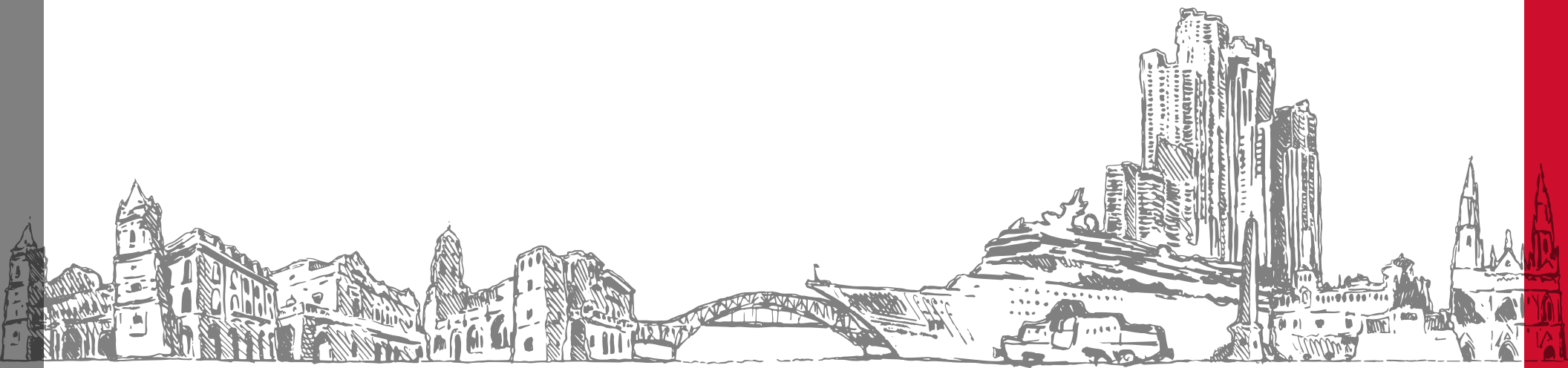


INFORME
DE SOSTENIBILIDAD

2022



Mensaje de nuestro Gerente General

GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

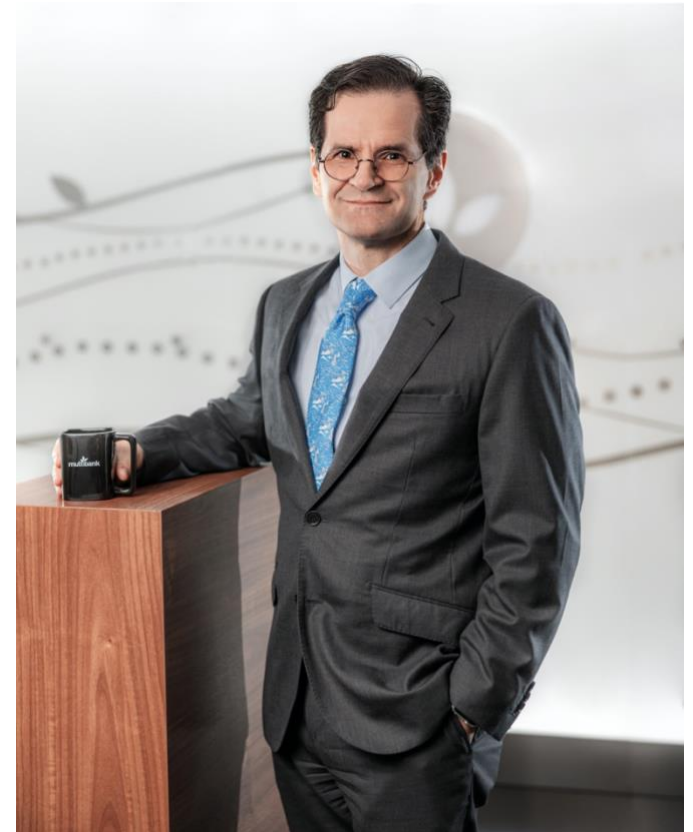
Nos complace publicar nuestro Informe de Sostenibilidad 2022, el cual se elabora de acuerdo con los estándares GRI en los ámbitos económico, social y ambiental. Con este informe ratificamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y con los principios de la Banca Responsable de UNEP-FI; dichos marcos y estándares constituyen pilares fundamentales de nuestra actividad.

Nuestro compromiso es consistente y se vio reflejado en los resultados de 2022, demostrando la solidez de nuestro desempeño financiero por el que trabajamos desde hace 32 años. En 2022 hemos redefinido los temas materiales, este análisis se llevó a cabo como parte del diseño de la nueva estrategia de Sostenibilidad, la cual se ejecutará entre el 2023 hasta el 2025, respondiendo a un nuevo modelo que encaja con la actualidad de la empresa y su entorno, y con el que pretendemos ser más responsables del impacto generado por nuestra organización. La nueva estrategia sienta las bases en la aplicación de los principios ASG Ambientales, Sociales y de Gobernanza, para profundizar en la inversión responsable e identificar oportunidades en proyectos de colaboración con las comunidades locales y otros grupos de interés clave.

A nuestros clientes, proveedores, aliados, a los miles de panameños y residentes amigos, que han dejado en manos de nuestros colaboradores y directivos el cumplimiento de sus sueños; a quienes nos han permitido acompañarlos a lo largo de sus vidas, les agradecemos por su respaldo y les reiteramos que nada de esto sería posible sin su confianza.

Sabemos que aún quedan por delante muchos retos y oportunidades, que estoy seguro, con la entrega de nuestro equipo de trabajo podremos enfrentarlos exitosamente para seguir contribuyendo al desarrollo de miles de personas, empresas e industrias que aportan al crecimiento del país.

El 2022 fue un año importante en la senda del crecimiento de Panamá. Una vez más, la industria financiera jugó su papel dinamizador de la actividad económica del país. Desde Multibank nos complace compartir esto, como una contribución al desarrollo económico panameño y su bienestar.



Gerardo Ulloa
Gerente General de Multibank

Tabla de contenido

MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL	1		
ACERCA DE ESTE INFORME	3		
NUESTRA EMPRESA	4		
1 Información de la organización	5		
2 Productos y servicios	5		
3 Empresas del Grupo	6		
4 Multibank en cifras	6		
5 Nuestra cadena de Valor	7		
Nuestra cadena de Suministro	7		
Proveedores locales	8		
6 Cultura corporativa	9		
Estructura de Gobierno Corporativo	10		
Junta Directiva	10		
Comités de apoyo a la Junta Directiva y Comités Gerenciales	12		
Para ampliar información puede consultar el siguiente link	13		
Organigrama corporativo	14		
7 Grupos de interés	15		
8 Nuestro compromiso con la sostenibilidad	16		
Estrategia global de RSE	16		
Nuestras alianzas, afiliaciones y asociaciones	17		
Alianzas más significativas	17		
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	17		
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	18		
Principios de la Banca Responsable UNEP FI	19		
Afiliaciones y asociaciones	20		
9 Materialidad	21		
Temas materiales	23		
DESEMPEÑO ECONÓMICO	27		
1 Resultados financieros más relevantes	28		
2 Impulso al desarrollo económico del país	30		
Apoyo a la pequeña y mediana empresa	31		
Fortalecimiento del sector agropecuario y de la construcción	31		
Facilidades para adquisición de vivienda	32		
Banca de personas y jubilados	32		
Apoyo a eventos de fortalecimiento del sector económico	33		
3 Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica	34		
4 Enfoque Fiscal	35		
5 Anticorrupción y cumplimiento	35		
Gestión de reclamos y solicitudes de clientes	37		
DESEMPEÑO AMBIENTAL	39		
1 Gestión del riesgo ambiental y social	40		
Proceso de análisis de Riesgos Ambientales y Sociales	41		
2 Gestión ambiental en nuestras operaciones	42		
Consumo de papel	42		
Gestión del recurso hídrico	42		
Reciclaje	42		
Uso de la energía	43		
Consumo de combustible	43		
Aporte de paneles solares	43		
Emisiones	44		
Educación ambiental	44		
DESEMPEÑO SOCIAL	45		
1 Nuestra fuerza laboral	46		
Diversidad e igualdad de oportunidades	48		
Contratación local y relación con el salario mínimo local	50		
Rotación de personal	53		
Beneficios a colaboradores	54		
Salud y seguridad en nuestras operaciones	55		
2 Desarrollo de nuestros colaboradores	58		
Programa Primero los Nuestros	61		
Evaluaciones de desempeño y desarrollo de carrera	62		
Programa de Practicantes y Primer Empleo	62		
Promoción de los Principios fundamentales en el trabajo	63		
Sistema de análisis de riesgo ambiental y social SARAS	63		
3 Inversión social / Vida en comunidad	64		
Del Campo a la Mesa	64		
Programa Escuela para Padres	65		
Galería digital #CelebroLaPollera	66		
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	67		

Acerca de este informe

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI. Para su elaboración se han considerado las guías del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la guía de 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.

GRI 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

Nuestro Informe de Sostenibilidad corresponde a Multibank Inc, y Subsidiarias, y se corresponde con la información presentada en nuestros [estados financieros consolidados 2022](#).

GRI 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

Abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Lo publicamos anualmente. El punto de contacto para cualquier consulta es Gina A. Rodríguez Gómez, gerente de Sostenibilidad, VP Imagen Corporativa y Comunicaciones. ☎ (507) 294-3500 ext. 1114, sostenibilidad@multibank.com.pa.

GRI 2-4 Actualización de la información

Este informe presenta los siguientes cambios respecto al Informe de Sostenibilidad 2021:

- Actualizado según la versión de los Contenidos GRI Generales 2021.

GRI 2-5 Verificación externa

Este informe no se ha sometido a verificación externa. Los contenidos fueron revisados y aprobados por los altos ejecutivos de cada unidad responsable. La vicepresidencia de Imagen Corporativa y Comunicaciones realizó el acompañamiento del proceso, verificando la data suministrada por cada unidad.

Con la elaboración de nuestro informe de sostenibilidad contribuimos con el ODS 12



Meta: 12.6. que alienta a las empresas, a adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes. Con los estándares GRI reportamos nuestra gestión en materia de sostenibilidad siguiendo indicadores y criterios internacionales y estandarizados.

Nota - Los enlaces o hipervínculos a sitios web, aparecen subrayados y en color verde a lo largo de este informe. Al consultar dicha información considere que la misma puede haber sido actualizada.

NUESTRA EMPRESA



1 Información de la organización

GRI 2-1 Detalles organizacionales

Multibank Inc., la principal subsidiaria de Multi Financial Group, está constituida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá. Inició operaciones en julio de 1990 bajo licencia general otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la cual le permite efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior y realizar otras actividades que la Superintendencia autorice. Al cierre de 2022, el Grupo Aval a través de Leasing Bogotá, S.A. Panamá, subsidiaria de Banco de Bogotá, posee, el 99.6% de las acciones de Multi Financial Group (MFG).

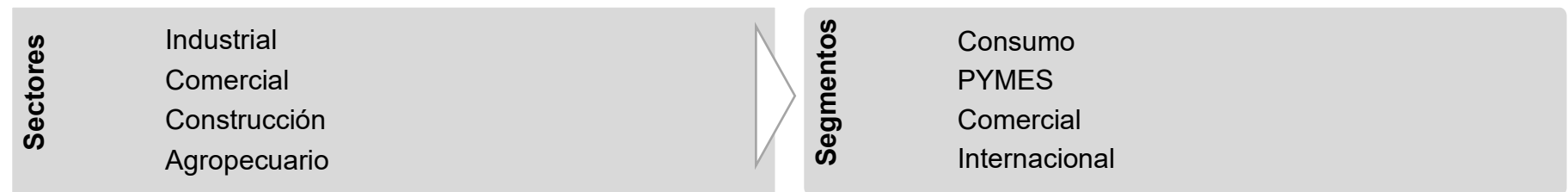
Contamos con más de 30 años de experiencia ofreciendo productos bancarios, diseñados para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. [Conoce nuestra historia en el siguiente enlace.](#)

Nuestras operaciones principales se centran en Panamá, cubriendo todo el territorio nacional. Operamos también en Costa Rica (MB Créditos) y en Colombia (Oficina de Representación). La ubicación de nuestra sede central es: Vía España, edificio Prosperidad # 27, ciudad de Panamá, apartado No. 0823-05267, República de Panamá.

2 Productos y servicios

GRI 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

Ofrecemos servicios financieros en los siguientes sectores y segmentos:



Somos un banco universal que ofrece una amplia gama de soluciones financieras y que posee una posición importante en el mercado financiero panameño. Podemos distinguir los siguientes tipos de banca:

[Banca de Personas](#)

[Banca Diamante](#)

[Banca Patrimonial](#)

[Banca Empresas](#)

[Banca Internacional](#)

Con el propósito de facilitar el acceso a nuestros productos y servicios, nuestros servicios bancarios incluyen: oficinas, corresponsales bancarios y cajeros automáticos:

- 20 sucursales. [Ver detalle de sucursales y horarios](#)
- 37 cajeros automáticos o ATM's. [Ver ubicación de ATM's](#)
- 2 centros de préstamos y 1 centro de tarjetas en casa matriz

3 Empresas del Grupo

Multi Securities, Inc. Puesto de bolsa Panamá	Multibank Seguros, S.A. Aseguradora Panamá	Multi Trust, Inc. Fiduciaria Panamá	MB Créditos, S.A. y Subsidiaria Financiera Costa Rica
---	--	--	---

En 2022, la Superintendencia de Banco de Panamá (SBP), aprobó la fusión por absorción entre Multibank, Inc. y Orbis Real Estate, Inc. de la cual resulta como sociedad sobreviviente Multibank, Inc. y se procedió con la inscripción en el Registro Público en el mes de septiembre 2022. Igualmente, durante el mes de agosto de 2022, la Junta Directiva de la subsidiaria Multi Trust aprueba iniciar el proceso de liquidación voluntaria.

4 Multibank en cifras

Colaboradores	1,132
Clientes	108,495 ¹
Activo Total	5,126,412,598 (USD)
Pasivos	4,764,433,327 (USD)
Patrimonio Neto	361,979,271 (USD)
Utilidad Neta	22,332,546 (USD)

¹ No incluye MB Crédito ni MB Leasing (Costa Rica).

5 Nuestra cadena de Valor

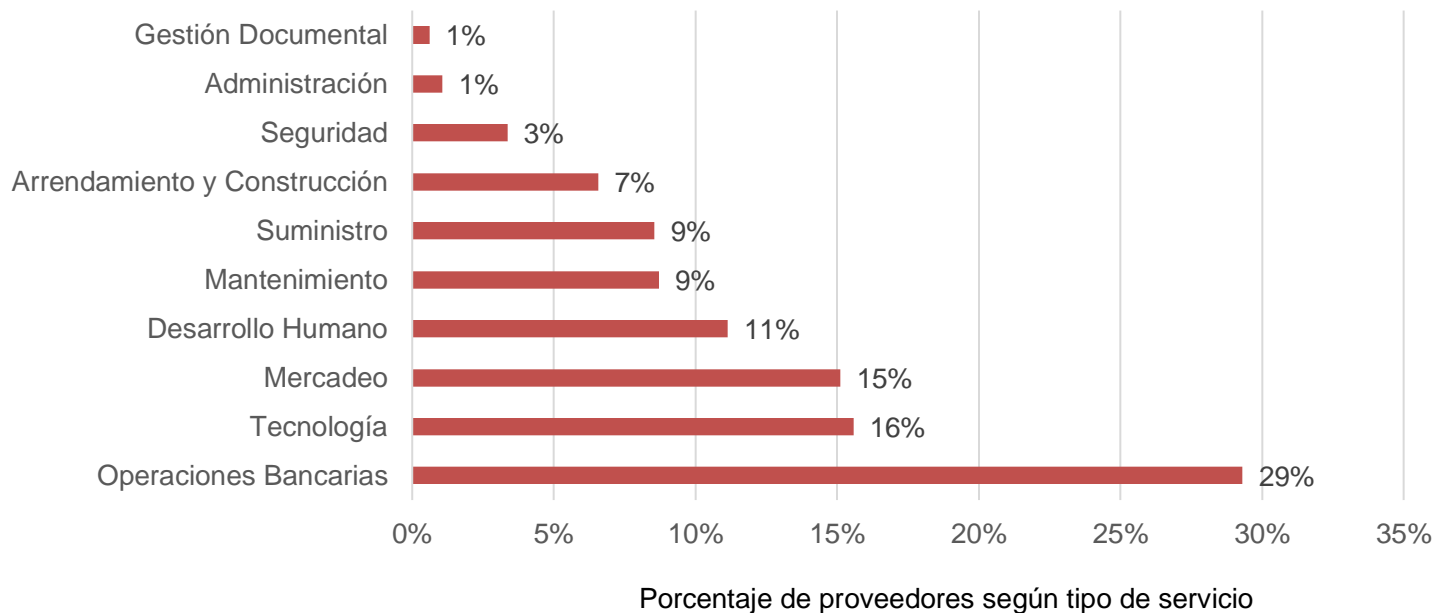
Nuestra cadena de valor se centra en el negocio bancario, la cual desempeñamos con transparencia, probidad y equidad, a fin de cumplir con su exigente marco regulatorio. El foco de los riesgos más significativos en materia social y ambiental se concentra en nuestros clientes tanto personas como empresas, así como nuestros aliados comerciales o socios de negocio. Por el tipo de productos y servicios, no hemos identificado riesgos críticos ambientales o sociales en nuestros proveedores, y procuramos que estén alineados con nuestros principios y código de conducta.

Para Multibank las actividades aguas abajo las componen el portafolio de clientes e inversiones incluyendo las facilidades de la cartera de crédito de Banca de Empresas, Corporativa, Construcción, Agropecuaria y Leasing. El número de clientes estimado es de 108,495, los cuales son básicamente de la comunidad local panameña, y están relacionados con los productos y servicios bancarios que brindamos. El impacto más significativo lo hemos identificado en nuestros productos financieros, en los cuales nos hemos enfocado en potenciar su crecimiento con efecto positivo, y apoyamos a diversos sectores productivos para el desarrollo económico del país como lo son el agropecuario, la pequeña y mediana empresa (PYME) y el sector construcción.

Mantenemos relaciones de negocio con bancos de primera línea en Norteamérica, Asia, Europa y Latam, organizaciones de fomento y entidades financieras multilaterales, que nos proveen todo tipo de servicios que van desde transferencias internacionales, líneas de crédito para operaciones de comercio exterior, financiamiento de capital de trabajo, líneas verdes y de eficiencia energética, líneas para Pymes, proyectos de inversión a mediano y largo plazo, operaciones de cambio de monedas y coberturas de riesgo, entre otras.

Nuestra cadena de Suministro

Procuramos que nuestras relaciones comerciales con proveedores fomenten y respeten el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Contamos con 655 proveedores a los cuales se les realiza una debida diligencia "no exhaustiva", considerando que no hemos identificado riesgos críticos en nuestra cadena de suministro. Según el tipo de servicio de los proveedores los hemos clasificado en los siguientes segmentos: operaciones bancarias, tecnología, mercadeo, desarrollo humano, mantenimiento, suministros de oficina y limpieza, arrendamiento y construcción, seguridad, administración y gestión documental. La distribución porcentual de nuestros proveedores (655) es la siguiente:



En las decisiones de compras, realizamos una debida diligencia para la validación de su reputación y de sus beneficiarios finales. En caso de encontrarse alguna irregularidad, se procede a su evaluación por parte de un equipo multidisciplinario integrado por representantes de las áreas de Compras, Cumplimiento y cualquier otra área involucrada con dicho proveedor.

Proveedores locales

GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Al cierre del 2022 contamos con 655 proveedores de los cuales 560 (85%) son locales, mientras que 95 (15%) entran en la categoría de no locales. Del total de gastos en compras USDM 27,378 el monto destinado a proveedores locales alcanzó USDM 22,215 (81% del monto total).

6 Cultura corporativa

GRI 2-23 Compromisos y políticas

GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas

Nuestra cultura corporativa parte de los elementos que nos dan identidad y propósito como empresa. Con ellos tenemos la motivación de cumplir con los retos organizacionales y los sueños de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, aliados para que sigamos trabajando con pasión en Multibank; contribuyendo al desarrollo de miles de personas, empresas e industrias y al crecimiento de Panamá.

Propósito organizacional

Servimos a nuestra gente...

impulsando sus sueños

para mejorar su calidad de vida

Nuestros valores corporativos



Empatía



Integridad



Solidaridad

Código de Ética y Conducta y Línea Ética

Nos sirve de guía para lograr los comportamientos que esperamos como organización.

Estructura de Gobierno Corporativo

GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo busca definir los roles y alinear las decisiones tomadas dentro del Grupo. Contamos con un departamento de Gobierno Corporativo con independencia y jerarquía que asegure una eficiente y segura gobernabilidad:



Junta Directiva

GRI 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

La Junta Directiva la integran ocho (8) miembros en su mayoría directores independientes, quienes son profesionales de alta experiencia, a fin de asegurar un entorno de gobernanza en constante mejora. La Junta directiva la componen 25% de Directores del Grupo Aval y el 75% restante son Directores independientes.

GRI 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno

El presidente de la Junta Directiva no desempeña otras funciones o posiciones que limiten su independencia respecto a intereses financieros, posición, asociaciones, relaciones o alianzas.

Presidente	Alfredo Botta
Vicepresidenta Independiente	Ana María Cuellar de Jaramillo
Secretaria Independiente	Ángela Cecilia Gásperi de Henríquez
Tesorero Independiente	Jaime Daniel Moreno Rubio
Director(a) Independiente	Anamae Maduro de Ardito Barletta Álvaro de Jesús Velásquez Leo Jason Mizrachi Stein
Director Externo	Germán Salazar

Su propósito es velar por el adecuado control interno y 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, a fin de generar valor para la organización y sus partes interesadas.

GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Adoptamos prácticas líderes de gobierno corporativo que tienen como objetivo:

- Mejorar los mecanismos internos de gestión.
- Garantizar la transparencia en el manejo de la información.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y el apego a la cultura de valores de la organización.

Con estas prácticas generamos valor para el Grupo, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general. Las actuaciones se basan en los principios de: derecho a la información, trato equitativo, responsabilidad personal y corporativa. Disponemos de diferentes mecanismos e instrumentos para asegurar una buena gobernanza, incluyendo:

- Manual de Gobierno Corporativo y sus anexos: Reglamento de la Asamblea de Accionistas, Reglamentos de Junta Directiva y Comités y Protocolo General de Reuniones.
- Política para la selección y contratación de directores externos e independientes.
- Política para la contratación y evaluación de auditores externos.
- Política de pago de dividendos.
- Código de Ética y Conducta.

GRI 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

La Asamblea de Accionistas da seguimiento al desempeño del máximo órgano de gobierno.

GRI 2-19 Políticas de remuneración

La remuneración de los Directores y de la Junta Directiva está basada en la tabla de dietas aprobada por la Asamblea de Accionistas, Banco de Bogotá y es administrada por nuestro Gobierno Corporativo y alineada al cumplimiento de las normas y regulaciones de MFG.

GRI 2-20 Proceso para determinar la remuneración

El Comité de Recursos Humanos, Remuneraciones y Denominaciones tiene como propósito establecer el marco de actuación para el nombramiento de los miembros de la Alta Dirección y de los responsables de los Órganos de Control, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las calidades de los candidatos. Asimismo, es el responsable de la vigilancia del diseño y funcionamiento del sistema de retribución.

GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

GRI 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

La gestión de los impactos en temas económicos, ambientales, sociales y de gobierno están integrados en las diferentes comités, vicepresidencias y áreas de negocio de Multibank, adicionalmente la gerencia de Sostenibilidad lidera la implementación de la estrategia en materia de sostenibilidad.

Comités de apoyo a la Junta Directiva y Comités Gerenciales

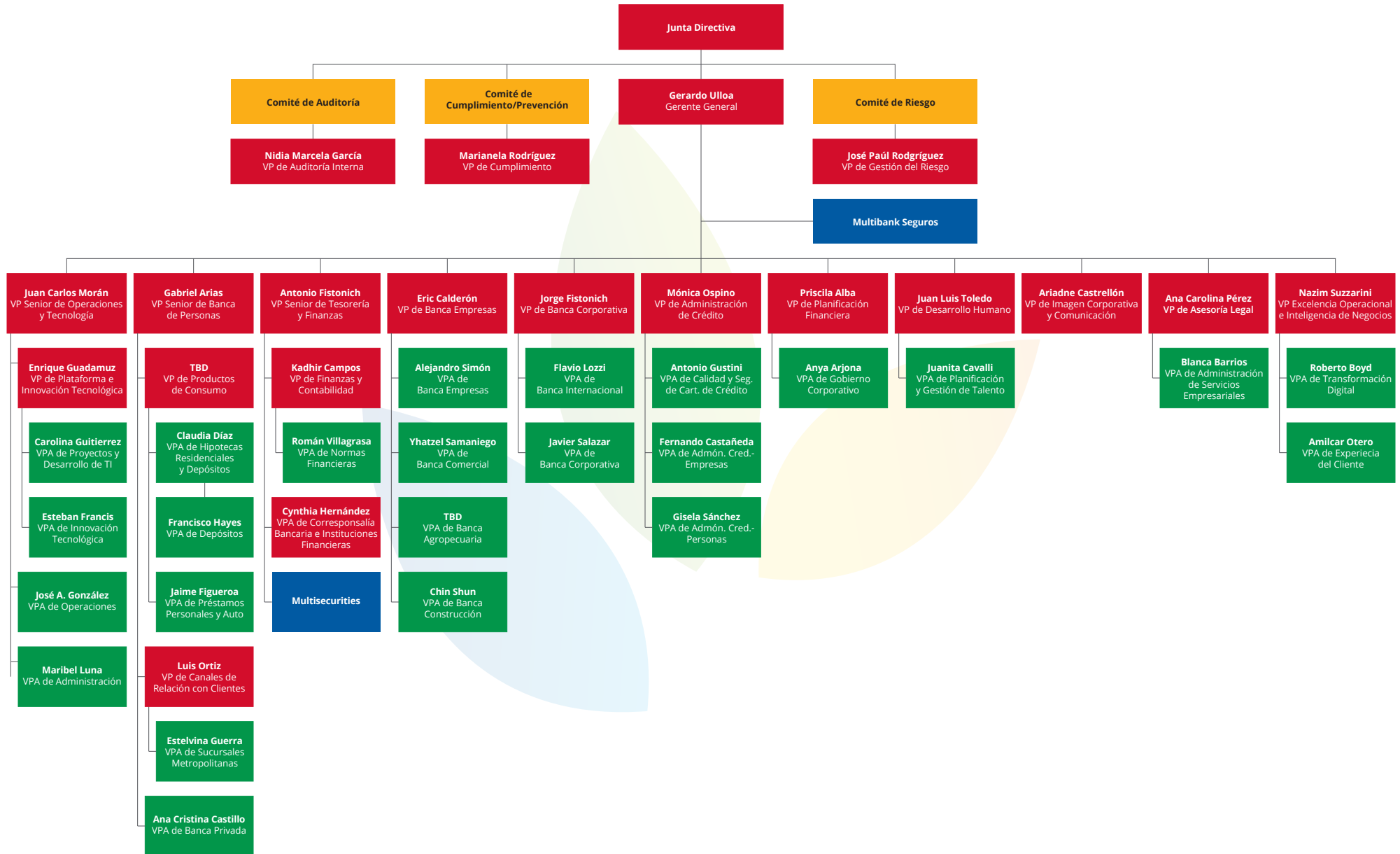
Conforme con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y en línea con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), se han constituido los siguientes comités:

Tipo	Comités y función	Miembros con voz y voto
Negocios	<p>Crédito: revisa y aprueba las propuestas de crédito empresarial local, internacional y corresponsalía de acuerdo con los límites establecidos y los estándares de reputación y cumplimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General (presidente) - 4 directores independientes - VP de Aseguramiento de Calidad
	<p>Activos y Pasivos (ALICO): vigila 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, sean gestionadas de forma apropiada y eficiente por la administración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Presidente de la Junta Directiva - Gerente General - 3 directores independientes - Vicepresidente Senior de Tesorería y Finanzas
Prevención y Control	<p>Gestión de Riesgo: define las políticas y procedimientos de control; y asegura que todas las áreas de MFG 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 director independiente (presidente) - 3 directores independientes - Gerente General - Vicepresidente de Gestión del Riesgo
	<p>Cumplimiento, Prevención: apoya a la Junta Directiva para prevenir que las transacciones bancarias sean utilizadas en el blanqueo de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento para la proliferación de armas de destrucción masiva, en las operaciones y transacciones de MFG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 director independiente (presidente) - 2 directores independientes - Gerente General - Representantes de las áreas de Negocios, Cumplimiento, Gestión del Riesgo, Auditoría y Operaciones. - Vicepresidente Senior de Banca de Consumo
	<p>Auditoría: apoya a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a la gestión de la información financiera y contable del Grupo, asegurándose de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 director independiente (presidente) - 2 directores independientes

Tipo	Comités y función	Miembros con voz y voto
	la efectividad de los sistemas, controles y procedimientos de MFG.	- Participan en calidad de invitados, el Gerente General, el vicepresidente de Auditoría Interna y otros ejecutivos del Grupo según sea requerido.
Otros	Tecnología: propone políticas, planes estratégicos y procedimientos, así como la asignación de recursos necesarios para la gestión de TI asegurando la eficiencia y efectividad de los procesos y la tecnología adecuada para el buen funcionamiento de la plataforma operacional de la organización; así como dar seguimiento a la gestión de los proyectos de actualización y modernización tecnológica.	<ul style="list-style-type: none"> - Vicepresidente Senior de Banca de Consumo (presidente) - Gerente General - Vicepresidente Senior de Operaciones y Tecnología - Participación especial del vicepresidente de Tecnología de Banco de Bogotá.
	Recursos Humanos, Remuneraciones, Denominaciones: establece el marco de actuación para el nombramiento de los miembros de la alta dirección y de los responsables de los órganos de control. Asimismo, es el responsable de la vigilancia del diseño y funcionamiento del sistema de retribución.	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente General (presidente) - Vicepresidente de Desarrollo Humano - Director Independiente

[Para ampliar información puede consultar el siguiente link.](#)

Organigrama corporativo



7 Grupos de interés

GRI 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés

Hemos revisado nuestros grupos de interés catalogados como pertinentes o relevantes, los mismos fueron identificados y priorizados a través de encuestas, un taller y entrevistas.

Grupo de Interés	Temas y preocupaciones clave
Junta Directiva	
Vicepresidentes	Desarrollo de una estructura de gobierno transparente. Implementación de políticas de ética y conducta.
Directores Aliados	
Inversionistas	
Socios	Rendimiento sobre la inversión realizada e incremento del patrimonio en el tiempo. Transparencia informativa y diálogo continuo.
Accionistas	
Instituciones Públicas	Integridad y cumplimiento riguroso del marco regulatorio del sector.
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.
Aliados y empresas	
Proveedores	Procesos de compra eficientes y justos.

Con estos mecanismos buscamos establecer una relación transparente y fluida, que genere valor para cada uno de ellos y la mejora continua de nuestras actividades.

GRI 2-30 Convenios de negociación colectiva

No se han establecido sindicatos. Nos esforzamos en mantener y ampliar los canales de comunicación con nuestros colaboradores, para facilitar la toma de decisiones conjunta relativas a las operaciones de la organización.

8 Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Estrategia global de RSE

GRI 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

En 2022 trabajamos la redefinición de los objetivos y metas. Las acciones realizadas durante el año continúan apoyando 5 objetivos clave de nuestra estrategia hasta 2022:

1. Cumplir con las leyes, reglamentos y normas ambientales y sociales, asegurando su coherencia con la normativa internacional de comportamiento en nuestras operaciones.
2. Ofrecer a nuestros clientes productos verdes o sostenibles enfocados en mejorar su productividad.
3. Establecer relaciones de mutuo beneficio con organismos y asociaciones multilaterales en temas de sostenibilidad.
4. Crear valor económico, social y ambiental para nuestros grupos de interés y la sociedad en general.
5. Fortalecer y proteger nuestra imagen y reputación en temas de gestión ambiental y social.



Definimos los planes, objetivos y metas de la estrategia de sostenibilidad, y la viabilidad de algunos proyectos para el primer año de ejecución (2023), que incluye la contratación de un especialista en sostenibilidad para liderar la gestión. Se aprobó la implementación del primer set de indicadores en materia de gestión del riesgo socioambiental, el cual está compuesto por doce indicadores principales enfocados en temas como: composición de cartera por *rating* A&S, eficiencia y consumo energético, campañas y sensibilización en materia ambiental; así como la distribución por género, tanto a lo interno en lo que respecta a la fuerza laboral, como a lo que respecta a la composición del portafolio de crédito, entre otros.

Nuestras alianzas, afiliaciones y asociaciones





Alianzas más significativas

GRI 2-28 Afiliación a asociaciones

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Nos mantenemos como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de su capítulo local (Red del Pacto Mundial Panamá), desde el 2003. Nos apegamos a su nuevo proceso de rendición de cuentas de información no financiera, a través de la plataforma del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En nuestras actuaciones nos guiamos por sus cuatro pilares y sus diez principios:



 Derechos Humanos	<p>Principio 1 Apoyamos y respetamos la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2 Nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico - Apoyo a comunidades vulnerables - Créditos de interés social - Apoyo a las PYMEs y a la agroindustria - Apoyo a la educación - Salud y seguridad
 Estándares Laborales	<p>Principio 3 Apoyaremos la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4 Apoyamos la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5 Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6 Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato justo y equitativo - No discriminación - Trabajo productivo - Salario digno - Beneficios a colaboradores - Formación interna
 Medio Ambiente	<p>Principio 7 Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p> <p>Principio 8 Fomentaremos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9 Favoreceremos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de análisis de riesgo ambiental y social SARAS - Promoción y asesoramiento en el uso de energía accesible y limpia - Uso responsable de los recursos en nuestras operaciones - Reciclaje - Ahorro en uso de materiales
 Anticorrupción	<p>Principio 10 Trabajamos en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento y anticorrupción



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En la siguiente tabla relacionamos los ODS y las principales acciones presentadas en este informe:

	<p>1. Fin de la pobreza</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño económico - Apoyo a comunidades vulnerables - Apoyo a las PYMEs 		<p>10. Reducción de las desigualdades</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de las desigualdades
	<p>2. Hambre cero</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de apoyo a la agroindustria 		<p>11. Ciudades y comunidades sostenibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fondos solidarios
	<p>3. Salud y bienestar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Salud y seguridad laboral - Beneficios a los colaboradores 		<p>12. Producción y consumo responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso responsable de los recursos en nuestras operaciones - Reciclaje
	<p>4. Educación de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formación interna - Apoyo a la educación 		<p>6. Agua limpia y saneamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de análisis de riesgo ambiental y social SARAS
	<p>5. Igualdad de género</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trato justo y equitativo - No discriminación 		<p>13. Acción por el clima</p>	
	<p>7. Energía asequible y no contaminante</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción y asesoramiento en el uso de energía accesible y limpia 		<p>14. Vida submarina</p>	
	<p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo productivo - Salario digno - Beneficios a colaboradores 		<p>15. Vida de ecosistemas terrestres</p>	
	<p>9. Industria, Innovación e Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento de los canales digitales 		<p>16. Paz, justicia e instituciones sólidas</p>	
	<p>17. Alianza para lograr los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Creamos alianzas con organismos y asociaciones que compartan nuestra visión y objetivos de crear un mundo más sostenibles 			

Principios de la Banca Responsable UNEP FI

Somos firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá desde 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”. Respalamos los principios de Banca Responsable.



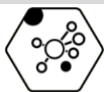
Principio 1: Alineamiento. Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherente con y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos. 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.



Principio 3: Clientes. 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.



Principio 4: Partes interesadas. Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.



Principio 5: Gobernanza y cultura. Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable.



Principio 6: Transparencia y responsabilidad. 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.

[Consultar nuestro último informe de UNEP FI.](#)

Afiliaciones y asociaciones

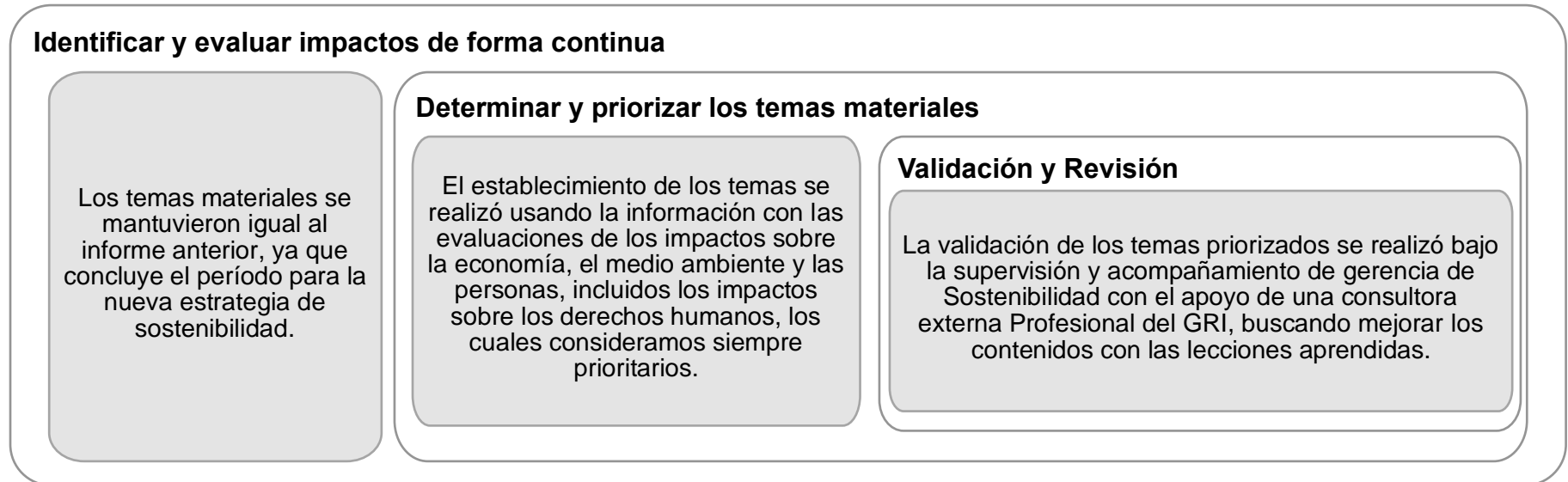
ABP	Asociación Bancaria de Panamá, donde formamos parte de la Comisión de Sostenibilidad
ANREH	Asociación Nacional de Recursos Humanos
ACAM'S	Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero
AU ZLC	Asociación de Usuarios de Zona Libre de Colón
ACOBIR	Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes y Raíces
APEF	Asociación Panameña de Examinadores de Fraude
FELABAN	Federación Latinoamericana de Bancos (<i>BM Overseas Group Ltd</i>)
CCIAP	Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá
CAMCHI	Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Chiriquí
CAMCOLON	Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Colón
CEV	Cámara de Emisores de Valores de Panamá
CAPAC	Cámara Panameña de la Construcción
FIBA	Asociación Internacional de Bancos de La Florida - Certificación Profesional AML
IGCP	Instituto de Gobierno Corporativo Panamá
IAP	Instituto de Auditores Internos - Capítulo de Panamá
ISACA	Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información
UNGP	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
SUMARSE	Asociación que impulsa la responsabilidad social en Panamá
UNEP FI	Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (United Nations Environment Programme Finance Initiative)

9 Materialidad

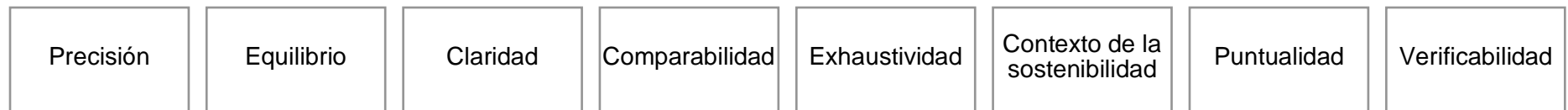
GRI 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales

GRI 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

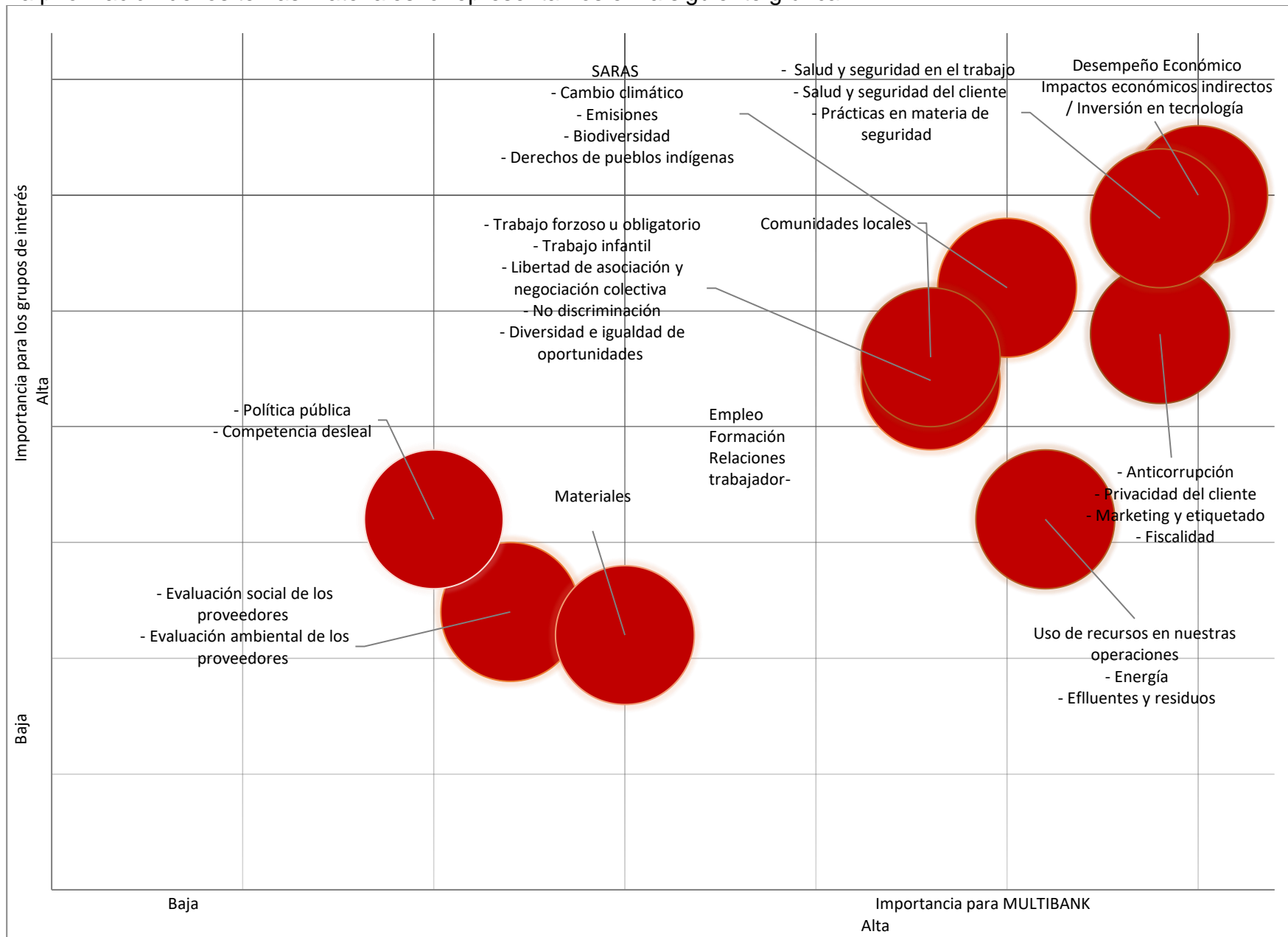
Durante el 2022 continuamos con el proceso para definir los temas materiales, ajustados según el contexto correspondiente:



Consideramos también los principios GRI para la elaboración de informes:



La priorización de los temas materiales lo representamos en la siguiente gráfica:

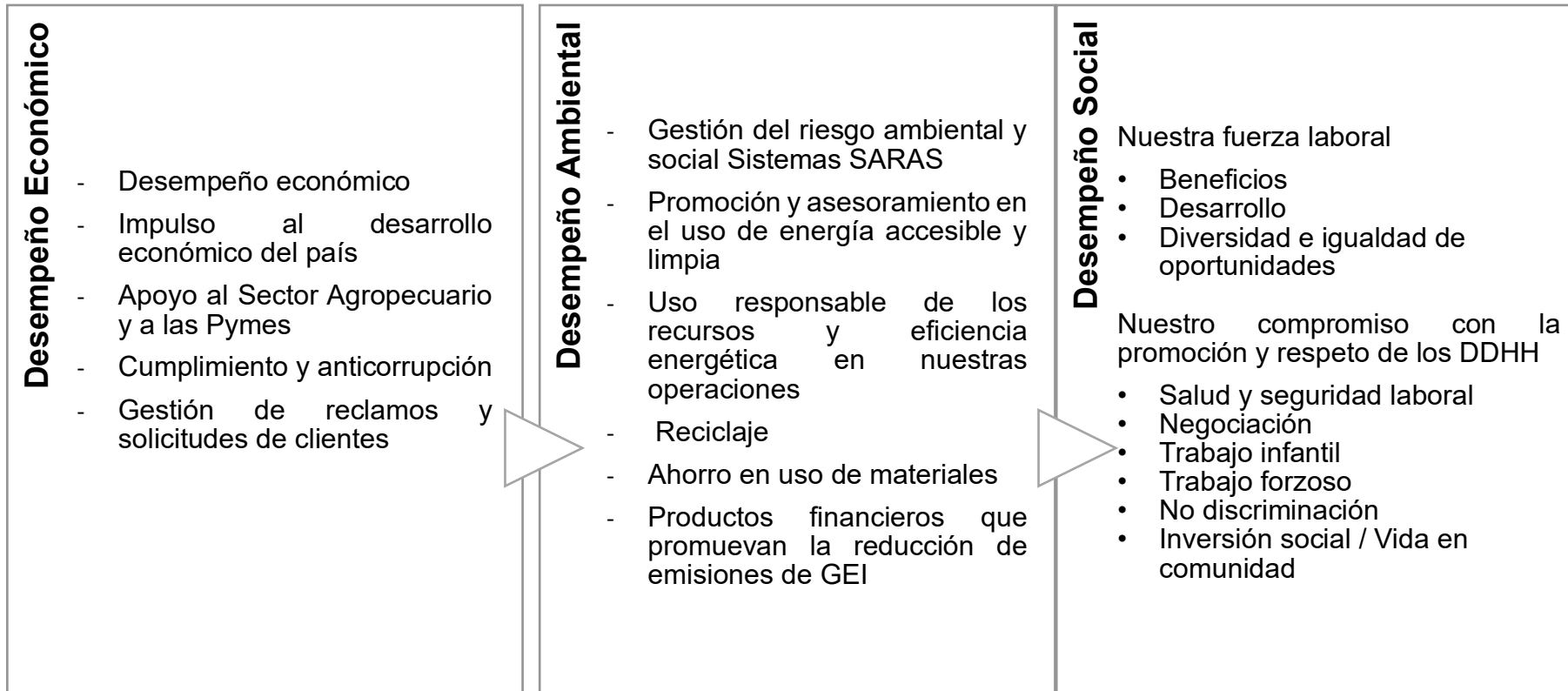


a:

Temas materiales

GRI 3-2 Lista de temas materiales GRI 3-3 Gestión de los temas materiales

Agrupamos nuestros temas materiales en las tres dimensiones siguientes:



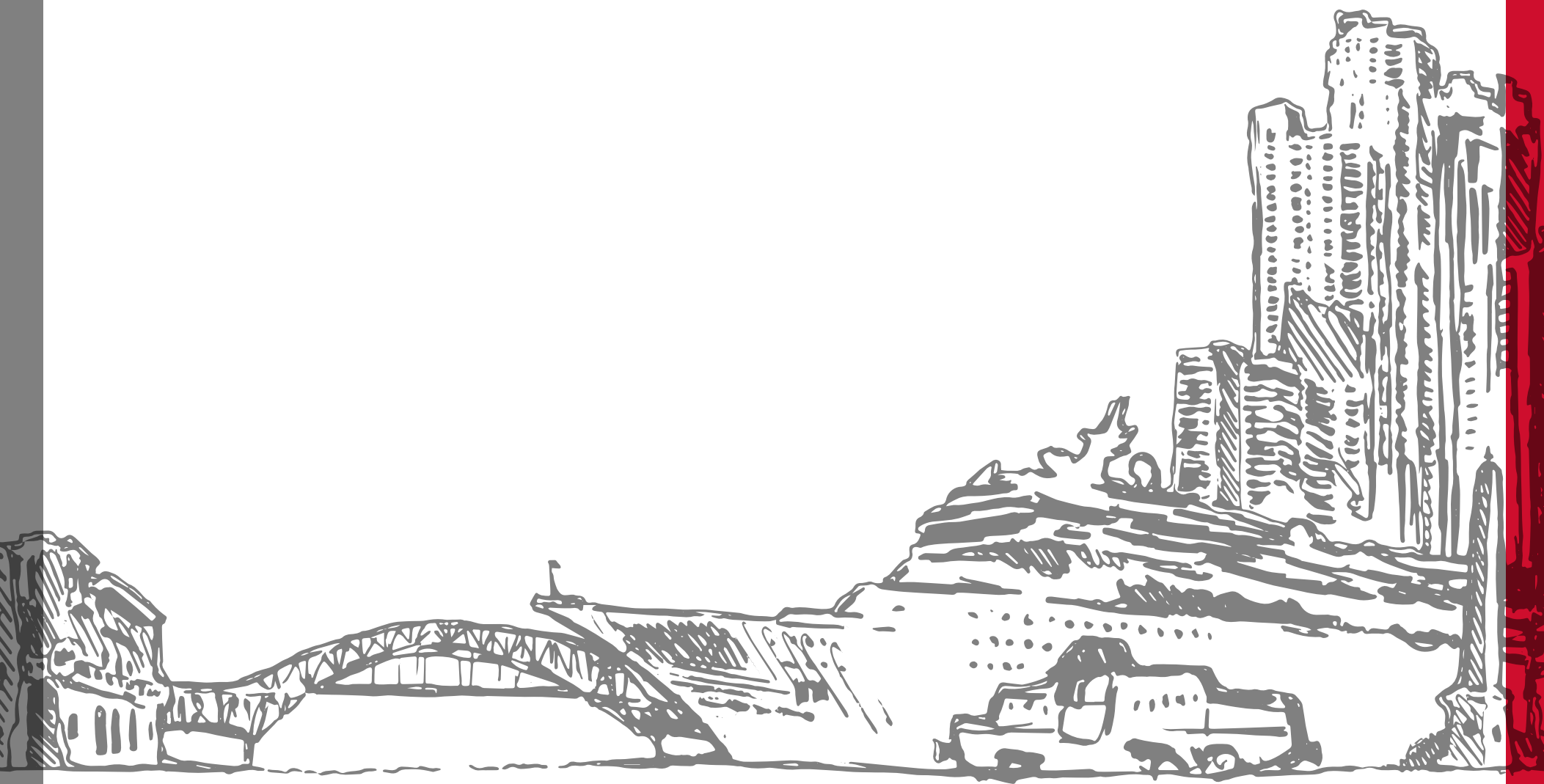
Los temas materiales y su justificación lo hemos resumido en la siguiente tabla:

GRI	Contenido	Justificación
Desempeño económico		
GRI 201	Desempeño económico	Nos esforzamos por mantener solidez financiera y utilizar los recursos de forma eficiente y responsable. Monitoreamos nuestro desempeño con reconocidas calificadoras de riesgo.
GRI 202	Presencia en el mercado	Procuramos mejorar el salario mínimo de nuestros colaboradores respecto al salario mínimo local y según la realidad nacional. Procuramos incorporar mano de obra local en nuestra planilla.
GRI 203	Impactos económicos indirectos	Incidimos en las condiciones de inversión en la economía de forma indirecta, apoyamos a las PYMES, y sectores clave de producción y el comercio, y contratamos proveedores locales.
GRI 204	Prácticas de abastecimiento	Apoyamos a los proveedores locales, procuramos contratar proveedores responsables y legalmente constituidos.
GRI 205	Anticorrupción	Nuestra gestión se enfoca en el control de los riesgos de corrupción en todas sus formas, con especial énfasis en Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
GRI 207	Fiscalidad	Procuramos asegurar el cabal cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales, las operaciones que llevamos a cabo y su correspondencia con las expectativas éticas, sociales y de desarrollo sostenible.
Desempeño ambiental		
GRI 301	Materiales	En nuestros servicios financieros consideramos significativo el consumo de papel.
GRI 302	Energía	La electricidad es la principal fuente significativa de energía que consumimos. Invertimos en energías menos contaminantes, como paneles solares en nuestra casa matriz.

GRI	Contenido	Justificación
GRI 303	Agua	En nuestros servicios financieros consideramos significativo el consumo de agua.
GRI 304	Biodiversidad	Su relevancia se deriva del impacto indirecto a través de la cartera de préstamos, nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), considera factores como propósito de los créditos, actividades, monto de exposición, lista de exclusión y cumplimiento regulatorio, incluyendo las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Internacional Financiera (IFC).
GRI 305	Emisiones	Emitimos gases de efecto invernadero (GEI), hemos dado prioridad al cálculo de las emisiones directas, que están bajo nuestro control, (emisiones de alcance 1) y del consumo de energía eléctrica en casa matriz, oficinas y centros (emisiones de alcance 2). A futuro calcularemos las emisiones indirectas (emisiones de alcance 3).
GRI 306	Residuos	Por la naturaleza del negocio los principales residuos generados son: papel, cartón, plástico y productos informáticos. Hemos implementado un plan de clasificación de residuos para asegurar su manejo eficiente y responsable.
Desempeño social		
GRI 401	Empleo	El trabajo decente contribuye al bienestar económico de las personas y del país, impulsa el crecimiento económico, la creación de oportunidades laborales y el desarrollo de competencias y capacidades en los individuos.
GRI 402	Relaciones trabajador-empresa	Cumplimos con los plazos de aviso mínimo y aportes establecidos según las regulaciones nacionales. Los plazos se incluyen en los contratos laborales.
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	Prestamos especial atención a la salud y seguridad de nuestros colaboradores, incluyendo tanto la prevención de accidentes, así como como el fomento de su salud y bienestar físico y mental.
GRI 404	Formación y educación	La formación y capacitación de nuestros colaboradores es clave para alcanzar metas, concientizar sobre el modelo de banca que queremos y para el desarrollo de competencias y habilidades que contribuyan a su crecimiento profesional y personal.

GRI	Contenido	Justificación
GRI 405	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	
GRI 406	No discriminación	Como signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promovemos la diversidad e igualdad de oportunidades en el ambiente laboral. Procuramos que la planilla de colaboradores sea equilibrada en cuanto a género y edad en los diferentes niveles de la organización.
GRI 407	Libertad de asociación y negociación colectiva	
GRI 408	Trabajo infantil	Condenamos toda forma de discriminación y de prácticas que atenten contra las libertades y derechos laborales.
GRI 409	Trabajo forzoso u obligatorio	
GRI 410	Prácticas en materia de seguridad	Nos aseguramos de que nuestro personal de seguridad reciba programas de capacitación en temas relativos a la protección y respeto de los derechos humanos.
GRI 411	Derechos de los pueblos indígenas	En nuestra cartera de préstamos realizamos la debida diligencia verificando el cumplimiento de las normas y regulaciones que garanticen y protejan sus derechos.
GRI 413	Comunidades locales	Mantenemos programas, proyectos y alianzas orientados a mejorar la calidad de vida de comunidades en situación de vulnerabilidad y potenciar la vida sana y la cultura.
GRI 416	Salud y seguridad del cliente	Gestionamos los riesgos potenciales en la salud y seguridad de nuestros clientes, en cada uno de los servicios que prestamos.
GRI 417	Marketing y etiquetado	Damos seguimiento al mercadeo responsable de nuestros productos y servicios. Damos respuesta oportuna a la atención de quejas y/o reclamaciones.
GRI 418	Privacidad del cliente	Reafirmamos nuestro compromiso de no revelar información confidencial de nuestros clientes.

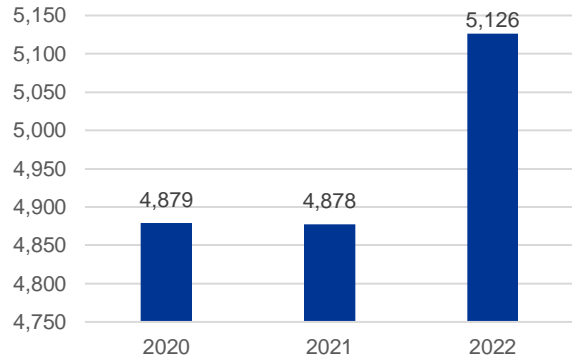
DESEMPEÑO ECONÓMICO



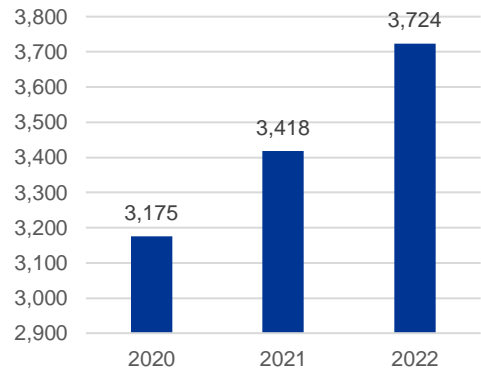
1 Resultados financieros más relevantes

GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

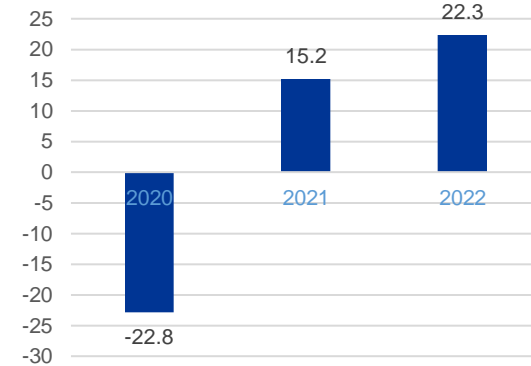
Nuestro desempeño económico en el 2022 se refleja en las siguientes gráficas:



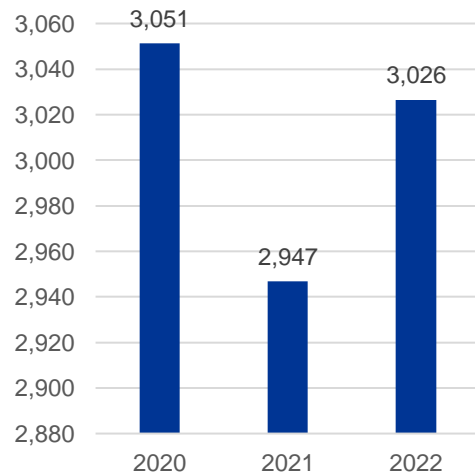
Total de activos (USDMM)



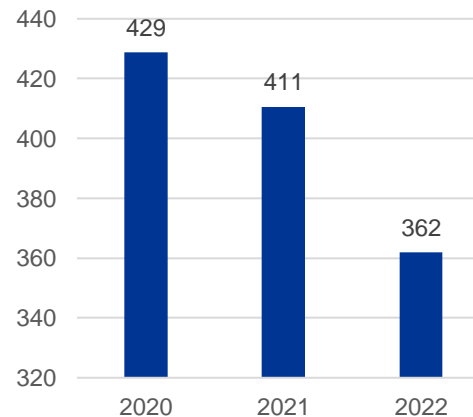
Cartera de préstamos (USDMM)



Utilidad neta (USDMM)



Depósitos de clientes (USDMM)



Patrimonio neto (USDMM)

Calificaciones de riesgo 2022

Calificación	Largo plazo	Perspectiva	Corto plazo
Calificación internacional			
Fitch Ratings	BB+	Estable	B
MOODY'S	Ba1	Estable	Ba1
S&P Global Ratings	BB+	Estable	B
Calificación local			
Fitch Ratings	AA(pan)	Estable	F-1+(pan)

[Ver informes de las calificadoras de riesgo](#)

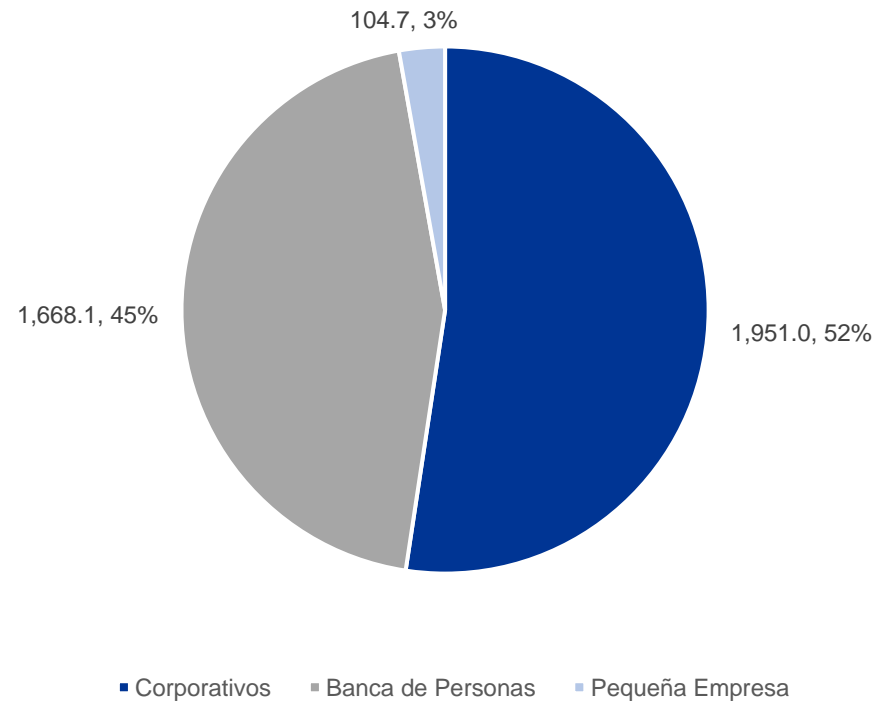
[Ver estados financieros consolidados 2022.](#)

El valor económico directo generado y distribuido fue el siguiente:

Valor económico generado	2022	%	2021	%
Ingresos por intereses de préstamos	232,415,223	80	214,487,849	78
Ingresos por intereses de inversiones	18,649,709	6	17,109,246	6
Ingresos por intereses de depósitos	2,488,468	1	392,023	0
Otros ingresos de cargos por servicios	17,140,435	6	15,567,006	6
Otros ingresos de primas de seguros, neto.	9,699,657	3	8,203,708	3
Otros ingresos de comisiones y otros cargos	4,303,294	1	3,194,644	1
Otros ingresos - otros	5,972,408	2	16,075,576	6
Total del valor económico generado	290,669,194	100	275,030,052	100
Valor económico distribuido				
Gastos de interés por depósitos de clientes	91,469,196	31	93,092,807	34
Gastos de interés por obligaciones financieras	53,516,735	18	38,071,658	14
Otros gastos de interés	2,530,834	1	1,702,925	1
Salarios y beneficios a empleados	46,221,105	16	43,685,323	16
Depreciación y amortización	8,355,404	3	8,749,804	3
Gastos administrativos	5,435,786	2	4,771,423	2
Alquileres y gastos relacionados	3,718,660	1	3,741,271	1
Otros gastos	23,051,083	8	23,112,003	8
Impuesto sobre la renta	1,906,316	1	-582,071	0
Total del valor económico distribuido	236,205,119	81	216,345,143	79
Valor económico por distribuir				
Gasto de provisión para préstamos e intereses	32,347,271	11	43,714,554	16
Otros gastos de provisión	-215,742	0	- 249,703	0
Total de valor económico por distribuir	32,131,529	11	43,464,851	16
Valor económico retenido	22,332,546	8	15,220,058	6

2 Impulso al desarrollo económico del país

Contamos con una amplia y diversificada cartera de préstamos, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2022 fue de USDMM3,723.8 distribuida de la siguiente forma:



Saldo cartera de préstamos (USDMM / %)

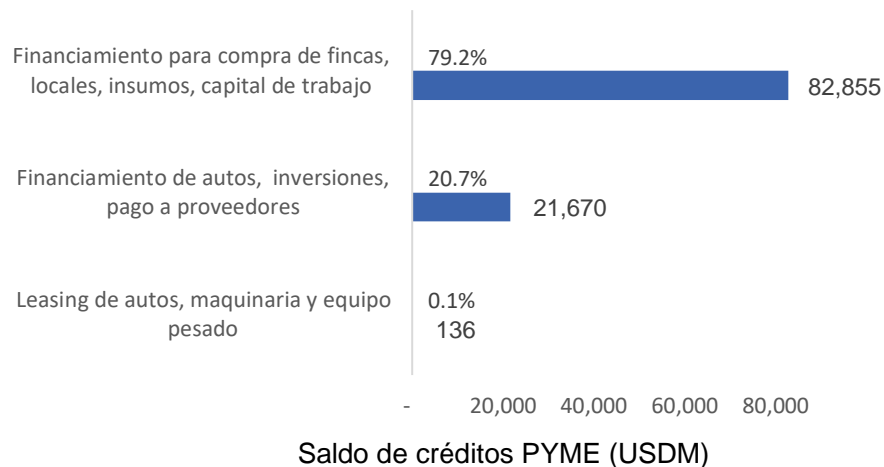
Nos esforzamos por promover la bancarización de los distintos segmentos de la economía del país, ofreciendo facilidades crediticias que contribuyan a impulsar el acceso de los sectores vulnerables a nuestros productos y servicios financieros.

Apoyo a la pequeña y mediana empresa

Desde nuestros inicios apoyamos a la pequeña y mediana empresa, ofreciéndole un portafolio amplio y diversificado de servicios y productos acorde con sus necesidades, incluyendo:

- Préstamos comerciales
- Líneas de crédito y pago a proveedores
- Interino de construcción
- *Factoring*
- Financiamientos estructurados
- Financiamiento de flota vehicular

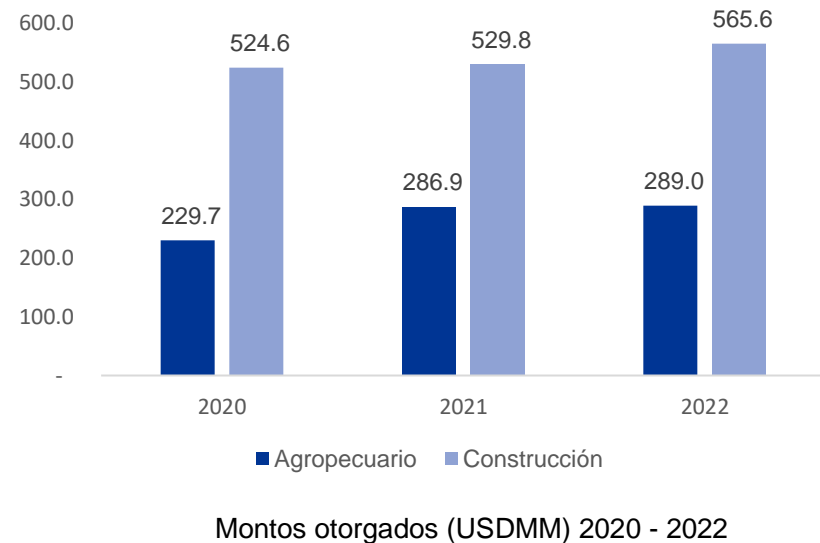
El saldo de préstamos concedidos al sector alcanzó la cifra de USDM104,691 distribuidos de la siguiente manera:



Fortalecimiento del sector agropecuario y de la construcción

Nos ubicamos en el segundo lugar dentro de la banca privada en el sector agropecuario y subiendo al cuarto puesto en créditos para la construcción.

El saldo de préstamos del sector agropecuario sumó USDMM289.0 mientras que el sector de la construcción fue de USDMM565.6 totalizando USDMM854.6:



En 2022 se otorgaron 138 préstamos en el sector de la construcción y al sector agropecuario 597 préstamos y 589 subsidiados.

Facilidades para adquisición de vivienda

El total de préstamos fue de 900, por un monto de USDMM103,8 lo que representa el 2.8% del monto total de la cartera:

Sexo	No. clientes	Monto (USD)	% Clientes
Mujeres	472	52,430,698	50.54%
Hombres	428	51,319,911	49.46%
Total	900	103,750,610	100%

Banca de personas y jubilados

Al finalizar el 2022, se otorgaron 82,826 préstamos por un monto de USDMM1,801.5:

Beneficiarios	No. clientes	%	Monto (USD)	%
Mujeres	39,300	47	793,814,697	44
Hombres	43,526	53	1,007,634,770	56
Total	82,826	100	1,801,449,467	100

Lo anterior incluye 13,387 préstamos a jubilados por un monto de USDMM186.6.

Apoyo a eventos de fortalecimiento del sector económico

Foro Antesala al Futuro

Este evento crea un espacio orientado a generar un pensamiento crítico acerca de lo que pasa en Panamá, recalcando el rol que deben tener las empresas para el fortalecimiento de la democracia y el crecimiento de la economía. Compartimos la experiencia y la visión de dos personalidades que forman parte de la historia del país; el expresidente de la República, Ernesto Pérez Balladares y el exadministrador de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP), Alberto Alemán Zubieta.



Como uno de los organizadores del evento nos complace la convocatoria lograda con una concurrencia al evento de más de 300 clientes, empresarios, socios y la participación de los principales asociaciones y gremios del país. En Multibank abrimos este primer espacio de intercambio, reflexión y diálogo. Hablamos del presente, enfocado en dos temas importantes: educación y economía. Como conclusión de la jornada, nuestro gerente general Gerardo Ulloa destacó que “Panamá es un crisol de razas, con muchas oportunidades y es especial, porque es el único país en el mundo que se liberó para unir al mundo, y que además cuenta con una capacidad de ejecución impresionante, ya comprobada. Trabajemos juntos por mantenerlo grande y no perdamos la confianza”.

Perspectiva Económica 2022

Participamos en el seminario web “Perspectiva Económica 2022”, organizado por la Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR) y el Comité de Bancos y Entidades Financieras. Nuestro gerente general Gerardo Ulloa, actuó como expositor, junto a Carlos Berguido, presidente de la Asociación Bancaria de Panamá y el señor Javier Carrizo, gerente general del Banco Nacional de Panamá.

3 Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica

GRI 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados

Nos enfocamos en la implementación de iniciativas para mejorar y fortalecer la plataforma tecnológica, siendo las mismas:

- Renovación de la plataforma de telecomunicaciones.
- Renovación de la plataforma de servidores en Centro de Datos.
- Fortalecimiento del Centro de Monitoreo para los servicios del Banco (NOC).
- Análisis y actualización de Servidores y Base de Datos Obsoletos (en ejecución).
- Renovación de estaciones de trabajo obsoletas con el objetivo de mejorar el rendimiento de los equipos y permita una mejor operativa al negocio.
- Alineamiento de indicadores de Ciberseguridad con Banco de Bogotá.
- Mantener el cumplimiento a nivel de diseño, implementación y efectividad operativa de los Controles SOX.
- Mejorar la postura de *Microsoft Office 365*.
- Reforzar controles para la prevención contra fuga de información.
- Migración de la consola a la nube de la *Suite de Trend Micro (End Point y servidores)*.
- Activación del *Exit Point (Firewall)* del core bancario en contingencia (Divisa).
- Reemplazo de los sensores de IPS (Sistema de Prevención de Intrusos por obsolescencia).
- Reemplazo del WAF (*Firewall* de aplicación Web) por obsolescencia.
- Calibración del *Firemon* (gestión de riesgo) y del *fortisandbox* (manejo preventivo de amenazas día cero).
- Pruebas de *Pentest* y de vulnerabilidades internas y externas e ingeniería social.
- Implementación de Plataforma para análisis financieros.
- Implementación de servicios de encuestas de satisfacción de clientes.
- Afiliación *contactless* con biometría facial.
- Implementación de ACH Online.
- Mejoras a la funcionalidad en BPM de Hipotecas.
- Cobro de impuestos por caja.
- Implementación de BPM para creación y mantenimiento de clientes.

4 Enfoque Fiscal

GRI 207-1 Enfoque fiscal

Prestamos atención prioritaria al cumplimiento responsable de todas nuestras obligaciones fiscales. Nuestra estrategia fiscal está alineada con los objetivos gerenciales, que se revisa y actualiza anualmente. Las áreas encargadas son la Gerencia General y la Vicepresidencia Financiera. Contamos con mecanismos y procedimientos de control de riesgo fiscal, manteniendo una comunicación fluida y transparente con los entes reguladores y con nuestras partes interesadas.

GRI 207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal

La información relacionada con los impuestos está contenida en nuestros estados financieros publicados anualmente cumpliendo con las regulaciones aplicables y disponibles para nuestros grupos de interés.

5 Anticorrupción y cumplimiento

GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Estamos comprometidos con una política de cero tolerancia frente a la corrupción y cualquier delito asociado al “Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM)”; esforzándonos continuamente en gestionar con un enfoque basado en riesgos y de manera estructurada y estratégica, las causas que pudieran dar origen a la materialización de cualquier evento asociado a estas modalidades delictivas.

Adoptamos y cumplimos con las disposiciones que prohíben la realización de acciones que constituyen un incumplimiento a las leyes, políticas internas, generen un daño a la imagen y reputación de la entidad y nuestros grupos de interés; fortaleciendo la cultura ética como elemento indispensable para la prevención, detección, investigación y reporte oportuno de estos delitos. Conforme a las normas y regulaciones vigentes de los países donde operamos y las mejores prácticas y estándares internacionales como:

- Las 40 Recomendaciones del GAFI, estándares internacionales más reconocidos para combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo
- Los Principios de Basilea
- Los Principios de Wolfsberg para la prevención del lavado de activos
- Ley de Prácticas Corruptas del Exterior o FCPA (*Foreign Corrupt Practices Act*)
- Estándar Internacional ISO 37001 Sistema de Gestión Anti-soborno
- Ley Sarbanes Oxley (SOX)

Contamos con el departamento de Cumplimiento para la prevención del LA/FT/FPADM y la corrupción; que tiene como objetivo principal, implementar las directrices definidas por la Alta Dirección, velar por el cumplimiento de la normativa vigente y mejora continua de los procesos, gestionar los riesgos asociados a estos delitos y orientar a los colaboradores, miembros de Comités y Juntas Directivas en la aplicación de los controles para prevenir las conductas indebidas e incentivar el compromiso de ejecutar las actividades de la entidad con los más altos estándares éticos.

Como parte de la normativa interna establecida para gestionar los riesgos relacionados al LA/FT/FPADM y corrupción, hemos definido los siguientes mecanismos de control:

- **Modelos de gestión de riesgo para la prevención del LA/FT/FPADM y la corrupción**

Tienen alcance sobre todos los procesos que generan valor en las actividades que desarrolla la entidad y definen la metodología para la adecuada identificación, medición y monitoreo de los riesgos; los modelos están diseñados con un enfoque basado en riesgos y orientados a garantizar que toda actividad cumpla con las políticas internas, regulaciones vigentes y estándares internacionales, asegurando la transparencia en cada relación comercial y minimizando el impacto que pudiera generar la materialización de algún riesgo.

- **Política Anticorrupción y Manual de Cumplimiento para la prevención del LA/FT/FPADM**

Integran los sistemas de control interno, para prevenir y gestionar eventos asociados al LA/FT/FPADM y corrupción a lo interno de la entidad; promoviendo los principios y valores éticos que regulan el actuar en las relaciones con terceros y asegurando la transparencia y apego al cumplimiento de las normas que nos son aplicables como emisor de valores en el mercado nacional e internacional.

GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas

GRI 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios

Nos aseguramos de cumplir con el marco legal y normativas que nos aplica como banco. Dentro de nuestra evaluaciones a los financiamientos se excluye la producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada como ilegal bajo las leyes o reglamentos de Panamá o convenciones o acuerdos internacionales.

GRI 2-15 Conflictos de interés

Nuestro **Código de Ética y Conducta** contiene los principios y valores que todos los relacionados a la entidad deben cumplir y aplicar en sus comportamientos, así como las medidas disciplinarias o administrativas en el caso de incumplimiento. Exige un comportamiento ético, legal, socialmente responsable y acorde con las políticas internas, para asegurar la más alta transparencia en el actuar de los accionistas, colaboradores, miembros de Comités y Junta Directiva y previniendo que se utilice directa o indirectamente la reputación o recursos de la entidad, para beneficios propios o de terceros.

GRI 2-16 Comunicación de inquietudes críticas

GRI 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Línea Ética: canal de comunicación disponible en la página web que permite a colaboradores o terceros, enviar denuncias de manera anónima y segura, sobre posibles fraudes, malas prácticas, corrupción, conflictos de interés, lavado de activos y cualquier otra situación que se considere irregular, incumpla con las políticas internas y regulaciones o pueda dar la apariencia de no ser transparente.

GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Durante la gestión anual ejecutamos acciones que incluyeron formación sobre:

- Las directrices de la política anticorrupción, prevención del LA/FT/FPADM y el Código de Ética y Conducta:
 - Anual al 100% de los colaboradores, miembros de Comité y Juntas Directivas.
 - Continuas y especializadas a las áreas que gestionan procesos sensibles y tienen contacto directo con clientes, proveedores y terceros relacionados.
 - Mensuales al 100% del personal de nuevo ingreso y proveedores *outsourcing* (según apliquen).
- Certificaciones como Especialistas en ISO 37001 Gestión Antisoborno y Anti-Money *Laundering Certified Associate* (CPAML) para colaboradores del departamento de Cumplimiento responsable de gestionar el programa Anticorrupción y de Prevención de LA/FT/FPADM.
- Medición de cultura anual en materia de corrupción; a través de encuestas realizadas de manera aleatoria a colaboradores relevantes que gestionan procesos sensibles; la medición permite identificar oportunidades de mejora, reforzar los conocimientos de los colaboradores y promover la cultura ética.
- Campañas de sensibilización en materia de corrupción e informativas sobre temas relativos al LA/FT/FPADM que alcanzan a clientes, proveedores y terceras partes intermediarias a través de correos masivos, página web y redes sociales.
- Un plan de mejora continua en los procesos para la automatización de controles y fortalecimiento de la comunicación entre las distintas entidades del Grupo.

GRI 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas

Durante el año 2022, no se registraron multas o sanciones por incumplimientos de normativas en materia de LA/FT/FPADM y corrupción.

Gestión de reclamos y solicitudes de clientes**GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos****GRI 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios****GRI 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing****GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente**

En 2022 no recibimos ninguna sanción o multa por incumplimientos relacionados con la información de nuestros productos y servicios ni relativos a violaciones de la privacidad del cliente o de pérdida de datos del cliente.

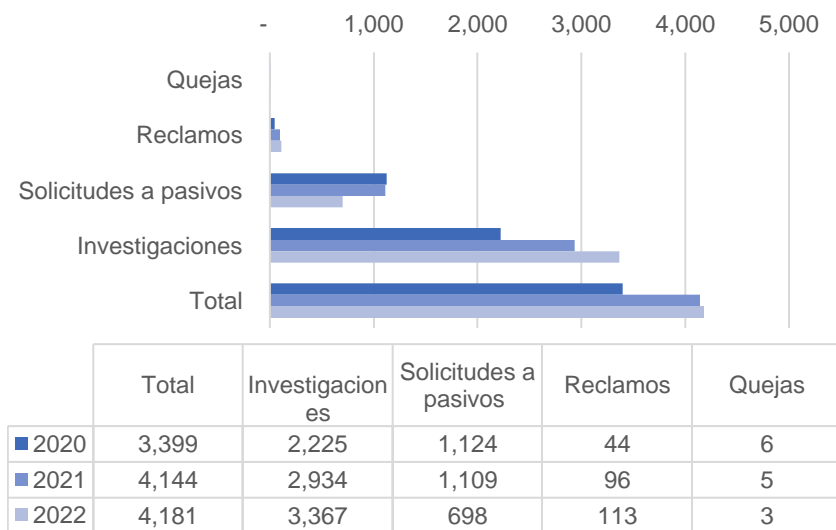
Es importante recalcar que los clientes antes de acudir a presentar un caso a la Superintendencia de Bancos deben hacer su reclamación ante el Sistema de Atención de Reclamos de la entidad bancaria, para lo cual contamos con un período de 30 días calendarios para emitir formal respuesta al reclamo.

Durante 2022 atendimos 4,181 solicitudes a través de la plataforma JIRA, lo que representa un incremento del 1% con respecto a las 4,144 de 2021. Las investigaciones y solicitudes a pasivos siguen siendo el mayor porcentaje de las solicitudes atendidas (98%).

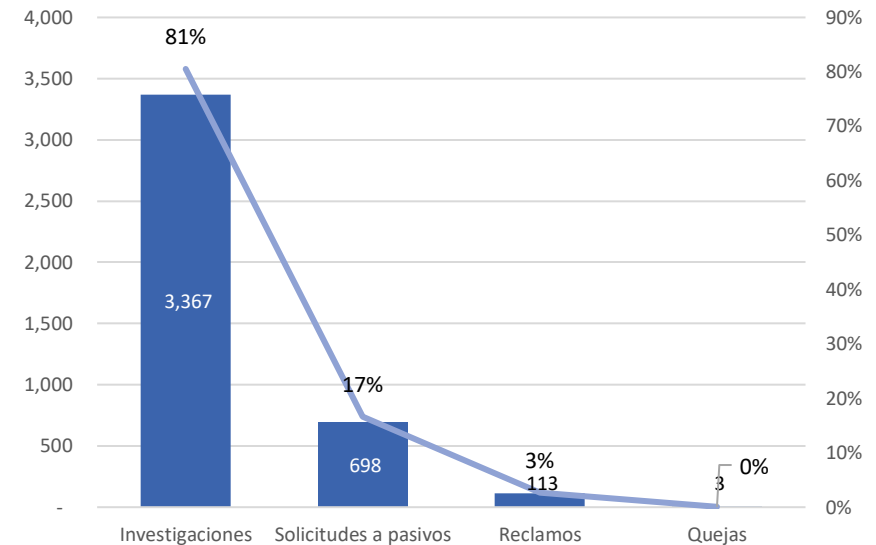
Las solicitudes se clasifican en:

Reclamos	Insatisfacción del cliente, relacionada con sus productos o servicios y el incumplimiento de obligaciones contractuales, donde se espera una resolución por parte del Banco.
Quejas	Manifestación del cliente, que revela ocurrencia de un hecho irregular. Se considera de nivel interno, generalmente se refiere a la atención recibida de un ejecutivo en particular.
Investigaciones (Insatisfacción del cliente)	Relacionada con la aplicación de condiciones previamente pactadas en sus productos o servicios.
Solicitudes a pasivos	Proceso de carácter interno, operativo, que no requiere una respuesta formal al cliente.

En las siguientes gráficas se detalla lo expuesto:



Total de solicitudes recibidas 2020-2022



Tipo de solicitudes recibidas 2022 (%)

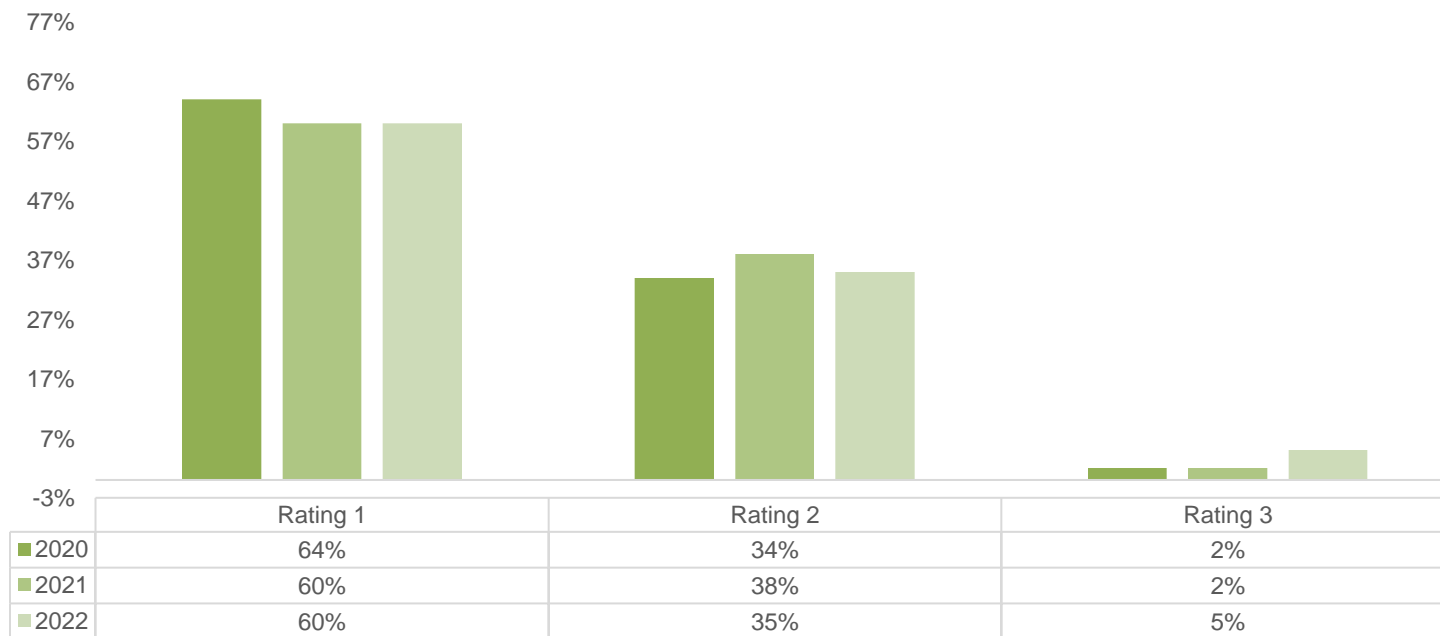
DESEMPEÑO AMBIENTAL



1 Gestión del riesgo ambiental y social

GRI 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

En Multibank tenemos desarrollado nuestro Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), y se basa en analizar dentro del proceso de crédito los riesgos ambientales y sociales. Adicional, las facilidades otorgadas se clasifican en nivel de *rating* 1, 2 y 3 y se les brinda seguimientos a aquellos con riesgo alto o *rating* 3. Monitoreamos el portafolio en cuanto a actividades, cartera, *rating*, género, entre otros. Del total de evaluaciones realizadas en 2022 (9,029), se mantiene un comportamiento similar a años anteriores:



Categorización de riesgo de la cartera 2020-2022

Proceso de análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados

GRI 304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

En nuestro proceso de análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) como lo muestra el gráfico adjunto, verificamos:

- Propósito de los créditos.
- Actividades a las que se dedican nuestros clientes.
- El estatus financiero de la empresa.
- Lista de exclusión, donde indica las actividades en las que el banco no participa debido a los riesgos ambientales y sociales relacionados. Entre otros se incluyen los relacionados con los indicadores GRI 304-2, 304-3, 304-4.
- Cumplimiento regulatorio, Acuerdo 8-2010, incluyendo las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación.

Aplicamos el principio de precaución en el análisis de riesgo ambiental y social. No financiamos actividades que conlleven la introducción de organismos modificados genéticamente (OMG) en el medioambiente natural, sin la respectiva autorización de la autoridad competente o donde la autoridad relevante se haya declarado como libre OMG.

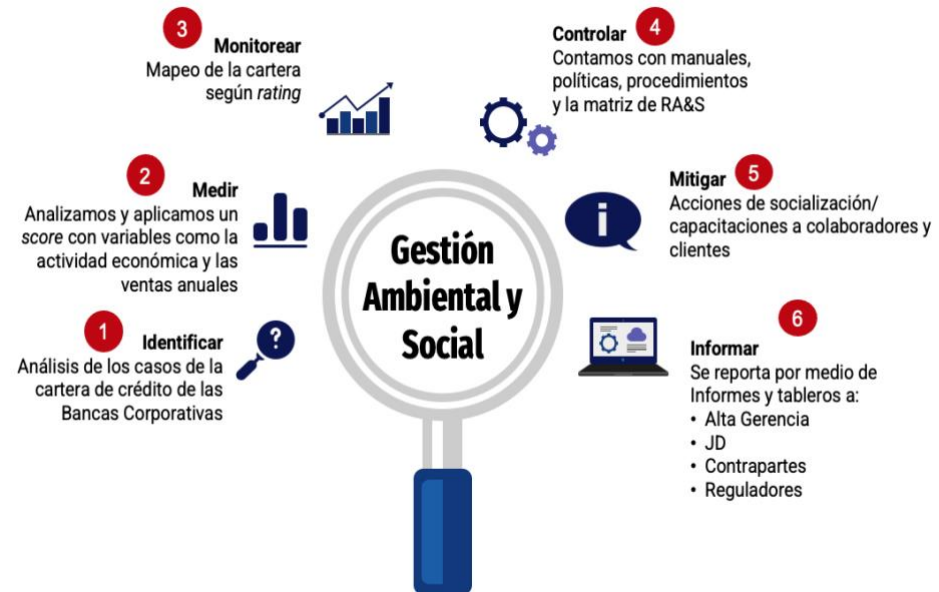
Dentro de nuestra revisión al momento de otorgar créditos, se analizan los impactos ambientales y sociales, tales como:

- Hábitat natural, insumos y desechos
- Salud, seguridad y posición de nuestros recursos humanos
- Análisis de afectaciones a la comunidad
- Las medidas de control y manejo ambiental de las diferentes facilidades

GRI 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas

No se han identificado casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.

Se realizan capacitaciones a las áreas comerciales para brindar soporte en el proceso y compartir actualizaciones.



2 Gestión ambiental en nuestras operaciones

Consumo de papel

GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

En 2022 comenzamos a contabilizar nuestro consumo de papel, lo tomaremos como año base ya que el año anterior aun manteníamos medidas de teletrabajo por la pandemia. El total de papel comprado es de 18,028.85. Según el siguiente detalle:

Descripción	Cantidad resmas	Kg/Resma	Kilogramos
Hojas 8.5 x 11	5,684	2.26	12,845.27
Hojas 8.5 x 13	156	2.67	416.99
Hojas s 8.5 x 14	1,653	2.88	4,766.59
Total general	7,493		18,028.85

Gestión del recurso hídrico

GRI 303-5 Consumo de agua

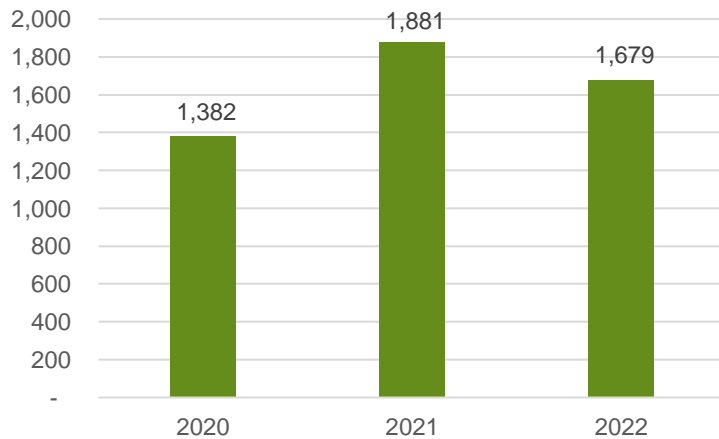
Realizamos acciones para el uso eficiente del agua, optimizando su uso en nuestras operaciones. Para 2023 tenemos previsto monitorear el consumo de agua.

Reciclaje

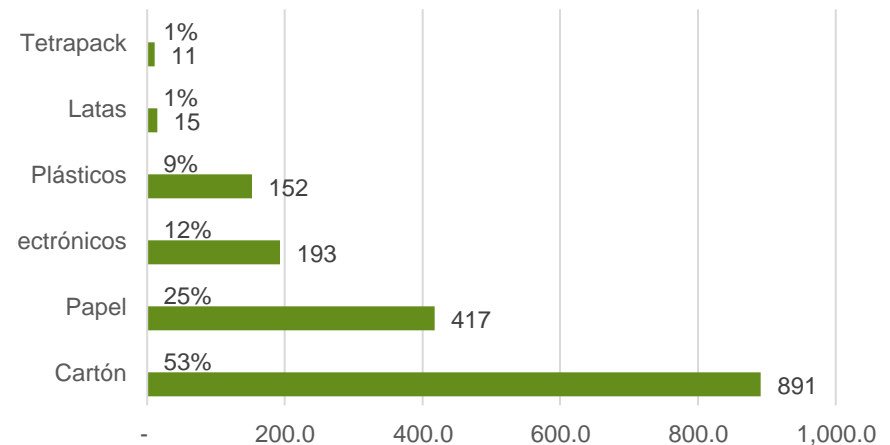
Mantenemos un programa para la recolección de materiales reciclables.

GRI 306-3 Residuos generados

Del total de material reciclado 1,679 kg, el mayor porcentaje corresponde a cartón (53%):



Material reciclado por tipo (Kg / %)



Material reciclado (Kg) 2019-2021

Uso de la energía

GRI 302-1 Consumo de energía dentro de la organización

El consumo de total energía en 2022 que incluye electricidad y combustibles fue el siguiente expresados en kWh:

Consumo energético (kWh)	
Consumo de electricidad	3,210,456
Consumo de gasolina	252,604
Consumo de diésel	147,692
Consumo total	3,610,753

GRI 302-3 Intensidad energética

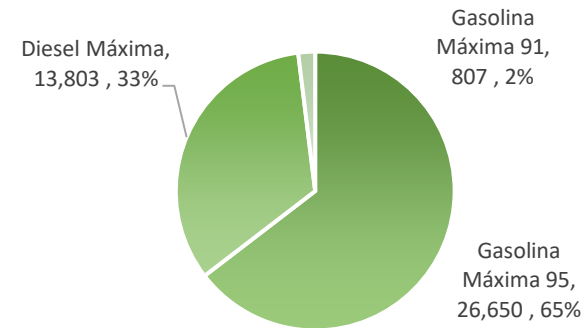
La intensidad energética fue la siguiente:

Consumo energético (kWh)	3,610,753
Total de colaboradores permanentes	1,124
Intensidad energética (kWh/colaborador)	3,212

Se tomó como año base el 2022 por ser el año en que se normalizó el trabajo presencial, respecto a años anteriores donde predominó el trabajo a distancia o mixto. Adicionalmente, revisamos las instalaciones sujetas a medición de consumo eléctrico, incluyendo casa matriz, sucursales y centros de operación, con el objetivo de establecer una línea base que abarque todos los sitios de negocio y nos permita implementar medidas de reducción.

Consumo de combustible

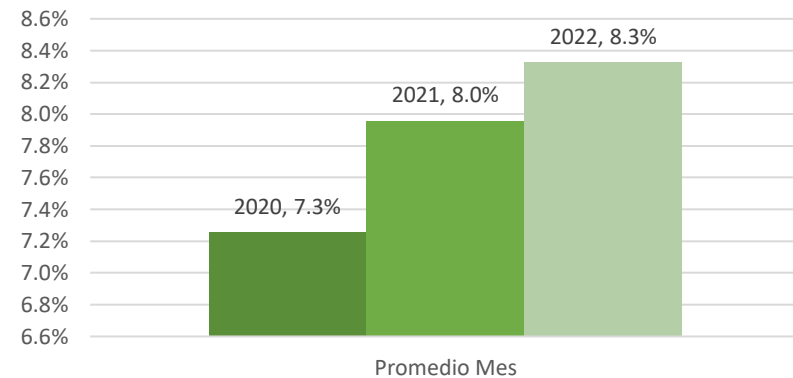
Tuvimos un incremento en nuestro consumo de combustibles del 7% con respecto al año anterior para un total de 41,260 litros, distribuidos de la siguiente manera:



Consumo de combustible 2022 (litros)

Aporte de paneles solares

El aporte en generación de los paneles solares instalados en nuestra casa matriz es el siguiente:



Aporte en generación de los paneles solares 2020-2022

Emisiones

GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)

GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)

GRI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI

Siendo el primer periodo en el que hemos realizado el cálculo de nuestras emisiones, el 2022 se ha establecido como año base para la cuantificación de la huella de carbono. Los resultados en toneladas de carbón equivalente en el año fueron los siguientes:

Alcance	Fuente	Huella de Carbono (ton CO2 eq/año)
1	Emisiones provenientes del uso de combustibles para los vehículos y plantas eléctricas, y uso de extintores de CO2.	117.70
2	Emisiones provenientes del consumo de energía para los sistemas de iluminación, aire acondicionado y equipos de cómputo.	330.68
Huella de Carbono Total		448.38
	Total de colaboradores permanentes	1,124
Intensidad de las emisiones de GEI por colaborador t CO2 equivalente/año/colaborador		0.4

El cálculo se realizó utilizando el Estándar Técnico Reduce tu Huella Corporativa y la guía respectiva de la Huella de Carbono del Ministerio del Ambiente de Panamá, adicionalmente se tomó como referencia la Norma ISO 14064-1 Gases de efecto invernadero, Parte 1 - Especificación con orientación a nivel de las organizaciones para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

GRI 305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)

En nuestras operaciones no se generan emisiones significativas de sustancias que agoten la capa de ozono. Todos los equipos de aire acondicionado de casa matriz, sucursales y subsidiarias, utilizan el gas comercial R410A, el cual no contribuye al agotamiento de la capa de ozono.

Educación ambiental

Apoyamos acciones de educación ambiental sobre el cuidado y la protección de la diversidad, no contaminación y uso sostenible de los recursos.

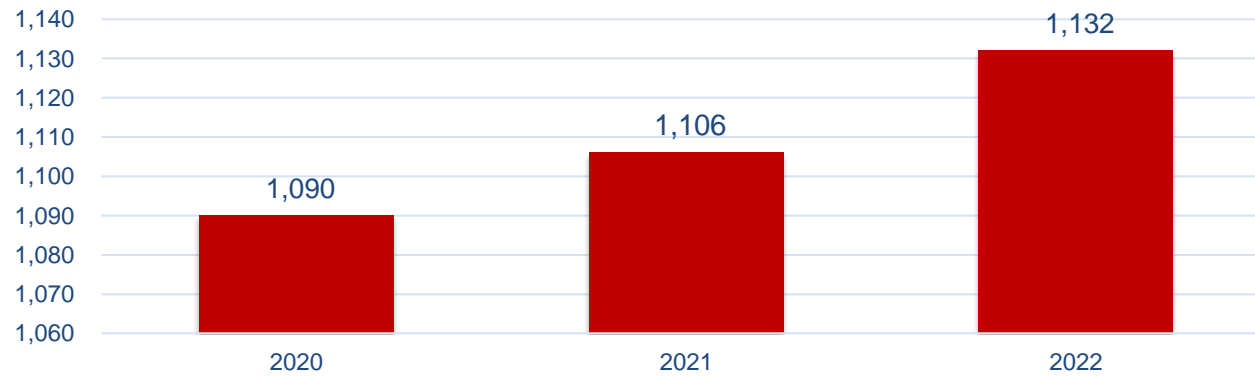
DESEMPEÑO SOCIAL



1 Nuestra fuerza laboral

GRI 2-7 Empleados, GRI 2-8 Trabajadores que no son empleados

En 2022 se incrementó ligeramente nuestro capital humano:



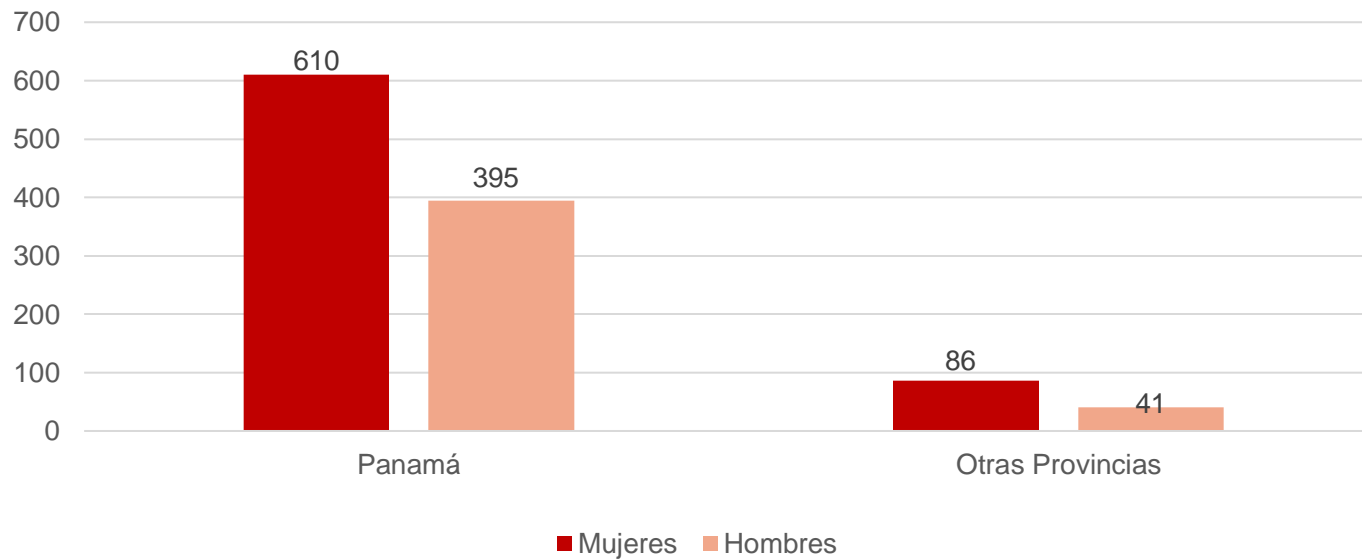
Fuerza laboral Multibank 2020-2022

La distribución de nuestros colaboradores por contrato laboral, a nivel regional y género es la siguiente:

Colaboradores por tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Permanente (tiempo completo)	690	434	1,124
Temporal (a tiempo parcial)	6	2	8
Total	696	436	1,132
Porcentaje (%)	61%	39%	100%



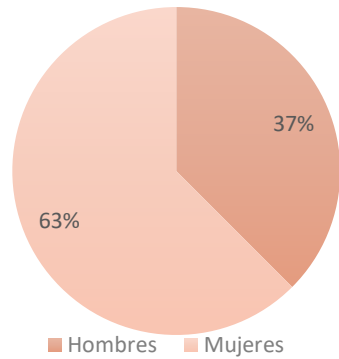
Colaboradores por Provincia	Mujeres	Hombres	Total
Panamá	610	395	1,005
Chiriquí	25	12	37
Colón	16	7	23
Veraguas	13	5	18
Herrera	12	3	15
Bocas Del Toro	6	7	13
Coclé	9	4	13
Los Santos	5	3	8
Total	696	436	1,132



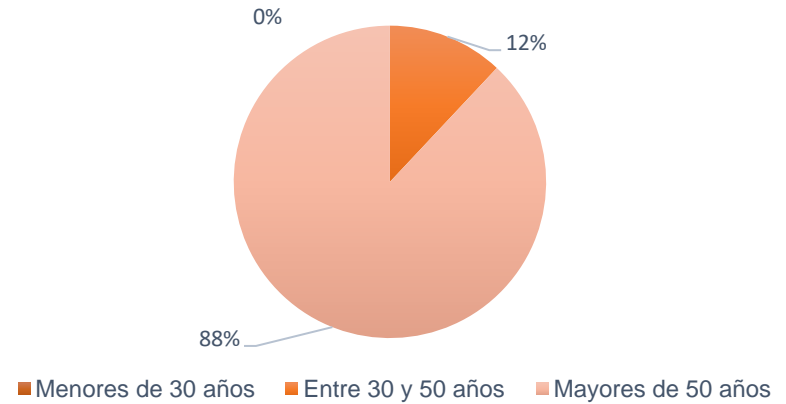
Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados

El Órgano de Gobierno conformado por la Junta Directiva de Multibank está distribuido de la siguiente manera:

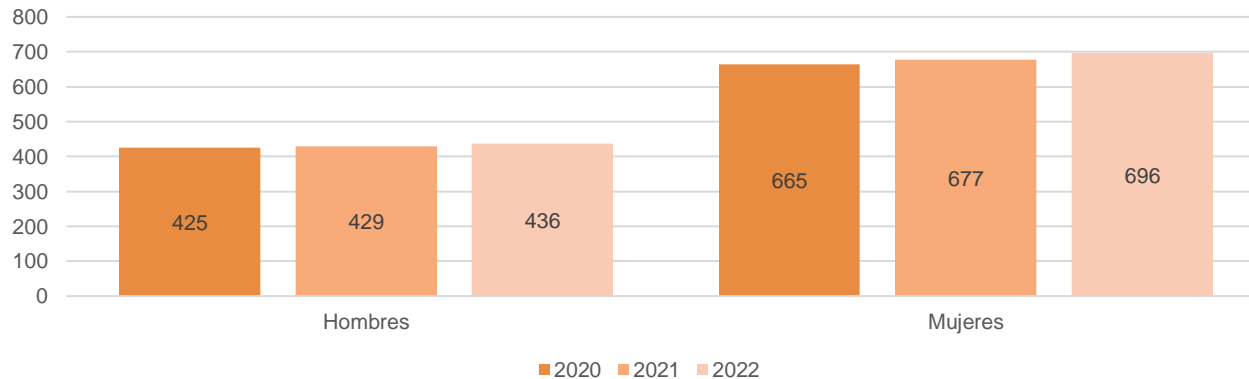


Junta Directiva por sexo



Junta Directiva por grupo de edad

Nuestra planilla de colaboradores está conformada por un mayor porcentaje de mujeres (61%), manteniendo la tendencia registrada en años anteriores. En el 2022, mayor número de colaboradores se sitúa en el rango de los 30 a 50 años (71%), mientras que el mayor porcentaje de colaboradores por nivel de posición se ubica en las categorías: Profesional Experto (37%) y Asistencial Técnico (32%).



Total de colaboradores por sexo

GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

Como parte de nuestra política salarial, nos esforzamos por ofrecer salarios justos y competitivos, que aseguren la captación y retención del mejor talento humano.

El ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres, la hemos calculado aplicando la siguiente formula:

$$\frac{\text{Promedio del salario hombres (menos) promedio del salario mujeres}}{\text{Promedio del salario hombres}}$$

Los resultados se presentan en la siguiente tabla

Categoría laboral	Ratio entre el salario entre hombres y mujeres en %
Ejecutivo	19%
Gerencia Media	-1%
Profesional experto	8%
Asistencial técnico	12%
Auxiliar operativo	-2%

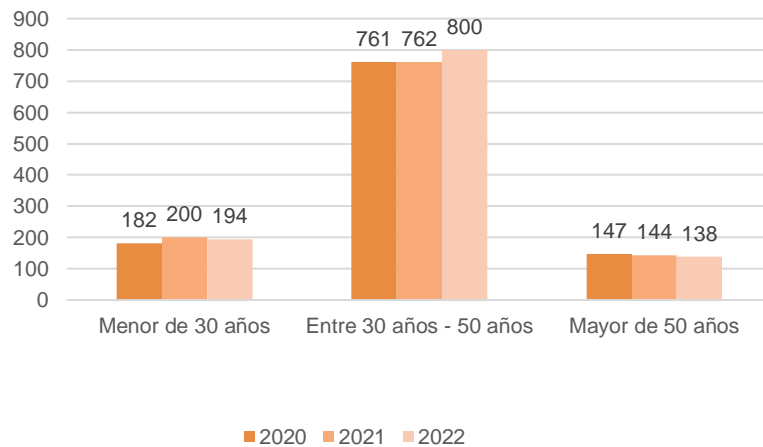
Contratación local y relación con el salario mínimo local

GRI 202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local

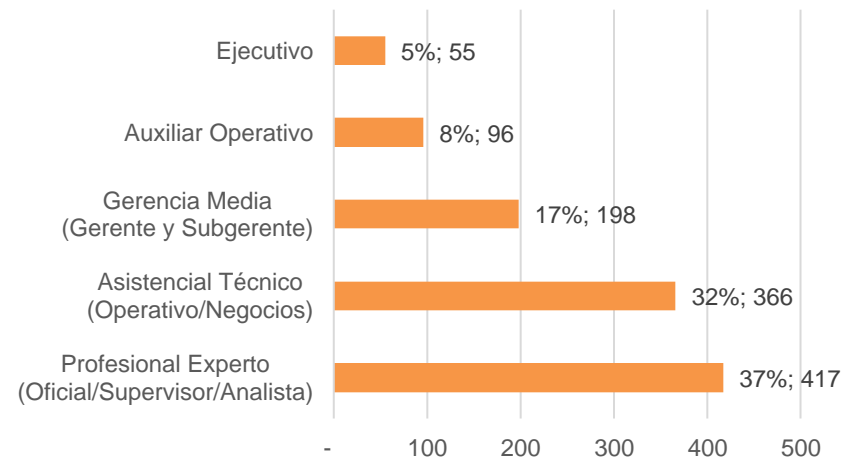
Relación sobre el salario mínimo local	Monto USD
Salario mínimo pagado por Multibank	700.00
Salario mínimo oficial	636.80
Porcentaje pagado por Multibank por encima del salario mínimo	9.9%

GRI 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

Del total de los altos ejecutivos el 67% son locales, mientras que el 33% no. El total de altos ejecutivos es de 21 y representa el 2% de nuestra planilla.



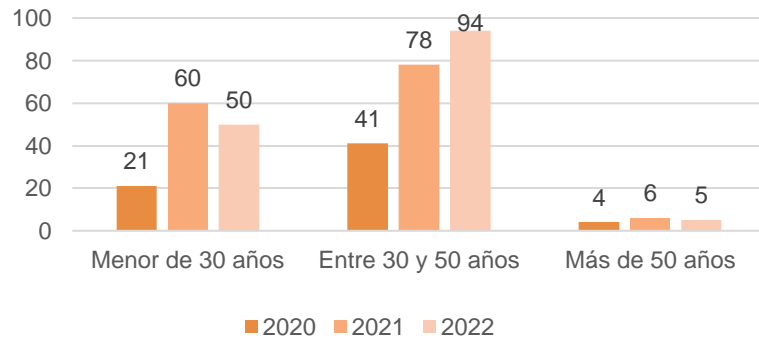
Distribución de colaboradores por rango de edad



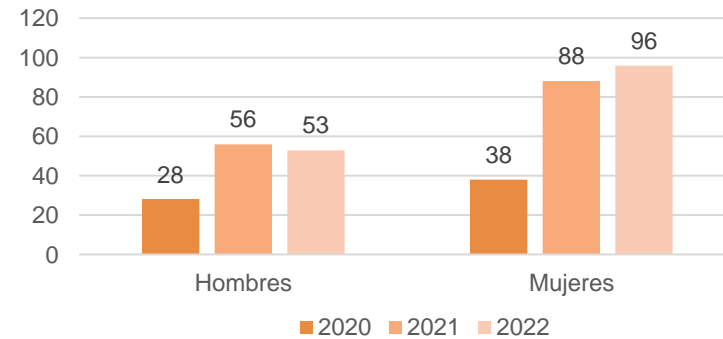
Colaboradores por categoría laboral

GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal

Los nuevos ingresos sumaron un total de 149, lo que equivale a un incremento del 3% con respecto al 2021. El mayor número de ingresos por rango de edad se ubicó entre los 30 y 50 años, representando un 63% del total de ingresos. En cuanto al sexo, el mayor número corresponde a mujeres (96), es decir, el 64% de nuevos colaboradores:

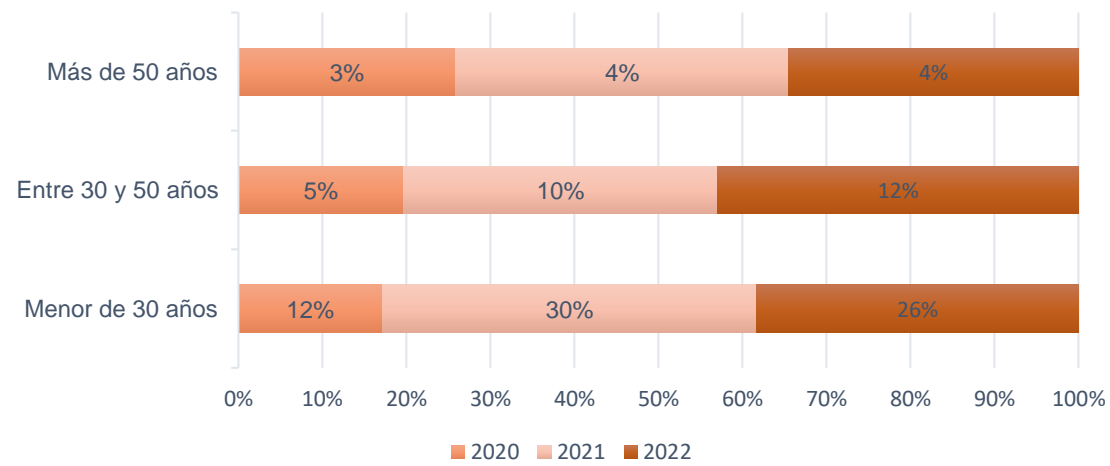


Nuevos ingresos por rango de edad



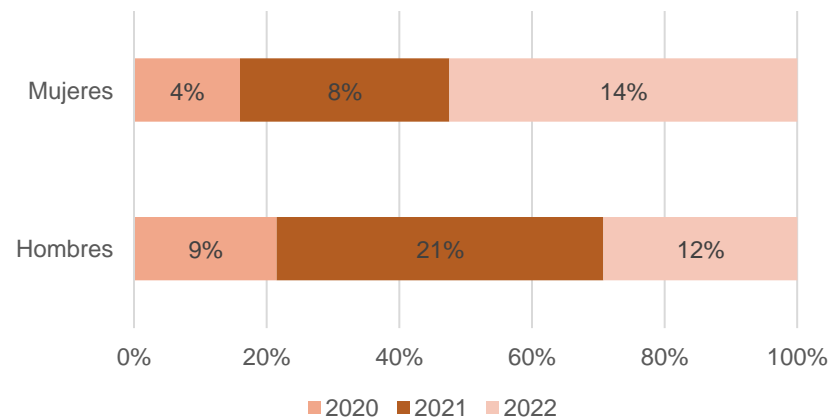
Nuevos ingresos por sexo

En cuanto a la tasa de nuevas contrataciones, vemos que con relación al 2021, los datos más significativos se ubican en el rango de los contratados menores de 30 años en un 26%:



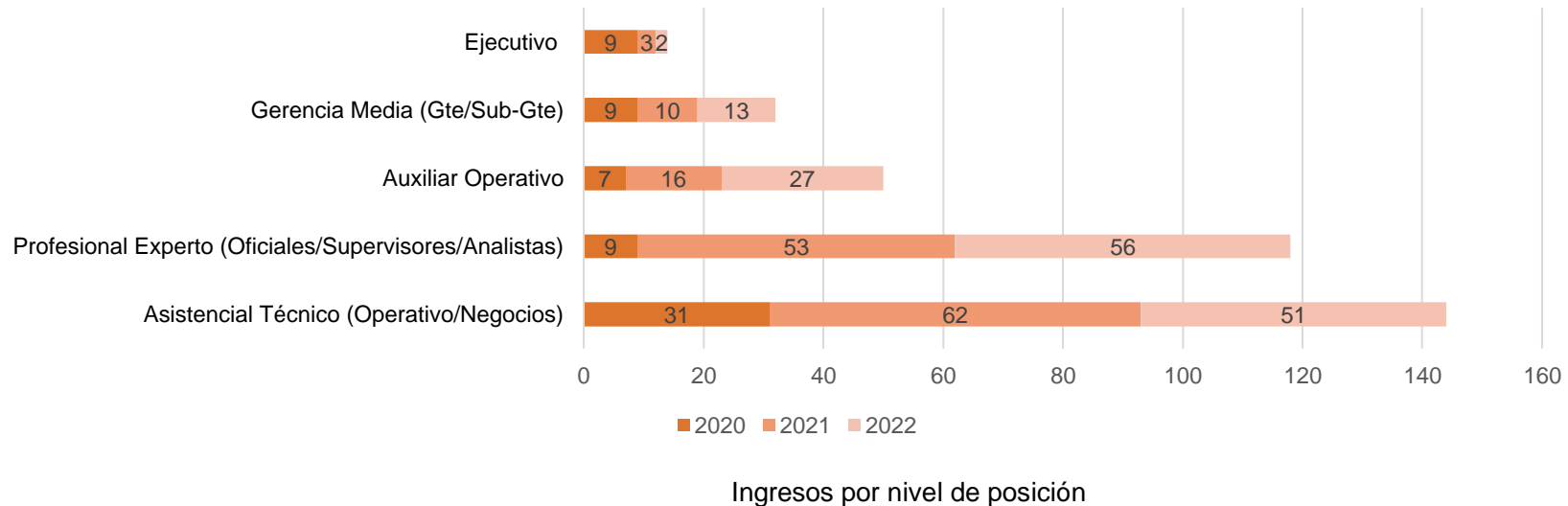
Tasa de nuevas contrataciones por rango de edad

La tasa de nuevas contrataciones es similar en las mujeres y en los hombres, como se refleja en la siguiente gráfica:



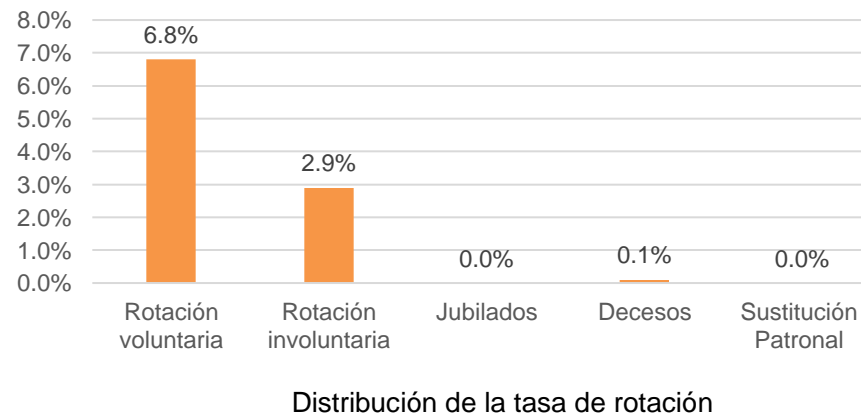
Tasa de nuevas contrataciones por sexo

En relación con los ingresos por nivel de posición, el mayor número se concentró entre el personal Asistencial Técnico (51) y Profesional Experto (56) representando el 72% del total de nuevos ingresos por nivel de posición:

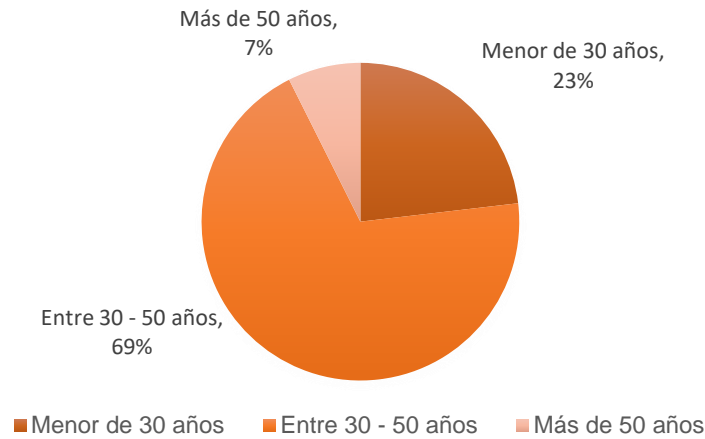


Rotación de personal

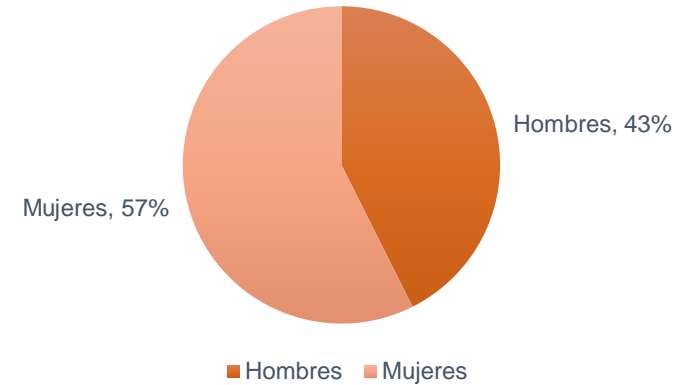
El número total de egresos fue de 108 colaboradores, para una tasa de rotación de 9.7%, distribuida de la siguiente manera:



El mayor porcentaje de egresos se ubica en el rango de edad comprendido entre los 30 y 50 años, mientras que, con relación al sexo, el mayor porcentaje corresponde a las mujeres:



Egresos por rango de edad (%)



Egresos por sexo (%)

Beneficios a colaboradores

GRI 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación

GRI 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Económicos	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.
Educativos	Apoyo monetario por culminación de estudios. Convenio de precios especiales en la guardería.
Salud	Seguro de vida y salud, Multiclínica, sala de lactancia, jornadas de vacunación, ferias de salud, pausas activas.
Sociales	Ferias escolares, navideñas y de belleza. Reconocimientos por años de servicio.
Recreativos	Actividades deportivas (ligas internas y bancarias), y de esparcimiento (fiesta de Navidad, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño), celebraciones temáticas culturales, palco en el Estadio Rod Carew.
Otros	Estacionamiento, cafetería, plan vehicular para ejecutivos, día libre de cumpleaños, sábados libres, celular corporativo, descuentos y promociones especiales en locales comerciales, plan corporativo de gimnasio.

Respecto a los planes de jubilación cumplimos con el marco legal de Panamá y otros países donde operamos.

GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

Nos aseguramos de cumplir con el marco legal y asegurando su coherencia con la normativa internacional de comportamiento en nuestras operaciones.

GRI 401-3 Permiso parental

Cumplimos con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países donde operamos. En 2022, el número de colaboradoras que recibieron licencia por maternidad fueron 26 y 4 colaboradores recibieron licencia de paternidad.

Salud y seguridad en nuestras operaciones**GRI 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo**

Con propósito de prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, hemos mantenido nuestro Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad laboral, que está alineado con las exigencias del:

- Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene en el trabajo, Resolución 45,588-2011 de la Caja de Seguro Social (CSS).
- Decreto 306 de 2002 del Ministerio de Salud que adopta el reglamento para el control de los ruidos en espacios públicos, áreas residenciales o de habitación, así como en ambientes laborales, y
- El Código de Trabajo de la República de Panamá.

GRI 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

El Sistema establecido aplica a todos los colaboradores y áreas de trabajo, oficinas y sucursales de Multibank y Subsidiarias.

Contamos con un área de Salud Ocupacional, dentro de la vicepresidencia de Desarrollo Humano, responsable de la ejecución del programa y todo lo relacionado a la higiene y salud ocupacional.

Las revisiones, auditorías y procedimientos son realizados según lo establecido en el Manual de Prevención de Riesgos Laborales de Multibank. Los procesos seguidos cubren a todos nuestros colaboradores en todas las áreas de trabajo, oficinas y sucursales de Multibank y Subsidiarias, y cubren los riesgos locativos e inherentes a las tareas realizadas.

GRI 403-3 Servicios de salud en el trabajo

Contamos con servicio médico (Multi-clínica), que brinda los servicios de medicina general, psicología y nutrición con atención presencial o virtual a nuestros colaboradores. Adicionalmente realizamos:

- FERIA de Salud (semana de la salud).
- Gira de salud a nivel nacional:
 - Medicina General
 - Nutrición
 - Psicología
 - Exámenes de laboratorios general y específicos

GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Contamos con un Foro Especial de Seguridad e Higiene el cual está conformado por las siguientes instancias:

Las reuniones del Comité se realizan según requerimiento y los colaboradores están representados por los “brigadistas”, quienes son colaboradores voluntarios capacitados para apoyar en caso de eventos.

- Gerente General (presidente)
- Vicepresidente de Gestión de Riesgo
- Vicepresidente de Desarrollo Humano
- Vicepresidente Senior de Banca de Consumo
- Vicepresidente Senior de Operaciones y Tecnología
- Vicepresidente Asistente de Operaciones
- Oficial de Salud Ocupacional y Trámites de Personal

GRI 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

Capacitamos a nuestros colaboradores en los siguientes temas de salud y seguridad en el trabajo:

Curso	No. de horas	No. de participantes
Primeros auxilios básicos	8	76
Uso y manejo de extintores y vías de evacuación	8	76

GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores

Disponemos de medios y canales de comunicación para notificar situaciones de riesgo o peligro laboral, a través de:

- Supervisor directo
- Correo electrónico
- Chat vía *Microsoft Teams*
- Vía telefónica al área de Salud Ocupacional de Desarrollo Humano

GRI 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad

GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios

Por el tipo de negocio, la seguridad física de nuestros clientes, cuando realizan operaciones presenciales en nuestras sucursales o casa matriz es un riesgo identificado por lo que permanentemente se refuerza la seguridad asociada a las mismas. En 2022, no se han reportado casos en nuestras operaciones, relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

Durante el 2022 brindamos capacitación a los colaboradores del área de seguridad en nuestro Código de Ética y Conducta, capacitación de Primeros Auxilios y Manejo de Extintores y Evacuación. Hemos contemplado para el 2023 extender las capacitaciones al personal de las empresas de seguridad contratadas, incluyendo los Principios Voluntarios en los temas de respeto a los Derechos Humanos.

GRI 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

Todos nuestros colaboradores están cubiertos por nuestro Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad laboral que incluye el Plan de Gestión de Riesgos, tal y como está establecido en el Código de Trabajo, así como por el plan de Riesgos Profesionales Resolución 45,588 del 2011 de la CSS. Las inspecciones, evaluaciones y auditorías se realizan como lo establecen estos documentos.

Entre los recursos usados para determinar los principales tipos de dolencias en nuestros colaboradores, contamos con informes trimestrales suministrado por el(la) médico idóneo de la Clínica Empresarial, el(la) psicólogo y el(la) nutricionista.

GRI 403-9 Lesiones por accidente laboral

En 2022 no se registraron fallecimientos o lesiones por accidentes laborales.

GRI 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales

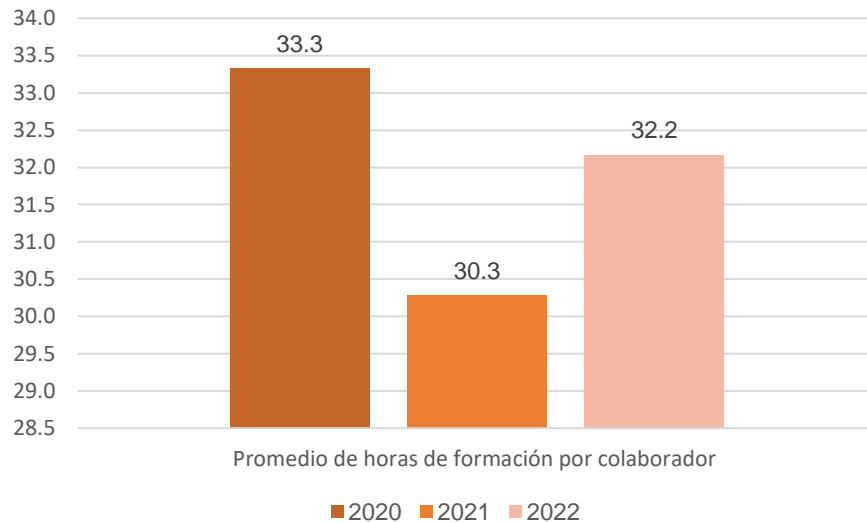
En Multibank en el año 2022 no se ha presentado fallecimientos laborales. Entre los recursos usados para determinar los principales tipos de dolencias en nuestros colaboradores tenemos informes trimestrales entregado por el Medico idóneo de la clínica empresarial, Psicólogo y Nutricionista.

2 Desarrollo de nuestros colaboradores

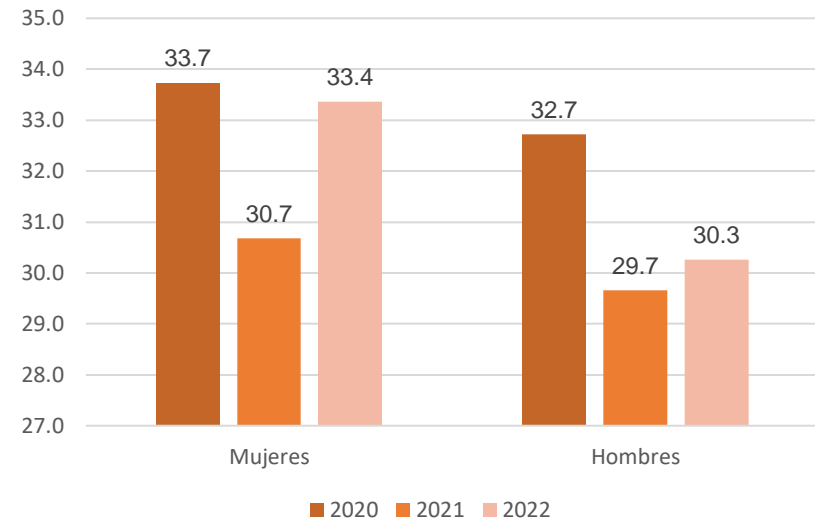
GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado

GRI 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición

Con la finalidad de facilitar el mejor desempeño de nuestros colaboradores, incrementamos las horas de formación en 36,415 lo que significó un aumento en el promedio de horas de formación por colaborador en 32.2:

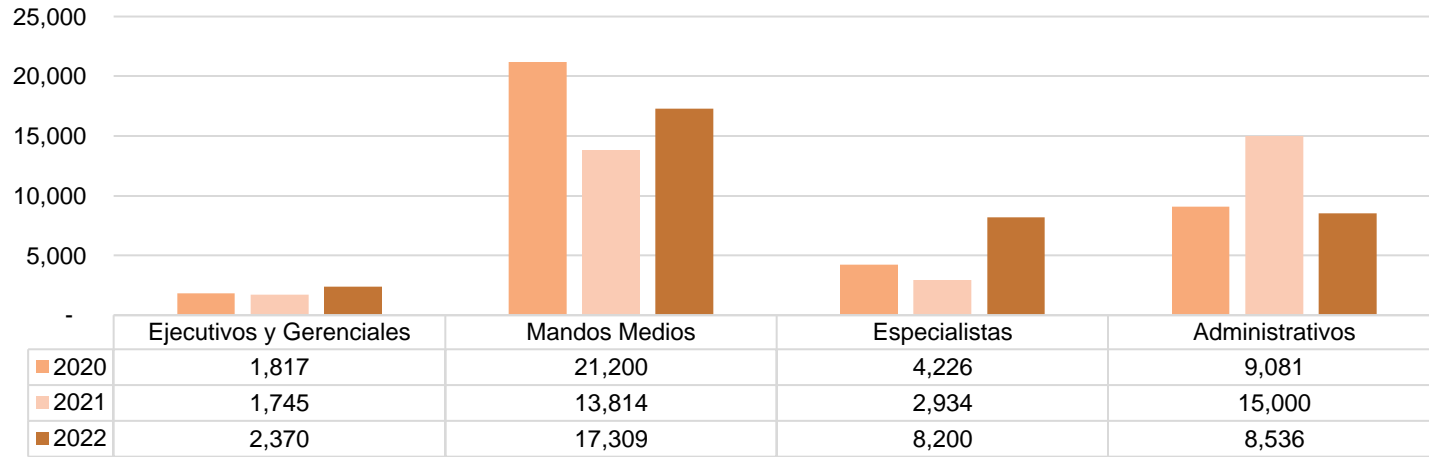


Promedio de horas de formación por colaborador 2020-2022

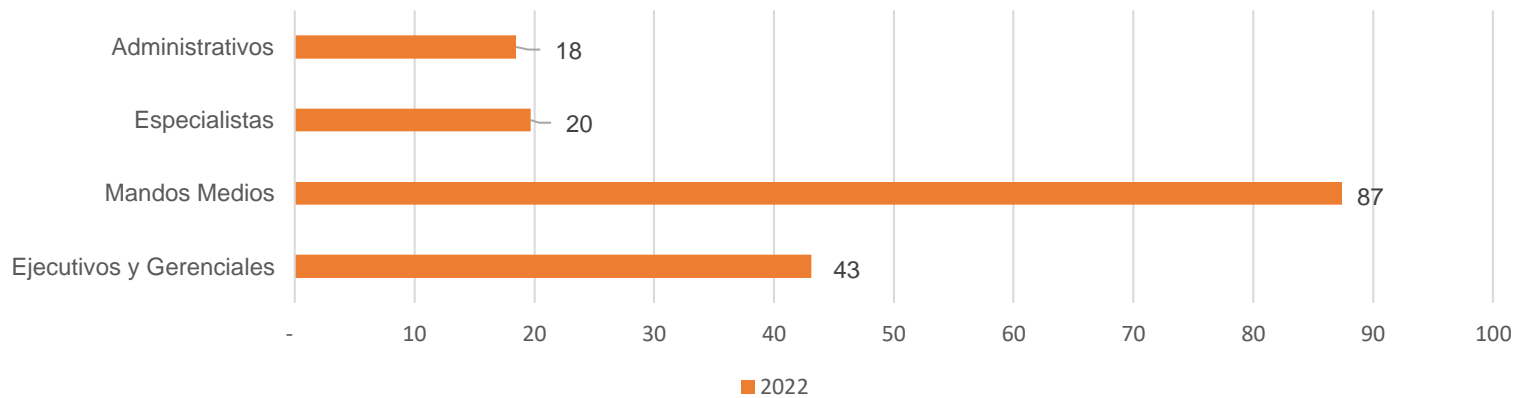


Promedio de horas de formación por sexo 2020-2022

Los mandos medios concentraron el mayor porcentaje de horas de formación (48%):

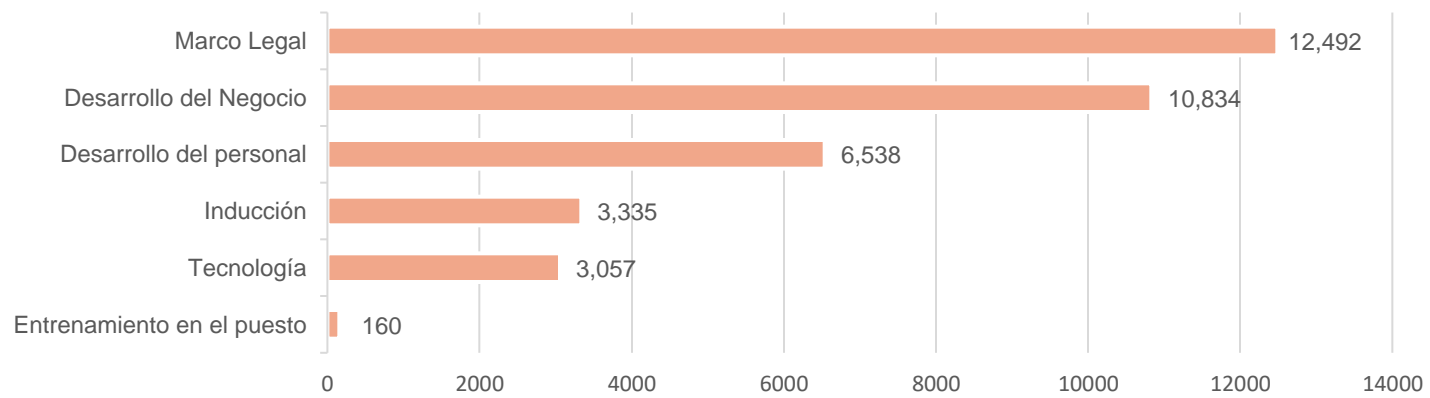


Horas de formación por categoría laboral 2020-2022



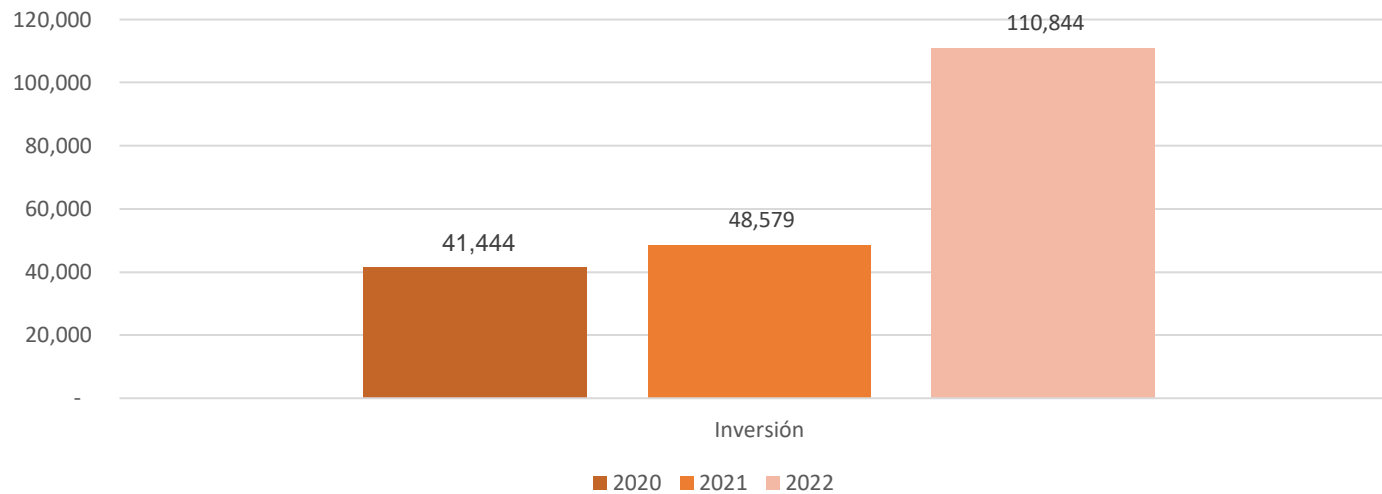
Promedio de horas de formación por categoría laboral

Los grupos temáticos relacionados con marco legal, desarrollo del negocio y desarrollo de personal, concentraron el mayor porcentaje de horas de formación (82%):



Horas de formación por grupo temático 2020 - 2022

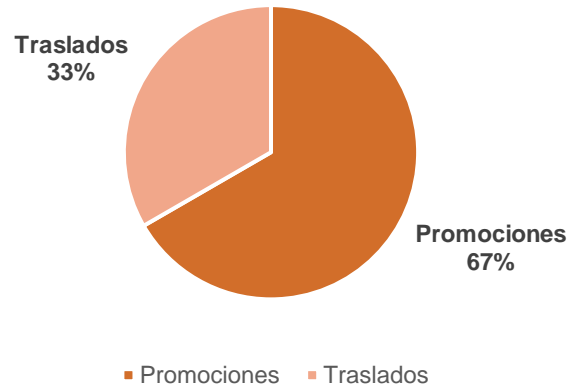
La inversión en formación aumentó un 128%.



Inversión en formación por año (USD)

Programa Primero los Nuestrs

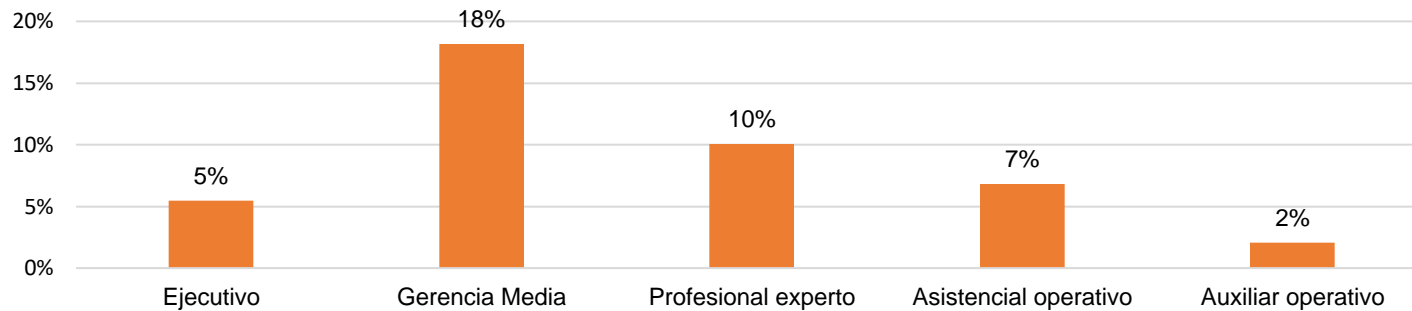
Como parte del desarrollo de nuestros colaboradores, en 2022 se beneficiaron con este programa 108 colaboradores a nivel de traslados y promociones, de los cuales:



Porcentaje de promociones y traslados

Con relación al total de la planilla (1,132), el 6% fue promovido, mientras que un 3% fue trasladado.

El movimiento de personal por categoría con relación al total de colaboradores fue el siguiente:

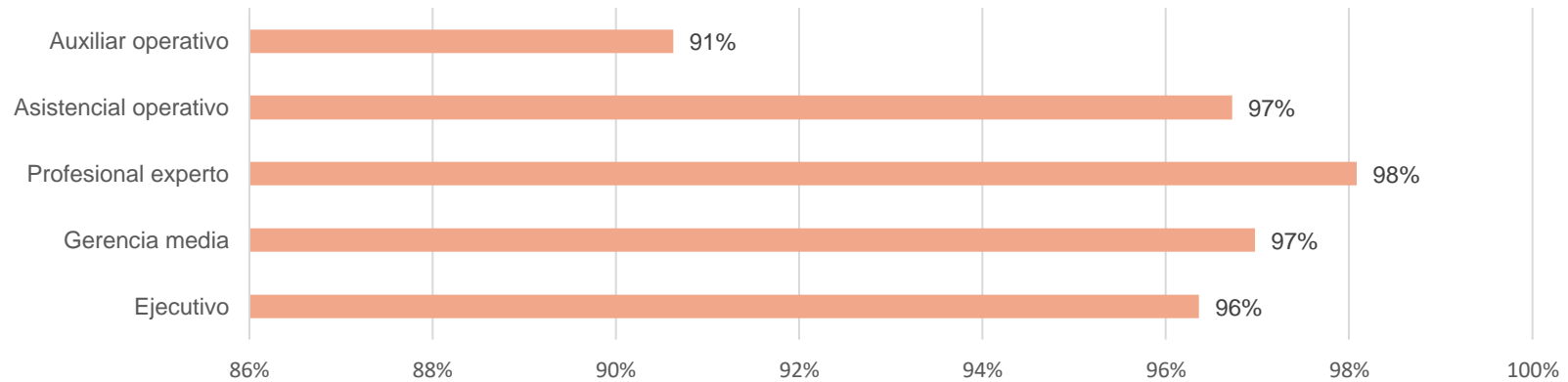


Movimiento de personal por categoría laboral

Evaluaciones de desempeño y desarrollo de carrera

GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

Evaluamos 1,095 colaboradores, cifra que representa el 96.7% del total de la planilla en la misma proporción para los hombres y las mujeres. Las siguientes gráficas muestran la distribución por categoría laboral:



Colaboradores evaluados por categoría laboral (%)

Programa de Practicantes y Primer Empleo

Con el objetivo es complementar la formación de estudiantes provenientes de universidades, carreras técnicas y colegios de secundaria, mediante el ejercicio de la práctica laboral remunerada; y promover el acceso al primer empleo a los jóvenes que se destacan en su desempeño durante la práctica, continuamos con el Programa de Practicantes y Primer Empleo. Este año el número de participantes fue de 38 estudiantes: 18 universitarios y 20 estudiantes de colegios secundarios. Del total 5 fueron contratados como primer empleo.

Nuestro Código de Ética y Conducta nos guía en materia de principios y valores a todos los que formamos parte de Multibank Inc. y Subsidiarias y se enmarca en estándares de comportamiento ético y profesional, que son indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable a las relaciones con los colaboradores, clientes, directivos y terceros. Dentro de sus objetivos está establecer y mantener relaciones basadas en la confianza y transparencia que permitan mantener siempre una alta reputación enmarcada en la integridad, honestidad, responsabilidad y confiabilidad y el cumplimiento de todo el marco legal.

Promoción de los Principios fundamentales en el trabajo

GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

GRI 407-1 Operaciones en las que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo

GRI 408-1 Operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

GRI 409-1 Operaciones con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio correctivas emprendidas

Todos los colaboradores de Multibank Inc. y Subsidiarias trabajan en un ambiente saludable, seguro, donde se garantiza el bienestar físico, mental y social de los trabajadores sin ningún tipo de discriminación al contratar, compensar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar a su personal, incluyendo discriminación basada en los atributos de raza, casta, género, origen nacionalidad, religión, discapacidad, orientación sexual, afiliación política, o la edad. En este sentido, rechazamos todas las actividades o formas de trabajo, en el que las personas no puedan ejercer sus derechos y se afecte el desarrollo físico y emocional.

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. Dentro de nuestras inversiones comunitarias apoyamos programas e iniciativas que puedan contribuir a la inclusión y permanencia de niños y adolescentes en el sistema educativo.

Durante el periodo del año 2022 confirmamos que no se identificaron procedimientos que perjudiquen o interfieran contra la libertad de asociación y negociación, así como de trabajo infantil y trabajo forzoso u obligatorio, en nuestras operaciones del banco y en la relación con nuestros proveedores.

Sistema de análisis de riesgo ambiental y social SARAS

Dentro del Sistema SARAS se excluyen los financiamientos a la producción o actividades que impliquen formas perjudiciales o de explotación de trabajo forzoso u obligatorio, trabajo infantil, prácticas discriminatorias o prácticas que impiden a los empleados el ejercicio legal de sus derechos de asociación y negociación colectiva.

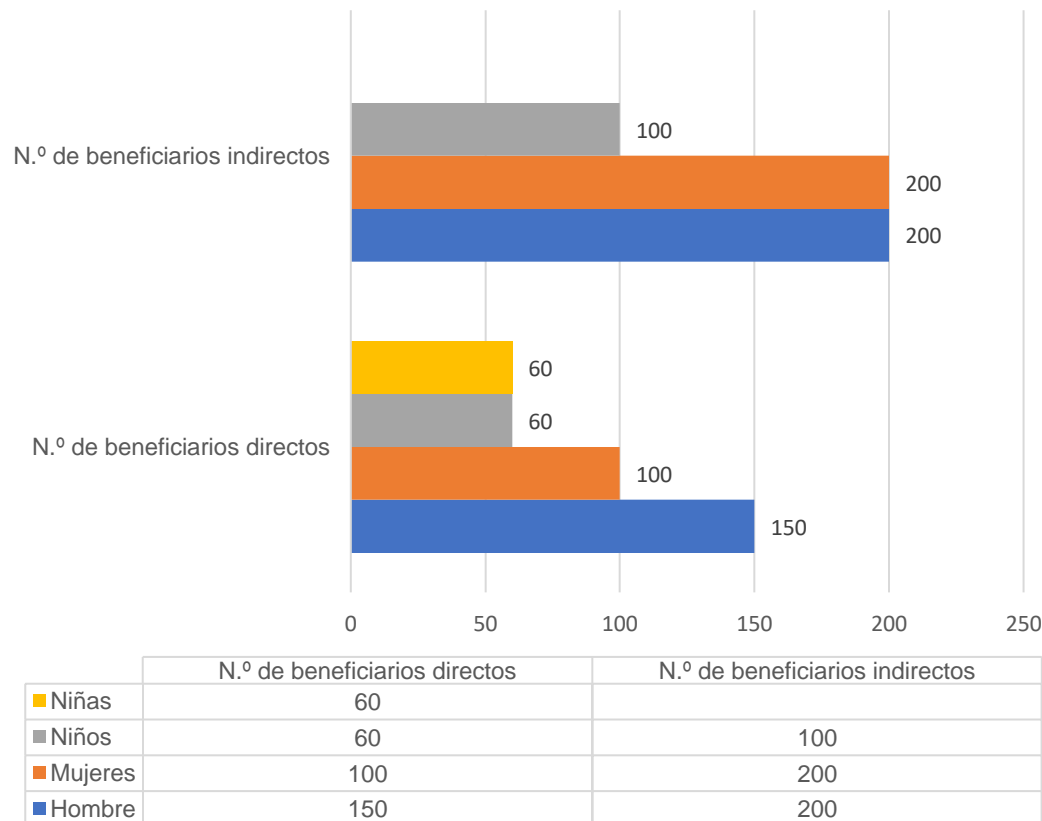
3 Inversión social / Vida en comunidad

GRI 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo

Procuramos contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos, en 2022 destacamos 3 iniciativas:

Del Campo a la Mesa

Fortalecimos la iniciativa Del Campo a la Mesa donde entregamos reconocimientos a 3 productores locales de áreas remotas del país, impactando directamente a 370 personas de una comunidad y a 500 personas más de forma indirecta.



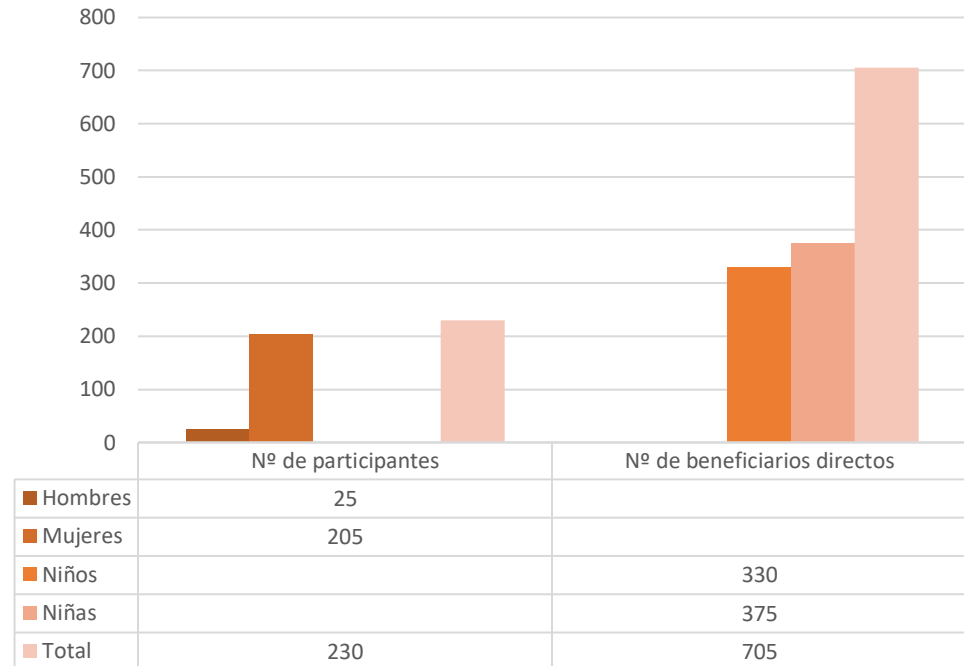
Programa Escuela para Padres

Aportamos de forma educativa, cultural y social a la asistencia social de Escuela para Padres, programa de la Sociedad de Esposas de Banqueros que con la participación 230 personas entre hombres, mujeres y niños (as), impactó a 705 beneficiarios directos.

El programa “Escuela para Padres”, tiene como propósito alentar el crecimiento personal de los padres para fomentar el potencial de sus hijos, fortalecer sus familias, desarrollar una relación de colaboración con la escuela, sentido de pertenencia, convivencia pacífica y solidaridad comunitaria mediante capacitaciones de adultos para fortalecer los recursos de crianza. Los talleres tienen una duración de dos horas y fueron brindados a los padres y madres de familia de los estudiantes del centro Educativo Marie Poussepin, de la escuela Eneida Moreno de Castellero (Chitré), Centro Juvenil y Biblioteca Las Mañanitas, Fundación Gabriel Lewis Galindo y escuela Pedro Nolasco en Burunga. Los participantes dieron sus testimonios incluyendo sus emociones y reflexiones en el período de la pandemia.

Lecciones aprendidas:

- La pandemia y su impacto en nuestras emociones;
- Buen uso de las redes sociales;
- Paternidad y maternidad responsable;
- ¿Cómo influyen los patrones de creencias en la educación de los hijos?
- Construyendo una autoestima positiva;
- Herramientas para una buena comunicación;
- Prevención del abuso sexual infantil;
- Conectando consigo mismo;
- Comunicación asertiva;
- Juego de la crianza;
- Valor permanente de la familia.

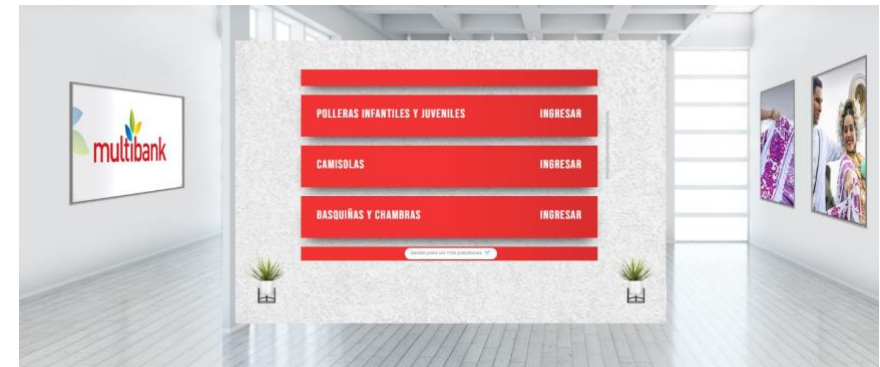


Galería digital #CelebroLaPollera

Por segundo año consecutivo, Multibank pone a disposición de la ciudadanía en general, la galería digital #CelebroLaPollera, ventana innovadora en Panamá, que entre el 2021 y este 2022 ha reunido a un total de más de 800 fotografías de empolleradas.

Más de 350 nacionales y extranjeras entre clientas, colaboradoras y público en general atendieron el llamado de Multibank a contar a través de fotografías la historia, diversidad y belleza de nuestra indumentaria típica. Un elemento distintivo que mantiene viva la identidad en todas sus expresiones con: polleras infantiles y juveniles, camisolas, basquiñas y chambras, vestidos congos, polleras regionales, montunas, blancas y de gala. Toda esta variedad se puede apreciar en <http://www.galeriamultibank.com/>

Por su parte, Ariadne Castellón, vicepresidente de Imagen Corporativa y Comunicación de Multibank, destacó que “Celebro la Pollera es una idea innovadora que se consideró por largo tiempo hasta hacerla realidad el año pasado. Es la primera galería digital en Panamá donde mujeres rinden homenaje a nuestra cultura, reuniendo todo el amor al traje que las representa en cada punto y región del país”.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



Índice de contenido GRI

Declaración de uso	Multibank informa acuerdo con los Estándares GRI
Período	1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándar(es) sectorial(es) GRI aplicable(s)	No se aplica ningún estándar GRI sectorial específico.

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones		
			Contenido	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes				
	2-1 Detalles organizacionales	Información de la Organización , 5	No están permitidas las omisiones para la divulgación		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe , 3			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe , 3			
	2-4 Actualización de la información	Acerca de este informe , 3			
	2-5 Verificación externa	Acerca de este informe , 3			
	2. Actividades y trabajadores				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Productos y servicios , 5			
	2-7 Empleados	Nuestra fuerza laboral , 46			
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nuestra fuerza laboral , 46			
	3. Gobernanza				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Estructura de Gobierno Corporativo , 10			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Estructura de Gobierno Corporativo , 10			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Estructura de Gobierno Corporativo , 10			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Estructura de Gobierno Corporativo , 11			
2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Estructura de Gobierno Corporativo , 11				

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones			
			Contenido	Motivo	Explicación	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Materialidad , 21				
	2-15 Conflictos de interés	Anticorrupción y cumplimiento , 36				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Anticorrupción y cumplimiento , 36				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Estructura de Gobierno Corporativo , 11				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Estructura de Gobierno Corporativo , 11				
	2-19 Políticas de remuneración	Estructura de Gobierno Corporativo , 11				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Estructura de Gobierno Corporativo , 11				
	2-21 Ratio de compensación total anual	Omisión	2-21	Confidencial	Por temas de seguridad se considera confidencial	
	4. Estrategia, políticas y prácticas					
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje de Nuestro Gerente General , 1 Estrategia global de RSE , 16				
	2-23 Compromisos y políticas	Cultura corporativa , 9				
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Cultura corporativa , 9				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Gestión de reclamos y solicitudes de clientes , 37				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Anticorrupción y cumplimiento , 36				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Anticorrupción y cumplimiento , 36				
2-28 Afiliación a asociaciones	Alianzas más significativas , 17					
5. Participación de los grupos de interés						
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés , 15					
2-30 Convenios de negociación colectiva	Grupos de interés , 15					
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Materialidad , 21	No están permitidas las omisiones para la divulgación			
	3-2 Lista de temas materiales	Temas materiales , 23				

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones		
			Contenido	Motivo	Explicación
GRI 201: Desempeño Económico 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Resultados financieros más relevantes , 28			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión del riesgo ambiental y social , 40			
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Beneficios a colaboradores , 54			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Omisión	201-4	No procede	No recibimos asistencia financiera del gobierno
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Contratación de personal local y relación con el salario mínimo local , 50			
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Contratación de personal local y relación con el salario mínimo local , 50			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica , 34			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Omisión	203-2	No procede	No hemos identificado Impactos económicos negativos indirectos significativos
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Proveedores locales , 8			
GRI 205: Anticorrupción 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Anticorrupción y cumplimiento , 35			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Anticorrupción y cumplimiento , 35			
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Anticorrupción y cumplimiento , 35			
GRI 207: Fiscalidad 2019	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	207-1 Enfoque fiscal	Enfoque fiscal , 35			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Estados financieros Multibank 2022 , 40, 41,74			
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Enfoque fiscal , 35			
	207-4 Presentación de informes país por país	Estados financieros Multibank 2022 , 91,92			

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones		
			Contenido	Motivo	Explicación
GRI 301: Materiales 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo de papel , 42			
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Omisión	301-2	No procede	No utilizamos insumos reciclados
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Omisión	301-3	No procede	No se utilizan productos y materiales de envasados recuperados
GRI 302 Energía 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 24			
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Uso de la energía , 43			
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Omisión	302-2	No calculado	Se estima calcularlo para el informe de 2025
	302-3 Intensidad energética	Uso de la energía , 43			
	302-4 Reducción del consumo energético	Omisión	302-4	No procede	Se tomó el 2022 como año base
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Omisión	302-5	No procede	No aplica este contenido
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 25			
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Omisión	303-1	No procede	No se han identificado impactos significativos asociados
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Omisión	303-2	No procede	No se han identificado impactos significativos asociados
	303-3 Extracción de agua	Omisión	303-2	No procede	No se han identificado impactos significativos asociados
	303-4 Vertido de agua	Omisión	303-4	No procede	No se liberan o vierten las aguas usadas en aguas superficiales, aguas subterráneas, aguas marinas o de terceros
	303-5 Consumo de agua	Gestión del recurso hídrico , 42			
GRI 304: Biodiversidad 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 25			
	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Omisión	304-1	No procede	No desarrollamos actividades en sitios dentro de o junto a áreas protegidas
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Gestión del riesgo ambiental y social , 41 Omisión 304-2 b)	304-2 b)	No procede	Nuestras actividades directas no representan riesgos a la biodiversidad
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Gestión del riesgo ambiental y social , 41 Omisión 304-2 a) b) c)	304-3 a)b)c)	No procede	Nuestras actividades directas no representan afectaciones a hábitats protegidos o restaurados

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones		
			Contenido	Motivo	Explicación
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Gestión del riesgo ambiental y social , 41			
GRI 305: Emisiones 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 25			
	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Emisiones , 44			
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	Emisiones , 44			
	305-3 Otras emisiones de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Omisión	305-3	No calculado	Se prevé calcularlo para futuros informes
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Emisiones , 44			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Omisión	305-5	No procede	El 2022 se ha tomado como año base
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Emisiones , 44			
	305-7 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Omisión	305-7	No procede	En nuestras operaciones no hemos identificado emisiones significativas de Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire
GRI 306: Residuos 2020	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 25			
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Omisión	306-1	No procede	No se generan impactos significativos relacionados con los residuos
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Omisión	306-2	No procede	No se han identificado impactos significativos relacionados con los residuos
	306-3 Residuos generados	Reciclaje , 42			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Omisión	306-4	No procede	No se generan residuos peligrosos significativos
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Omisión	306-5	No procede	No se transportan residuos peligrosos
GRI 401: Empleo 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 25			
	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Contratación local y relación con el salario mínimo local , 51			
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Beneficios a colaboradores , 54			
	401-3 Permiso parental	Beneficios a colaboradores , 55			
	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 25			

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones		
			Contenido	Motivo	Explicación
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Beneficios a colaboradores , 55	402-1 b)	No procede	No se han establecido acuerdos de negociación colectiva
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 26			
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 55			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 55			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 55			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 56			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 56			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 56			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 57			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 57			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 57			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Salud y seguridad en nuestras operaciones , 57			
GRI 404: Formación y educación 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 26			
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Desarrollo de nuestros colaboradores , 58			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Desarrollo de nuestros colaboradores , 58			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Evaluaciones de desempeño y desarrollo de carrera , 62			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 26			
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades , 48			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Diversidad e igualdad de oportunidades , 49			
GRI 406: No discriminación 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales , 26			
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Promoción de los Principios fundamentales en el trabajo , 63			

Standard GRI	Contenidos	Ubicación, página	Omisiones		
			Contenido	Motivo	Explicación
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Promoción de los Principios fundamentales en el trabajo, 63			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Promoción de los Principios fundamentales en el trabajo, 63			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Promoción de los Principios fundamentales en el trabajo, 63			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Salud y seguridad en nuestras operaciones, 57			
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Gestión del riesgo ambiental y social, 41			
GRI 413: Comunidades locales 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Inversión social / Vida en comunidad, 64,65,66			
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Omisión	413-2	No procede	No hemos identificado Impactos negativos significativos en las comunidades locales
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Salud y seguridad en nuestras operaciones, 57			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Salud y seguridad en nuestras operaciones, 57			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Anticorrupción y cumplimiento, 36			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Gestión de reclamos y solicitudes de clientes, 37			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Gestión de reclamos y solicitudes de clientes, 37			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	3-3 Gestión de los temas materiales	Temas materiales, 26			
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gestión de reclamos y solicitudes de clientes, 37			

Temas NO materiales	
Standard GRI	Justificación
GRI 206: Comportamiento anti competencia 2016	No hemos identificados como un tema material la competencia desleal como tema material. No se han presentado acciones jurídicas en los temas relacionados.
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	No se han identificado impactos negativos significativos en la cadena de suministro. No aplicamos filtros de evaluación y selección de proveedores de acuerdo con los criterios ambientales.
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	No se han identificado impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro. No aplicamos filtros de evaluación y selección de proveedores de acuerdo con los criterios ambientales.
GRI 415: Política pública 2016	Multibank no realiza contribuciones financieras o en especie a partidos y/o representantes políticos.

800-3500

 6448-3500



Banca Móvil

www.multibank.com.pa

