En el caso de los clientes corporativos, activamos planes de contingencia para la recepción de instrucciones por medios digitales y se garantizó el soporte a la plataforma de Banca Electrónica Empresarial.
- Profundizamos el uso de la plataforma tecnológica abriendo un nuevo canal de contacto, por medio del cual nuestros clientes pueden agendar citas con su ejecutivo de negocios o de atención.
- En el segundo semestre de 2020 creamos el Asistente Virtual para resolver dudas e inquietudes de nuestros clientes sobre el paquete integral de medidas implementado para apoyarles durante la pandemia de COVID-19.

La información completa de nuestros canales de atención puede consultarse en nuestra página web: [www.multibank.com.pa/es/personas/canales-de-atencion](http://www.multibank.com.pa/es/personas/canales-de-atencion)

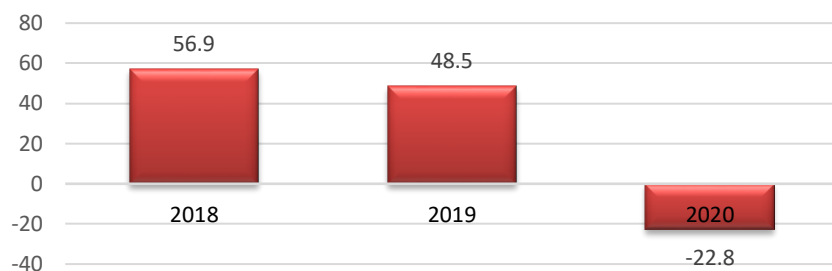
## Análisis de Materialidad

La pandemia de COVID-19 nos llevó a replantear los temas económicos, ambientales y sociales más relevantes en materia de sostenibilidad para Multibank, tal como se representa en la siguiente gráfica:

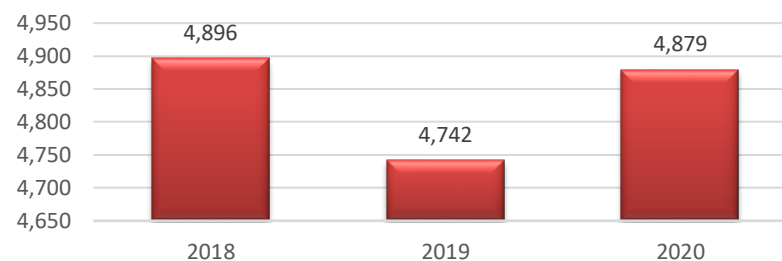


## Desempeño Económico

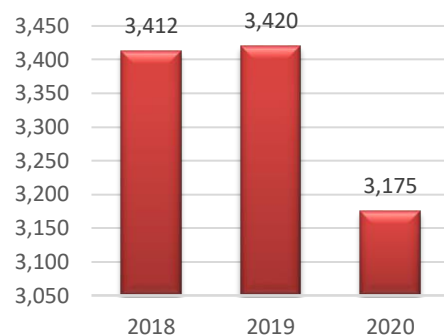
Presentamos a continuación un resumen en cifras de nuestro desempeño económico durante el 2020:



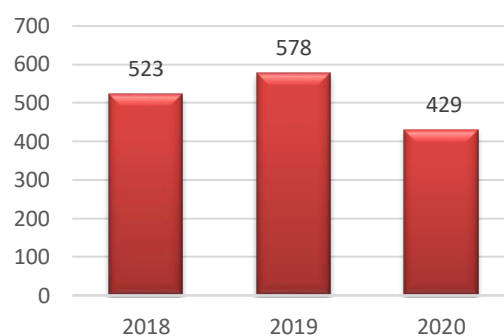
Gráfica 1. Utilidad neta (US\$MM)



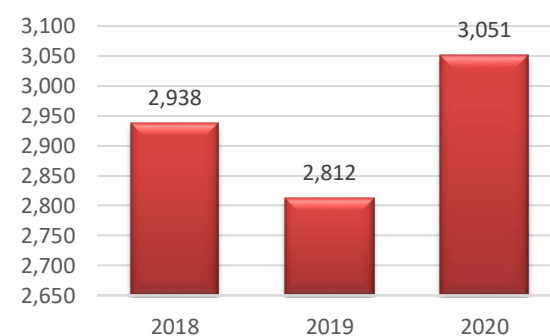
Gráfica 2. Total de activos (US\$MM)



Gráfica 3. Cartera de préstamos (US\$MM)



Gráfica 4. Patrimonio neto (US\$MM)



Gráfica 5. Depósitos de clientes (US\$MM)

# Derechos **HUMANOS**

---



## Derechos Humanos

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

**Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.**

En Multibank mantenemos nuestro compromiso de apoyar y respetar los derechos humanos fundamentales, asegurando que nuestra organización no sea cómplice de su vulneración. Este compromiso se sustenta en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En 2020 alineamos nuestro Código de Ética y Conducta con el Código de Ética y Conducta del Grupo Aval, orientando nuestras actuaciones dentro de estándares de comportamiento ético y profesional que son indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable en las relaciones establecidas con los colaboradores, clientes, proveedores, directivos y terceros.

Nuestros colaboradores pueden acceder de forma permanente y oportuna a este Código. Hemos implementado para nuestros colaboradores, proveedores, directivos y demás grupos de interés la Línea Ética Multibank, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos; así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de Multibank y sus entidades vinculadas. Para acceder a la Línea Ética se debe ingresar a la dirección <https://www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias>. Adicional, existe la figura del *Ombudsperson*, creada para que los colaboradores pueden reportar de forma anónima y confidencial un evento de fraude, corrupción o conducta no ética.

### Logros 2020

- El 100% de los colaboradores (1,090) recibió material y capacitación sobre nuestro Código de Ética y Conducta, incluyendo 41 nuevos ingresos.
- El 100% de nuestro personal de seguridad recibió capacitación sobre nuestro Código de Ética y Conducta.
- No se recibió ninguna denuncia relativa a violaciones de los derechos humanos.



## Gestión de la Pandemia de COVID-19

La pandemia de COVID-19 que afectó al mundo, colocó el tema de la salud como prioridad en nuestra agenda corporativa. Para cumplir con las medidas dictadas por el gobierno nacional, implementamos las siguientes acciones:

Áreas	Acciones
Financiera	Implementamos medidas de alivio financiero entre los meses de abril a diciembre de 2020, lo que implicó la renegociación de los términos de las operaciones de crédito vigentes.
Salud	Activamos medidas de bioseguridad, acondicionando las oficinas, sucursales y áreas de atención al cliente. Implementamos señalizaciones para mantener el distanciamiento físico, limpieza y desinfección de áreas. Horarios especiales, uso obligatorio de mascarillas e inspección de oficinas y sucursales.
Tecnología	Fortalecimos el uso de la plataforma tecnológica para asegurar a nuestros clientes la atención rápida y fluida de sus operaciones bancarias creando un nuevo canal de contacto, para que pudieran agendar citas con su ejecutivo de negocios o de atención.
Laborales	Incorporamos el teletrabajo y redujimos la jornada laboral, como una respuesta a los riesgos asociados a la pandemia y poder mantener el ritmo de las operaciones y proteger la salud de nuestros colaboradores.
Divulgación	Realizamos campañas divulgativas e informativas sobre la pandemia en nuestras redes sociales. Dictamos charlas virtuales de apoyo psicológico y sobre cuidados para prevenir el COVID-19 a nuestros colaboradores.

## Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa

En 2020 y como consecuencia de la pandemia, dimos ayuda financiera al 44% de nuestros clientes, a través de diferentes medidas de alivio financiero, como parte de nuestra visión estratégica, de apoyar de forma sostenida a la pequeña y mediana empresa. En los 29 años de vida de este programa, hemos desarrollado una serie de alianzas con organismos multilaterales que nos han permitido ampliar el acceso al financiamiento del sector, que constituye una fuente de dinamismo económico e innovación para el país.

---

## **Instituto de Microfinanzas (IMF)**

---

En el 2020 las actividades presenciales del instituto fueron suspendidas, acatando las medidas de bioseguridad contra el COVID-19. Debido a ello, nos enfocamos en la reestructuración y reprogramación de nuestra oferta educativa y en la posibilidad de implementar nuevas alternativas de educación, para continuar facilitando la formación de emprendedores y el desarrollo de las competencias requeridas para el establecimiento y crecimiento de pequeñas y medianas empresas y asegurar su sostenibilidad.

---

## **Programa de Practicantes**

---

Durante el 2020 suspendimos el desarrollo de este programa, como consecuencia de las medidas sanitarias contra el COVID-19. El objetivo del programa es complementar la formación de estudiantes provenientes de universidades, carreras técnicas y colegios de secundaria, a través del ejercicio de la práctica laboral remunerada. Mediante el desarrollo de este programa, promovemos el acceso al primer empleo a los jóvenes que se destacan en su desempeño durante la práctica.

## Inversión Social / Vida en Comunidad

Estamos comprometidos en contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades de nuestro entorno. Nos enfocamos en el apoyo a proyectos y programas en las áreas de educación, alimentación, salud y economía, siguiendo los lineamientos establecidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios de Banca Responsable.

Nuestras iniciativas y programas sociales, de carácter presencial en su gran mayoría, se vieron afectados por la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, teniendo que ser reformulados para preservar la salud y la vida de nuestros beneficiarios y colaboradores.

En el 2020, participamos en el plan liderado por la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Chiriquí (CAMCHI), para brindar ayuda a familias damnificadas por inundaciones en las Comarcas de Ngâbe Buglé, Alanje, Barú y Tierras Altas. Nuestra contribución fue de \$25,000.00, destinándose \$21,967.02 para ser utilizado este año y el monto restante de \$3,032.98 se reservó para el 2021. En total se beneficiaron 171 familias. El plan abarcó desde diciembre de 2020 hasta marzo de 2021. En la tabla que se presenta a continuación se detalla la cobertura del plan para familias damnificadas por inundaciones en las Comarcas de Ngâbe Buglé, Alanje, Barú y Tierras Altas:

Categoría	Hombres	Mujeres	Niños	Niñas	Total
Participantes	816	1,104	480	600	3,000
Beneficiarios directos	600	900	232	315	2,047
Beneficiarios indirectos	27	38	0	0	65

### Testimonios de nuestros beneficiarios:

“La comunidad está muy agradecida y esperamos más apoyo, seguimos trabajando”. Sr. Diomedes Rodríguez de Boca de Remedios y vocero de la comunidad.”

“Ha sido algo impactante. Por primera vez veo que esto sucede aquí en esta comunidad de Alanje”. Sra. Elvia Cedeño.



Fotografía 1. Entrega de donativos

---

## Programa “Multibank Ilumina”

---

En el 2020 no realizamos acciones por la pandemia COVID-19. Trabajamos, sin embargo, en la definición de una nueva estrategia de sostenibilidad que detalle planes de acción para la organización de iniciativas, como las de este programa, que pretende contribuir a disminuir la pobreza y brindar oportunidades de desarrollo sostenible a comunidades vulnerables y de difícil acceso.

El programa brinda la oportunidad de contar con iluminación a los hogares próximos a los Centros Multipropósito de las Granjas Auto Sostenibles del Programa Grandes Pasos del Patronato del Servicio Nacional de Nutrición, que no cuentan con acceso a la luz eléctrica, mediante la instalación de paneles solares y la entrega de kits de iluminación básica portátiles.

---

## Multivoluntariado

---

Desde el 2015, promovemos e impulsamos en nuestros colaboradores el voluntariado corporativo. Sin embargo, las actividades previstas para 2020 fueron suspendidas, acatando las medidas de bioseguridad decretadas por el gobierno nacional. Dada esta situación, nos enfocamos en evaluar nuevas estrategias de acción en un mediano plazo que aseguren la continuidad de este programa en tiempos de pandemia, y cuyos propósitos se orientan a:

- Sensibilizar a nuestros colaboradores sobre temas sociales y ambientales, permitiéndoles poner en práctica valores como la solidaridad y el compromiso.
- Incentivar las fortalezas del personal de Multibank, para el beneficio de las poblaciones más desfavorecidas y la preservación y cuidado del ambiente.

A lo largo de estos cinco años, hemos desarrollado distintas actividades de apoyo a los productores del campo, entrega de donativos a organizaciones sociales, acompañamiento a instituciones educativas, participación en eventos deportivos y culturales y limpieza de playas.

## Educación Financiera

En el presente año como consecuencia de la pandemia de COVID-19, concentramos nuestros esfuerzos educativos en el desarrollo de actividades de manera virtual, destacando los siguientes *webinars*:

	Panelistas	Dirigido a	Asistentes
<b>Estrategias para incrementar la liquidez y eficiencia operativa en tiempos de COVID-19.</b>	<b>Eduardo Moreno.</b> Dirección Banca Empresarial Grupo Aval. <b>Andrés Dobles.</b> <i>Finance Transformation Leader EY Centroamérica,</i> Panamá y República Dominicana	Clientes de Banca Empresas y Patrimonial	96
<b>Los nuevos pilares para las ventas mágicas. Técnicas para cerrar ventas en tiempos de cambio.</b>	<b>Jon Landeta.</b> CEO. Autor & Master Trainer	Clientes Empresariales / Independientes / Emprendedores	266

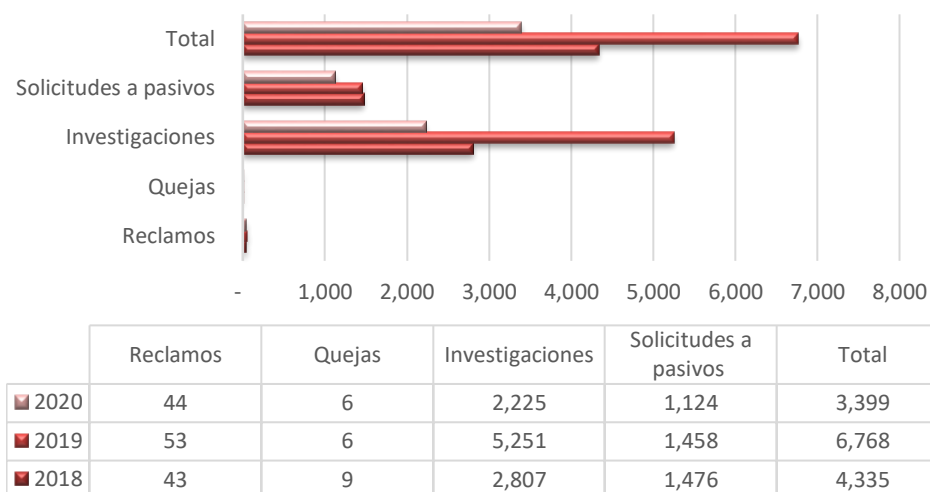
Asistimos también a foros y congresos desarrollados a lo largo del año, bajo la modalidad virtual:

- Foro de Inversionistas organizado por la Bolsa de Valores de Panamá (BVP), *Latinex Holdings* y la Central Latinoamericana de Valores (*Latin Clear*), que se llevó a cabo los días 20, 21 y 22 de octubre de 2020. Por primera vez en formato virtual, se reunieron más de 950 participantes quienes tuvieron la oportunidad de conocer las tendencias del mercado por medio de destacadas ponencias.
- V Cumbre Financiera Internacional 2020, que este año se realizó de manera virtual los días 28 y 29 de octubre.
- XXIV Congreso Hemisférico 2020 para la Prevención del Blanqueo de Capitales, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (BC/FT/FPADM), convocó a oficiales de cumplimiento de Latinoamérica, así como a delegados de instituciones públicas y de organismos internacionales. Se llevó a cabo entre el 19 y 21 de agosto, donde se expusieron 16 temas de especial relevancia y actualidad para los oficiales de cumplimiento.

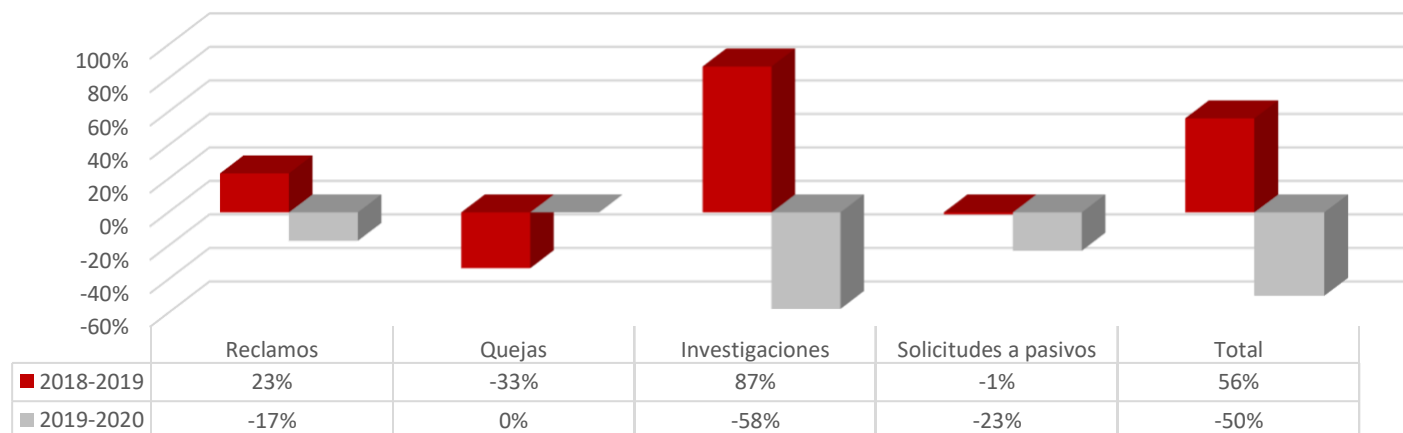
## Gestión de Quejas y Reclamos

En 2020 atendimos 3,399 solicitudes a través de la plataforma Jira. Esta cifra representa una disminución del 50% con respecto a las 6,768 del 2019. El uso de esta plataforma permite dar una respuesta oportuna y eficiente a las incidencias reportadas por nuestros clientes.

En las siguientes gráficas se presentan el número de solicitudes y su comportamiento comparativo, entre 2018 y 2020.



Gráfica 6. Número total de solicitudes recibidas.



Gráfica 7. Variación porcentual de solicitudes atendidas.

# Estándares **LABORALES**

---



## Estándares Laborales

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

En Multibank no se han establecidos acuerdos de negociación colectiva. Mantenemos una política de “puertas abiertas” con nuestros colaboradores, con el fin de solucionar conflictos mediante una comunicación fluida y respetuosa; tal y como se refiere de manera expresa en nuestro Código de Ética y Conducta al señalar que ante cualquier controversia primará el diálogo, el interés de resolverlo, el respeto al derecho de defensa y la preservación de los derechos y de la dignidad de los involucrados.

En las relaciones con otros y en los aspectos sociales, verificamos la existencia de políticas que promuevan las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre negociación colectiva y la libertad sindical.

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

En Multibank reafirmamos nuestro compromiso de contribuir con la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas. Promovemos condiciones laborales en un ambiente de trabajo decente, fundamentando nuestras relaciones laborales en el marco de la legalidad y rechazando todo tipo de trabajo que se realice bajo la amenaza de una pena cualquiera.

Nos esforzamos por ofrecer salarios, prestaciones y condiciones de trabajo no menos favorables que las ofrecidas por empleadores comparables en Panamá. El salario mínimo de Multibank en 2020 se mantuvo en US\$625.00, siendo en promedio el salario mínimo oficial de Panamá US\$623.43.

En nuestros análisis de riesgo ambiental y social evaluamos estos riesgos en los financiamientos solicitados. Igualmente estamos atentos a no contratar proveedores con riesgo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. Durante el 2020 no se reportaron casos de trabajo forzoso en nuestras operaciones y proveedores.



## Salud y Seguridad Laboral en nuestras Operaciones

Promovemos condiciones de trabajo decente en un ambiente seguro y saludable. Hemos implementado un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo, con el propósito de prevenir las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo y promover la salud en el ambiente laboral. Mantenemos un registro de los accidentes y enfermedades ocupacionales, que incluye su investigación posterior, con el fin de incorporar correctivos que permitan eliminar las causas y evitar recurrencia o situaciones similares.

A lo largo de 2020 implementamos un conjunto de políticas, procedimientos y protocolos frente al COVID-19, aplicable a colaboradores, clientes y proveedores de Multibank, que se resumen en la siguiente tabla:

- Higiene continua de manos.
- Uso obligatorio de mascarilla en todas las áreas de la organización.
- Distanciamiento físico (al menos 2 metros entre los puestos trabajo y espacios de atención).
- Limpieza y desinfección dos veces al día de todas las áreas (según protocolo COVID-19).
- Horarios especiales y restricción en el número de colaboradores y clientes.
- Nuevas modalidades de trabajo (teletrabajo).
- Redistribución de los puestos de trabajo, instalación de mamparas y protección en las áreas de atención a clientes.
- Día libre para la vacunación contra el COVID-19.

- Colocación en el piso de señalizaciones de distanciamiento físico (entrada, área de cajas y atención al cliente).
- Charlas virtuales de apoyo psicológico y sobre cuidados para prevenir el COVID-19.
- Servicio médico (Multiclínica), que brinda los servicios de medicina general, psicología y nutrición con atención presencial o virtual a nuestros colaboradores.
- Inspección de todas las instalaciones de Multibank para verificar el cumplimiento de los protocolos COVID-19, indicados por el MINSA.

## Beneficios a Colaboradores

En el 2020, duplicamos nuestros esfuerzos para mantener estos beneficios, priorizando los relativos a la salud tanto física como mental, en el ambiente laboral.

Brindamos a nuestros colaboradores beneficios competitivos, con el objeto de contribuir a elevar su calidad de vida. Entre los principales, se encuentran aquellos que cubren aspectos fundamentales para su bienestar físico-emocional y el de su familia, incluyendo:

Categorías	Beneficios
<b>Económicos</b>	Programa de subsidio alimenticio, apoyo monetario por nacimiento de hijos, matrimonio y pérdida de familiar. Tasa de interés en cuentas de ahorro y ahorro de navidad.
<b>Educativos</b>	Apoyo monetario por culminación de estudios, convenio de precios especiales en la guardería.
<b>Salud</b>	Seguro de vida y salud, Multiclínica, sala de lactancia, jornadas de vacunación, ferias de salud, pausas activas.
<b>Sociales</b>	Ferias escolares, navideñas y de belleza. Reconocimientos por años de servicio.
<b>Recreativos</b>	Actividades deportivas (ligas internas y bancarias), y de esparcimiento (fiesta de Navidad, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño y celebraciones temáticas culturales, palco en el Estadio Rod Carew.
<b>Otros</b>	Estacionamientos, cafetería, plan vehicular para ejecutivos, día libre de cumpleaños, sábados libres, celular corporativo, descuentos y promociones especiales en locales comerciales, plan corporativo de gimnasio.

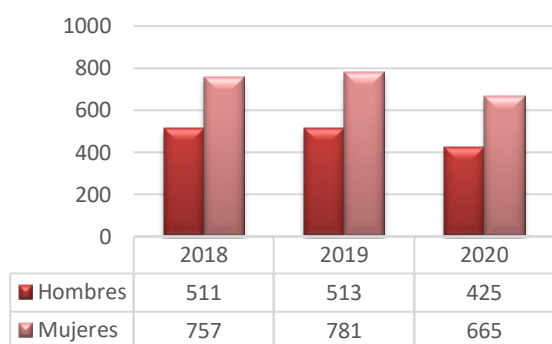
### Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Estamos comprometidos con el apoyo a la prevención y eliminación del trabajo infantil. Deploramos toda forma de trabajo que prive a los niños de su potencial y su dignidad, y sea perjudicial para su desarrollo físico y psicológico, especialmente las denominadas “peores formas de trabajo infantil”. Consideramos a la educación como un pilar fundamental, al fomentar la integración social y los valores. Apoyamos así, programas e iniciativas que puedan contribuir a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo. Adicionalmente desarrollamos el programa de practicantes, como apoyo a la transición e inserción de los jóvenes al mundo laboral. En el 2020 no realizamos actividades educativas dirigidas a niños y adolescentes en las escuelas, ya que en su mayoría no estaban operando de forma presencial por razones de bioseguridad. No se reportaron casos de trabajo infantil en nuestras operaciones y proveedores.

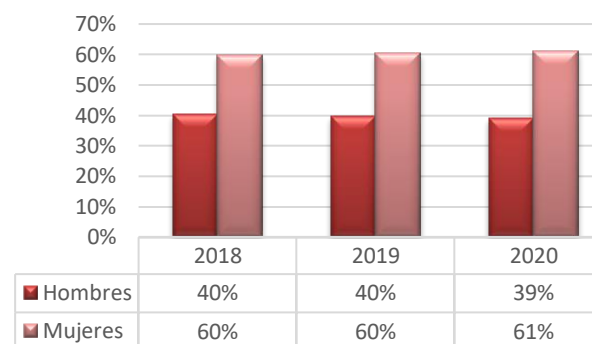
### Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

#### No Discriminación

Mantenemos nuestro compromiso de apoyar la no discriminación en nuestro ambiente laboral. Nuestro Código de Ética y Conducta cuenta con políticas expresas que establecen el rechazo a toda forma de conducta discriminatoria contra la condición racial, sexual, religiosa y política. Durante el 2020 no se reportaron casos de discriminación en nuestras operaciones y proveedores.

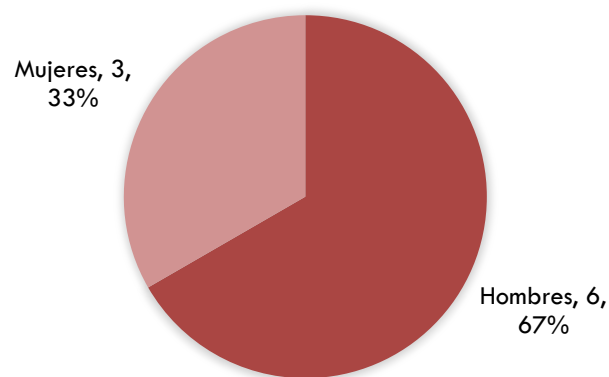


Gráfica 8. Total de colaboradores por sexo

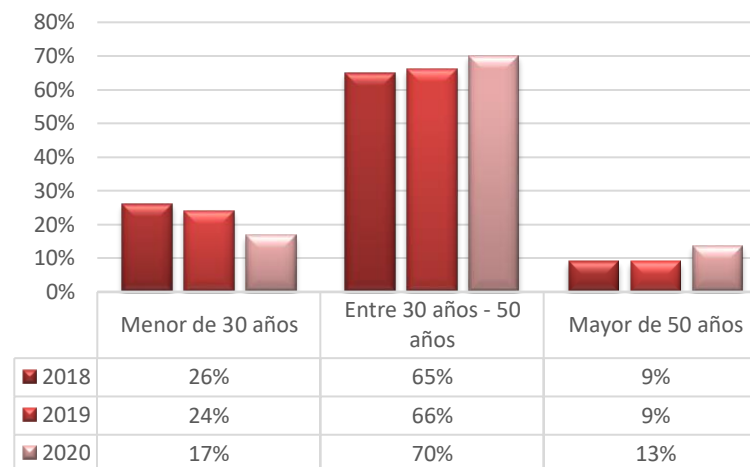


Gráfica 9. Porcentaje de colaboradores por sexo

Respetamos la diversidad y promovemos la igualdad de oportunidades y trato justo, en nuestra relación con los colaboradores, en lo relativo a los procesos de: selección, formación, promoción y condiciones laborales. El resultado de nuestro desempeño durante el 2020 en esta materia, reflejado en las siguientes cifras, indica nuestros esfuerzos por promover el trabajo femenino. El mayor número de colaboradores se sitúa en el rango de los 30 a 50 años y con un incremento importante en el segmento de los mayores de 50 años.



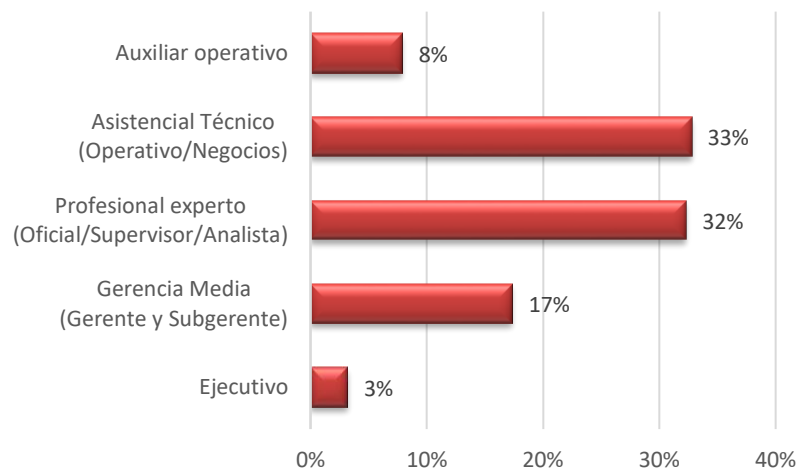
Gráfica 10. Total alta gerencia por sexo



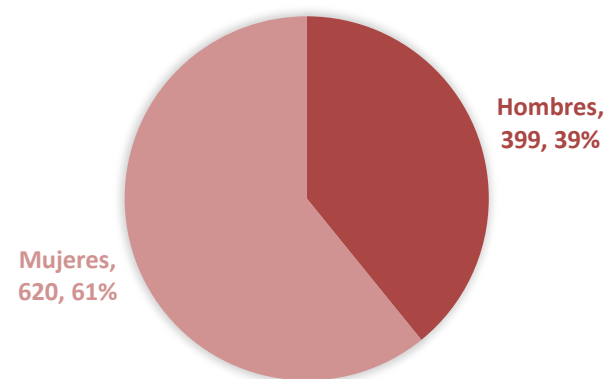
Gráfica 11. Distribución de colaboradores por rango de edad

## Evaluación del Desempeño

En el 2020 evaluamos 1,019 colaboradores; cifra que representa el 93% del total de la planilla, distribuidos de la siguiente manera:



Gráfica 12. Porcentaje de colaboradores evaluados por categoría laboral.



Gráfica 13. Porcentaje de colaboradores evaluados por sexo.

La Vicepresidencia de Desarrollo Humano es responsable por la planificación y administración de este programa que ofrece 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.

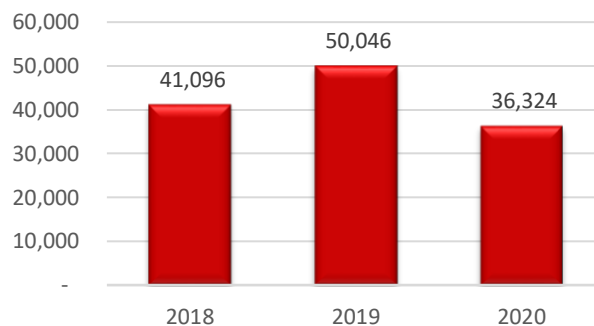
## Formación, Actualización y Capacitación del Talento Humano

En el 2020 implementamos un conjunto de actividades de formación y capacitación que contribuyan a su mejor desarrollo profesional y personal, en el marco de nuestro compromiso con la educación continua de nuestros colaboradores, entre las que destacan:

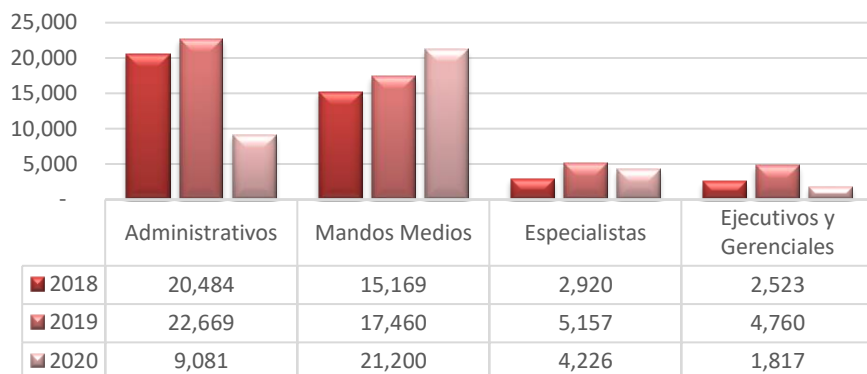
- Foro de Inversionistas.
- Cumbre Financiera 2020.
- Capacitación Sostenibilidad y Bioseguridad enfocada al Sector Camaronero.
- Capacitación nueva Multiasistencias – *Premium y Select*.
- Capacitación Ley de Protección de Datos Personales Ley 81 Identificación de Riesgos Asociados.
- Programa especializado en *E-Commerce*.
- Capacitación nuevas delegaciones de aprobación.
- #LegalOn.
- Seminario *Trainer Boot Camp* (formador de formadores).
- Webinar de la incertidumbre a la productividad.
- Capacitación primeros auxilios básicos y protocolo COVID-19.
- Liderazgo.
- Capacitación anual de prevención y seguridad.

- Código de Ética y Conducta.
- Sujetos Obligados No Financieros.
- Capacitación virtual de habitualidad.
- Capacitación de FATCA y CRS.
- Congreso Hemisférico.
- Curso virtual Ley SOX.
- Legitimación de Activos.
- Capacitación Siebel – Equipo Atención COVID-19.
- Inteligencia Artificial Aplicada en Ciberseguridad.
- Capacitación de Módulo – Planilla SAP.
- Aplicaciones de trabajo (*Office 365* y otras).
- Gestión de usuarios por vacaciones (AMS).
- Entrenamiento personal de nuevo ingreso (negocio).
- Pasantías de las altas gerencias.
- Revisión de expedientes de apertura de cuentas - Persona Jurídica.
- Inteligencia emocional.

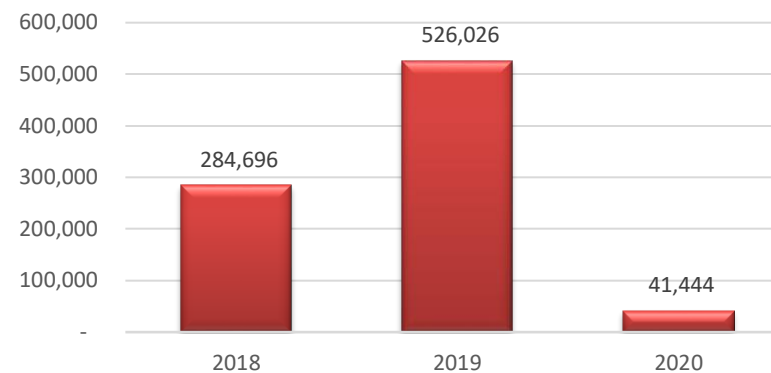
A continuación, presentamos un resumen de nuestro desempeño en esta área:



Gráfica 14. Horas de formación por año



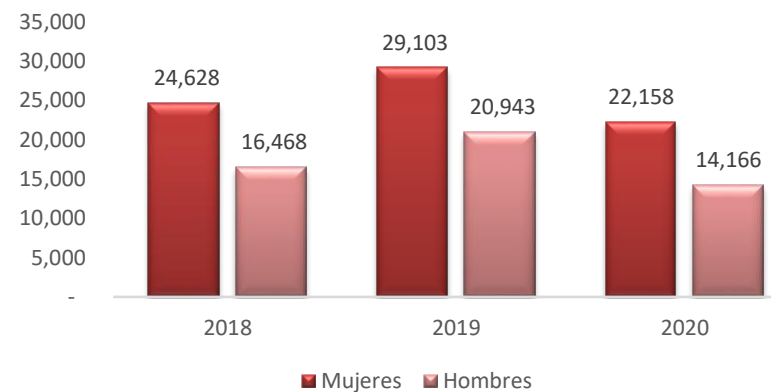
Gráfica 15. Horas de formación por categoría laboral



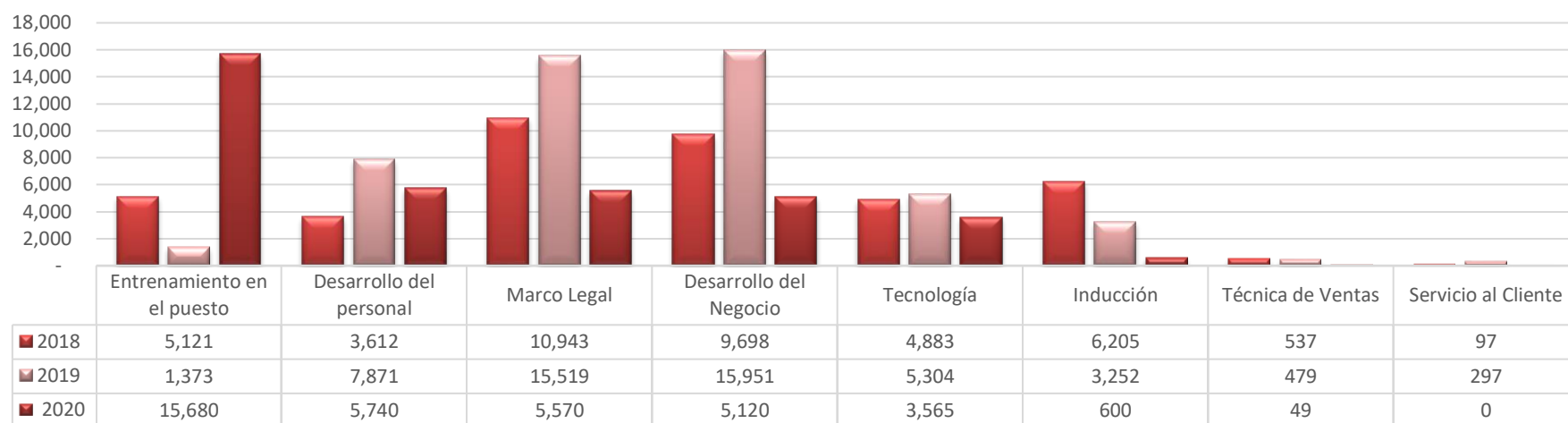
Gráfica 16. Inversión por año en US\$



Gráfica 17. Número de colaboradores que recibieron formación por sexo



Gráfica 18. Horas de formación por sexo



Gráfica 19. Programa de formación horas por grupo temático

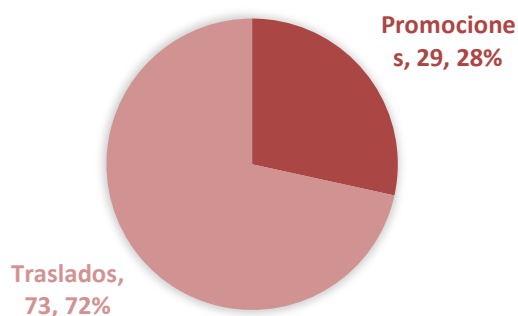
### Acciones 2020

- El esfuerzo ascendente para la formación y capacitación de los colaboradores que venía registrándose en los años anteriores, se vio afectado por la pandemia de COVID-19. Sin embargo, mantuvimos la continuidad de la formación con un número significativo de entrenamiento de 36,324 horas.
- En cuanto a las horas formación por categoría laboral, las actividades se centraron en la formación y capacitación de los mandos medios y especialistas.
- Se consolidó la política de género, destacando la participación mayoritaria de las mujeres en las actividades educativas.
- El monto de la inversión por año en esta área disminuyó considerablemente como consecuencia de la pandemia. Nos enfocamos en la realización y contratación de actividades educativas bajo la modalidad virtual, lo que significó la disminución de gastos asociados a refrigerios, materiales didácticos, viáticos, entre otros.



## Programa Primero los Nuestros

En el 2020 un total de 102 colabores se beneficiaron con este programa, correspondiendo un 2.7% a promociones y 6.7% a traslados.



Gráfica 20. Total de promociones y traslados 2020



Gráfica 21. Movimiento de personal por categoría laboral

En un contexto difícil como el de la pandemia de COVID-19, nos esforzamos por continuar brindando oportunidades de crecimiento, desarrollo y estabilidad laboral a nuestros colaboradores, al permitirles aplicar primero a las vacantes que se ofrecen dentro de la organización.

# Medio **AMBIENTE**

---



## Medio Ambiente

**Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.**

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

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

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se sustenta en un enfoque preventivo a los desafíos medioambientales, la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental, y el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente. Sabemos que nuestra actividad puede impactar el medio ambiente de forma directa e indirecta, por lo que nuestra gestión integral del riesgo se orienta a controlar y prevenir los impactos ambientales que se deriven de los financiamientos y de nuestras operaciones. Este compromiso se enmarca en los lineamientos establecidos en los Principios de Ecuador y por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).

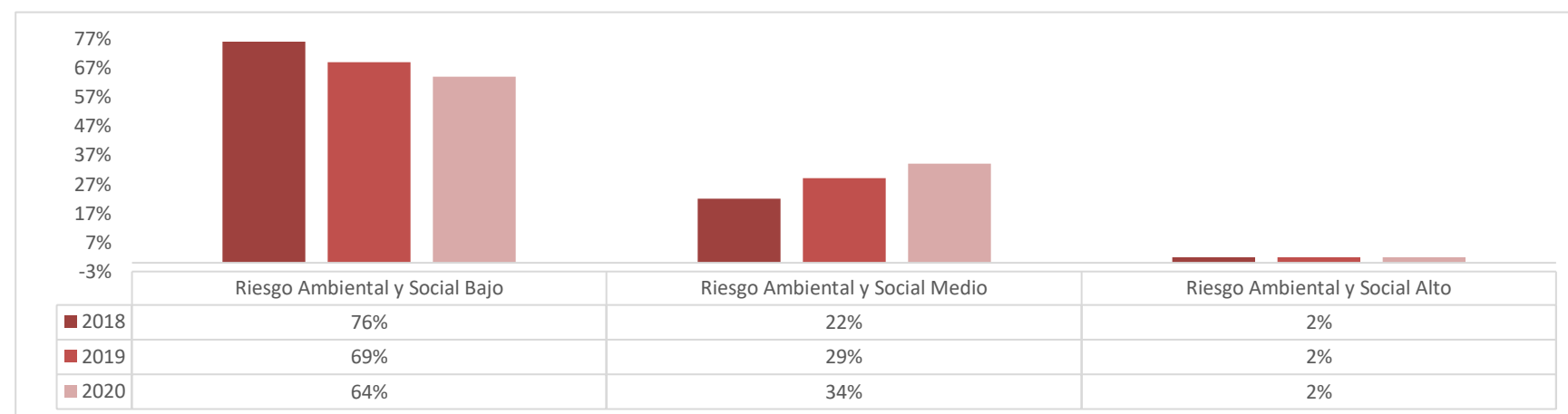
Nos enfocamos en identificar los posibles impactos ambientales y sociales asociados con los clientes, financiamientos o inversiones; implementando normativas y buenas prácticas del sector financiero de acuerdo con estándares internacionales. Este enfoque nos permite identificar, evaluar, vigilar, controlar o mitigar los distintos tipos de riesgos a los que, como entidad financiera estamos expuestos.

### **Sistema Integral de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)**

Contamos con un Sistema Integral de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (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. En nuestros procesos de crédito, integramos la gestión ambiental y social. Categorizamos los proyectos según el riesgo en bajo, medio y alto. Esta categorización nos 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, según se ilustra en la siguiente tabla:

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\$1,000,000.00			Se debe involucrar un experto externo.  Se 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.

Durante el 2020, el 64% de nuestra cartera se mantuvo dentro del rating bajo, un 34% dentro del rating medio, y solo un 2% con rating alto, manteniendo comportamientos similares a años anteriores:



## Prácticas de Adquisición con Criterios Ambientales

Aplicamos además criterios medioambientales para las compras y adquisiciones que incluyen:

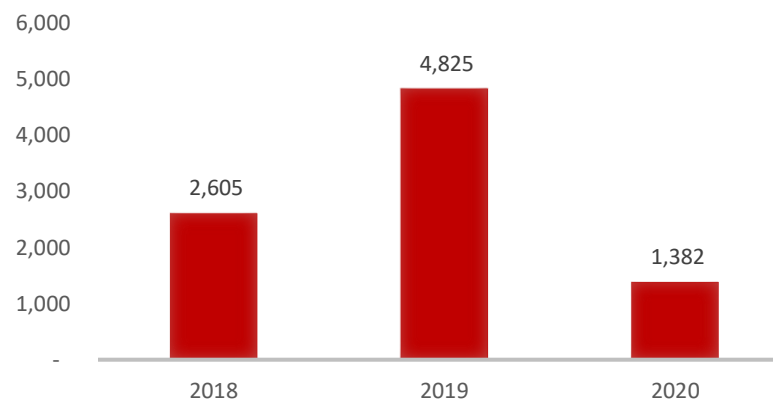
- **Eficiencia energética:** compra de equipos altamente eficientes en consumo de energía.
- **Material de embalaje:** compra de productos que se envían en contenedores retornables o reutilizables y hechos de contenido reciclado. También se solicita embalaje a granel, cuando varios productos se ordenan para su entrega al mismo tiempo.
- **Contenido reciclado:** compra de productos con conformado por material reciclado, adecuado para el uso.

## Reciclaje

Promovemos el manejo eficiente y responsable de los residuos, esforzándonos por implementar las mejores prácticas. Capacitamos a nuestros colaboradores mediante talleres sobre consumo responsable, control de residuos y la forma correcta de reciclar. Con relación al 2020 la cantidad de kilogramos por material reciclado se redujo significativamente en todos los rubros, debido a la implementación del teletrabajo y la reducción de la jornada laboral, cumpliendo así con las medidas de bioseguridad para proteger a nuestros colaboradores.

Material reciclado 2020	3,040 libras	1,381.82 Kg
Papel	1,185	538.64
Cartón	1,436	652.73
Electrónicos	240	109.09
Latas	42	19.09
Plástico	83	37.73
Periódico	28	12.73
Tetra Pak	26	11.82

Tabla 1. Total en libras y kilogramos reciclados por tipo de material.



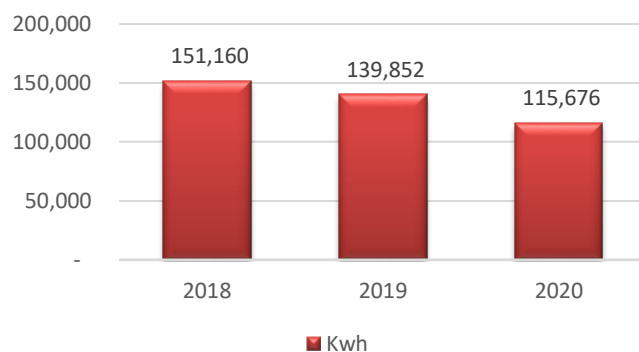
Gráfica 22. Material reciclado en kilogramos.

## Ahorro de Papel

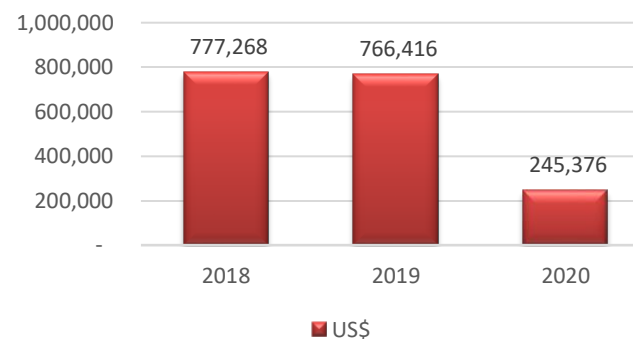
Concientizamos a nuestros colaboradores en el uso de buenas prácticas relacionadas con la reducción, reutilización y reciclaje del papel. Enfatizamos en el uso de los medios electrónicos, la digitalización de documentos y la necesidad de evitar la impresión innecesaria de documentos. Este año el ahorro de papel fue significativo, gracias a la implementación de modalidades como el teletrabajo y la reducción de horarios laborales para enfrentar la pandemia de COVID-19.

## Eficiencia Energética

Durante el 2020 logramos disminuir significativamente el consumo y gasto energético con relación a años anteriores como resultado de las políticas de ahorro energético desarrolladas, incluyendo la instalación de los paneles solares, la reducción de la jornada laboral y la modalidad de teletrabajo implementada para nuestros colaboradores en tiempos de pandemia y confinamiento.



Gráfica 23. Promedio mensual en KWH - Sucursales



Gráfica 24. Gasto de energía eléctrica por año (US\$)

---

## **Educación Ambiental**

---

Como parte de nuestra política medioambiental, promovemos la responsabilidad y su sostenibilidad mediante el desarrollo de iniciativas educativas y divulgativas. Nuestro Multivoluntariado por su parte, viene realizando desde hace cinco años distintas actividades de sensibilización, protección y cuidado del medioambiente como lo son las jornadas de limpieza de playas, entre otros. Este año nuestras actividades medioambientales de carácter presencial, fueron suspendidas por la pandemia de COVID-19.

Sin embargo, fortalecimos nuestro trabajo de divulgación en las redes sociales y en la comunicación corporativa interna, publicando periódicamente contenidos para generar mayor conciencia ambiental y conmemorar los días alusivos a ello.

# ANTICORRUPCIÓN





## Anticorrupción

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

Mantenemos nuestro firme compromiso de realizar la debida diligencia para que nuestros productos y servicios no sean utilizados como instrumento para ocultar, manejar, invertir o aprovechar fondos provenientes de actividades ilícitas, tendentes a efectuar blanqueo de capitales o financiamiento del terrorismo. Nuestras políticas, normas y procedimientos de Prevención de Blanqueo de Capitales y de Financiamiento del Terrorismo están alineadas a normativas y buenas prácticas legales nacionales e internacionales, incluidas en nuestro Código de Ética y Conducta y en los manuales operacionales.

Hacemos énfasis en nuestra obligación de colaborar y suministrar la información que sea requerida por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y al Ministerio Público, según lo establecido en las leyes vigentes sobre operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo.

En el 2020, como parte del proceso de integración de *Multi Financial Group Inc.*, con el Grupo Aval, alineamos nuestra Política Anti-Soborno y Corrupción con los lineamientos corporativos del Grupo y dentro de acciones dirigidas a incorporar los elementos del sistema de control interno, para prevenir y gestionar eventos corrupción y promover los principios y valores promulgados en relación con la ética empresarial y políticas corporativas. Esta política tiene por objetivos:

- Promover una cultura ética en Multibank, encaminada a mitigar los riesgos por corrupción y controlar las relaciones con terceras partes e intermediarios.
- Establecer los mecanismos para prevenir, detectar, investigar y, remediar efectiva y oportunamente los eventos de corrupción.
- Establecer la metodología para mitigar los riesgos de corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de controles anticorrupción.
- Orientar a los colaboradores en la aplicación de los lineamientos definidos en cada proceso.

El Comité de Cumplimiento es la instancia encargada de velar por la integridad de la información financiera y la aplicación de controles internos que permitan la prevención y detección de fraudes, así como también, de la supervisión y evaluación de auditoría interna y el cumplimiento de las normas legales de blanqueo de capitales.

Este año implementamos, la solicitud de declaración anual a los colaboradores, sobre posibles conflictos de interés en las funciones que desempeñan. Adicionalmente, habilitamos la Línea Ética Multibank, canal receptor de denuncias, que busca fortalecer la efectividad de los mecanismos que permiten la prevención, detección, mitigación y tratamiento de eventos de fraude.

Su objetivo principal, es el reporte de eventos o situaciones potenciales relacionados con fraudes, malas prácticas, corrupción, lavado de activos y cualquier otra situación irregular, garantizando la confidencialidad de la información suministrada y protegiendo la identidad de quien hace la denuncia.

Entre las denuncias que se pueden hacer a través de esta línea se encuentran: uso inadecuado y apropiación indebida de bienes de la entidad, actos deliberados en contra de los valores y principios establecidos en los códigos de ética, conducta y/o buen gobierno, violación de normas, políticas o procedimientos de la entidad, información financiera no confiable, actos de extracción o revelación indebida de información privilegiada o restringida y otros actos que se consideren contrarios a las normas.

Para acceder a la Línea Ética Multibank se debe ingresar a la dirección [www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias](http://www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias)

Nuestros colaboradores también cuentan con la figura del *Ombudsperson*, creada para que puedan reportar de forma anónima y confidencial un evento de fraude, corrupción o conducta no ética.

Capacitamos a nuestros colaboradores en temas anticorrupción, con base en la clasificación de riesgo propia de sus funciones, lo que nos permite orientar la formación de acuerdo con las normas, principios y controles que deben conocer.

Realizamos también, campañas informativas dirigidas a los colaboradores por nuestros canales de comunicación internos, sobre temas relativos al blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo. De igual modo divulgamos información sobre estos temas, entre nuestros clientes a través de correos masivos, página web, banner en página de inicio, mensajes en la Banca en Línea, avisos en Sucursales, pantalla en ATM y redes sociales.

# Índice de Referencia al **GRI**

---



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NRO. PÁGINA
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102 Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización		
	GRI 102-1	Nombre de la organización.	13
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	13
	GRI 102-3	Ubicación de la sede.	13
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones.	13
	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica.	13
	GRI 102-6	Mercados servidos.	13
	GRI 102-7	Tamaño de la organización.	14
	GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	3
	GRI 102-12	Iniciativas externas.	9
	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.	10
	Estrategia		
	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	2,3
	Ética e integridad		
	GRI 102-16	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	8
	Gobernanza		
	GRI 102-18	La estructura de gobernanza de la organización.	16,17
	Participación de los grupos de interés		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NRO. PÁGINA
	GRI 102-40	Lista de grupos de interés.	18
	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	32
	GRI 102-42	Participación de los grupos de interés.	19
	GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	18
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>		
	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	15
	GRI 102-46	Prácticas para la elaboración de informes.	4,5
	GRI 102-47	Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	21
	GRI 102-50	Período objeto del informe.	5
	GRI 102-51	Fecha del último informe.	5
	GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes.	5
	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	5
	GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe con referencia a los Estándares GRI.	5
	GRI 102-55	Índice de Contenidos GRI.	51,52,53,54
	GRI 102-56	Verificación externa.	5
<b>ENFOQUE DE GESTIÓN</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	21, con cada tema material
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		NRO. PÁGINA
TEMAS MATERIALES ECONÓMICOS			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	22
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	49,50
TEMAS MATERIALES AMBIENTALES			
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-4	Reducción del consumo energético.	46
GRI 306: Efluentes y residuos 2020	GRI 306-1	Residuos por tipo y método de eliminación.	45
TEMAS MATERIALES SOCIALES			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	25,33,34
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	GRI 404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	38,39,40
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	37
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	35,36
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	35
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	32
GRI 408: Trabajo infantil 2016	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	35
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	32
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	24
GRI 413: Comunidades locales 2016	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	27,28
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	43, 44, 45

