

M E M O R I A

A N U A L

2 0 2 1



multifinancial
group





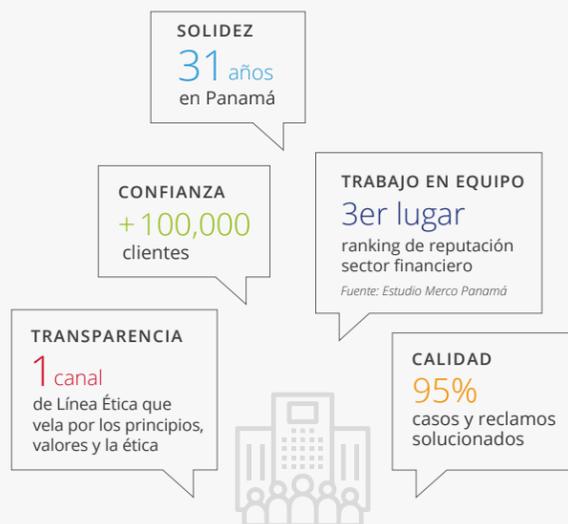
Índice

- 01** | Multibank detrás de las cifras
- 02** | Mensaje del Gerente General de Multibank Inc.
- 08** | Información general y estructura del grupo bancario
- 11** | Entorno económico
- 16** | Gestión del sistema bancario panameño
- 21** | Desempeño financiero, análisis de solvencia y eficiencia
- 28** | Calificaciones de riesgo a nivel del grupo bancario
- 31** | Contexto regulatorio en que se desarrolla el grupo bancario y resumen de principales impactos regulatorios en las plazas en donde este mantiene presencia
- 36** | Gobierno Corporativo
- 39** | Principios para la gestión integral de riesgo del grupo bancario
- 54** | Sostenibilidad



Multibank detrás de LAS CIFRAS

LOS VALORES EN NÚMEROS



SUEÑOS CUMPLIDOS EN EL 2021



EXCELENCIA

FITCH RATINGS CALIFICACIÓN INTERNACIONAL

Largo plazo

BB+

Perspectiva estable

S&P GLOBAL RATINGS CALIFICACIÓN INTERNACIONAL

Largo plazo

BB+

Perspectiva estable

FITCH RATINGS CALIFICACIÓN LOCAL

Largo plazo

AA (pan)

Perspectiva estable



1,002,021 DE GRACIAS



Mensaje del Gerente General

El 2021 fue un año lleno de retos para todos. Multibank reforzó su propósito de hacer realidad los sueños de nuestros amigos y clientes.

En esta memoria compartimos el reflejo del esfuerzo y confianza de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y aliados; quienes nos han consolidado como un actor muy relevante en el desarrollo de la economía panameña.

A nuestros clientes, gracias por confiar en nuestra entrega y acompañamiento. Ustedes son los protagonistas de este buen desempeño y nuestro compromiso es seguir trabajando para entregarles más soluciones que aporten a su bienestar, reforzando nuestro rol en la recuperación y desarrollo del país.

Estoy convencido que, de la mano de toda la industria financiera y a través de una banca responsable, crearemos nuevas oportunidades para el crecimiento sostenible de Panamá.

Gerardo Ulloa
Gerente General
Multibank Inc.

Junta Directiva

Rodolfo Tabash Espinach

Director – Presidente

Máster en Administración de Empresas, INCAE y Bachillerato en Administración de Empresas, Universidad de las Américas; Curso de Formación de Agente Corredor de Bolsa, National University.

Ana María Cuellar de Jaramillo

Directora – Vicepresidente

Contadora Pública de profesión. Miembro activo de Juntas Directivas de Banco de Bogotá, Megalínea, Brío de Colombia S.A, Concentrados S.A y Crump América S.A.

Daniel Pérez Umaña

Director – Secretario

Máster en Derecho con énfasis en Derecho Corporativo y Financiero de Harvard Law School además de ser Máster en Derecho con énfasis en Derecho Financiero Comparativo y Resolución de Disputas Internacionales de Oxford University y Licenciado en Derecho, Universidad de Costa Rica.

Germán Salazar Castro

Director – Tesorero

Economista de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Cuenta con estudios de postgrado en Crédito Bancario, y Finanzas del Chemical Bank y Finanzas de la Universidad de Nueva York.

Álvaro de Jesús Velásquez Cock

Director Independiente

Maestría en Economía de la Universidad de Londres. Economista y Doctor en Ciencias Económicas, Universidad de Antioquia.

Jessica Mora Garro

Directora

Maestría en Gestión Estratégica de la Experiencia del Consumidor de la Universitat de Barcelona-OBS Business School y Maestría en Administración de Empresas del Programa Universidad de Costa Rica / FUNDEPOS.

Equipo Ejecutivo

MULTIBANK INC.

Gerardo Ulloa

Gerente General

Negocios

Antonio Fistonich

VP Senior de Tesorería y Finanzas

Gabriel Arias

VP Senior de Banca de Personas

Eric Calderón

VP de Banca Empresas

Jorge Fistonich

VP de Banca Corporativa

Luis Ortiz

VP de Sucursales

Juan Carlos Reyes

VP de Medios de Pago y Banca Diamante

Cynthia Hernández

VP de Corresponsalía Bancaria e Instituciones

Teresita Soto

Gerente General Multibank Seguros

Daniel Dos Santos

Gerente General Multi Securities

Apoyo

Juan Carlos Morán

VP Senior de Operaciones y Tecnología

Enrique Guadamuz

VP de Plataforma e Innovación Tecnológica

Mónica Ospino

VP de Aseguramiento de Calidad

Priscilla Alba

VP de Planificación Financiera

Ariadne Castrellón

VP de Imagen Corporativa y Comunicación

Juan Luis Toledo

VP de Desarrollo Humano

Kadhir Campos

VP de Finanzas y Contabilidad

Ana Carolina Pérez

VP de Asesoría Legal

Nazim Suzzarini

VP de Excelencia Operacional

José Rafael Sánchez

VP de Inteligencia de Negocios

Control

Nidia Marcela García

VP de Auditoría Interna

Marianela García de Rodríguez

VP de Cumplimiento

José Paúl Rodríguez

VP de Gestión de Riesgo

Multi Financial Group

en cifras



Multi Financial Group en cifras

(Millones de US\$)

Activo Total	4,893
Cartera de Préstamo Bruta.....	3,400
Depósitos de Clientes.....	3,912
Utilidad Neta.....	14
Patrimonio	418



Clientes.....	108,466*
Empleados	1,106**

*No incluye MB Crédito ni MB Leasing (Costa Rica). **Incluye colaboradores directos y temporales.
La cartera de préstamos bruta y depósitos de clientes excluyen intereses por cobrar e intereses por pagar, respectivamente.



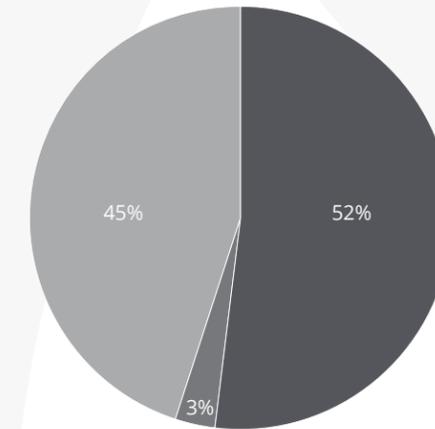
Canales digitales y Contact Center:

- Asistente Virtual
- Banca en Línea
- Banca Móvil
- Contact Center

Empleados 2021



Amplia diversificación de préstamos y fondeo



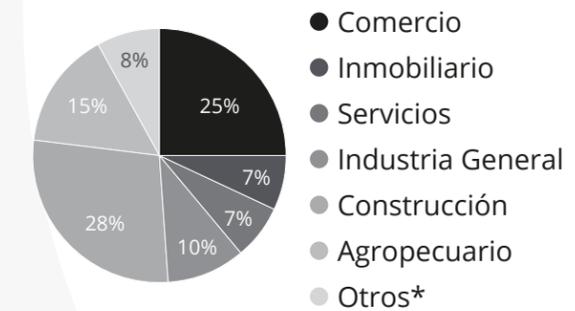
Cartera de Préstamos

(costo amortizado)

US\$3,497mm

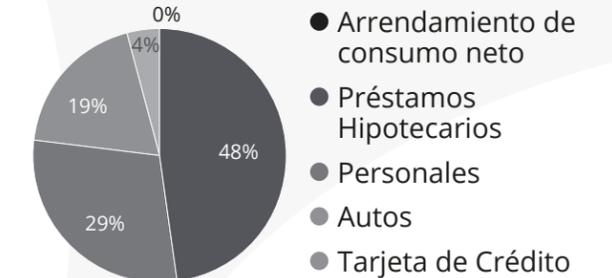
- Corporativos
- Pequeña Empresa
- Banca de Personas

Distribución préstamos Corporativos y Pequeña Empresa



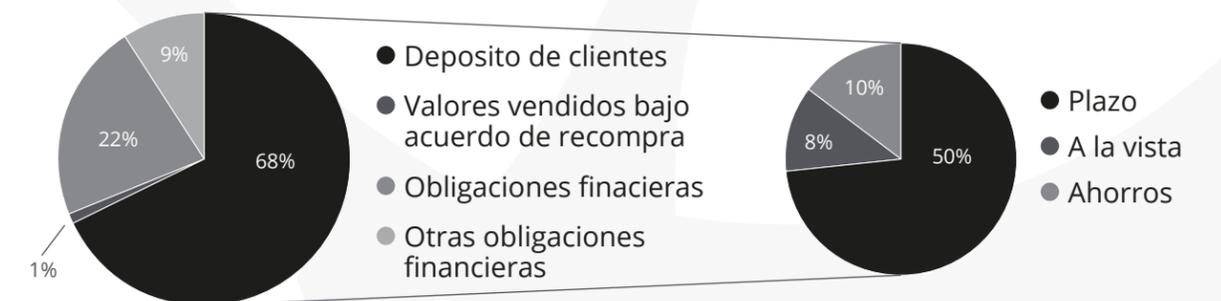
*Otros incluye sectores con participación individual inferior a 5%

Distribución préstamos Banca de Personas



Distribución del fondeo

US\$4,266mm



No incluye intereses por pagar.

Información general y estructura del grupo bancario





Información general Y ESTRUCTURA DEL GRUPO BANCARIO

Multi Financial Group, Inc. (MFG) entidad constituida de acuerdo a las leyes de la República de Panamá, inició operaciones en el año 2007. Su actividad principal es la de efectuar negocios de inversión. Multi Financial Group, Inc. y subsidiarias referido en lo adelante como “MFG” provee una amplia variedad de servicios financieros principalmente de banca empresarial, de inversión, hipotecaria y de consumo, así como servicios de seguros, factoraje, leasing, capacitación y bienes raíces. La principal subsidiaria del Grupo Bancario la constituye Multibank Inc. referido en lo adelante como “Multibank”, quien agrupa las operaciones financieras, seguros y valores del Grupo Bancario. Inició operaciones en el año 1990, apalancada con la trayectoria de 21 años que contaban para ese momento sus fundadores a través de la empresa financiera, Gran Financiera fundada en 1969.

Multibank lleva a cabo sus operaciones principalmente en Panamá, aun cuando se ha diversificado hacia varios países de Centro, Sur América y el Caribe. Al cierre del año 2021, contaba con poco más de 1,200 colaboradores, manteniendo 20 sucursales en Panamá, así como subsidiarias en Costa Rica y oficinas de representación en Colombia y Perú.

Organigrama Estructura jurídica del grupo bancario Multi Financial Group, Inc.



MFG es dueño de la totalidad de la participación accionaria de las siguientes compañías subsidiarias:

Nombre de la compañía	Actividad de la empresa	País de incorporación
Promotora Prosperidad, S.A. y Subsidiarias	Administración de bienes inmuebles	Panamá
Multibank, Inc.	Negocios de banco local y en el exterior	Panamá
Multi Securities, Inc.	Negociar, ejecutar y procesar la compra y venta de valores local e internacional y administrar portafolios de inversión	Panamá
Multi Trust, Inc.	Promover, establecer, administrar y manejar fideicomisos y prestar servicios como fiduciario	Panamá
Multibank Seguros, S.A.	Negocio de seguros	Panamá
MB Créditos, S.A. y Subsidiaria	Arrendamiento financiero de bienes muebles	Costa Rica
Orbis Real Estate, Inc.	Compra, venta y administración de bienes inmuebles	Panamá

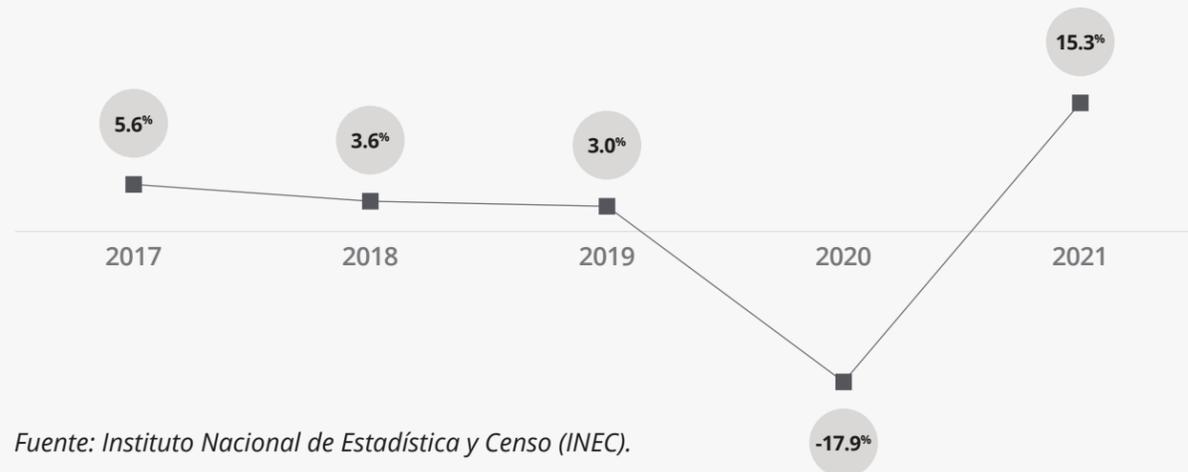
Entorno económico



Entorno económico

La economía panameña, reflejo de la reapertura paulatina de los diversos sectores económicos iniciada en el segundo semestre del año 2020 luego del impacto de la pandemia del covid-19 en la economía global, cerró el año 2021 con una importante recuperación registrando un crecimiento real de 15.3% respecto al año previo.

Variación anual PIB real de Panamá



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Los siguientes cinco sectores: comercio; transporte, almacenamiento y comunicaciones; construcción; intermediación financiera y explotación de minas y canteras, representan el 57.5% del aporte al Producto Interno Bruto (PIB), razón por la cual son sectores fundamentales para el desempeño económico de Panamá.

Dentro del desempeño del Producto Interno Bruto real durante el 2021 destaca el significativo crecimiento en el nivel de actividad de sectores con importante participación como explotación de minas y canteras 115.7%, construcción 31.7% y comercio al por mayor y por menor 19.2%, producto de la mayor producción y exportación de cobre, la mayor ejecución de proyectos residenciales y obras de infraestructura y la reactivación de la dinámica comercial. El nivel de actividad de otro sector relevante, como el de transporte, almacenamiento y comunicaciones, experimentó un incremento real de 11.1% en el año 2021, con relación al año previo.

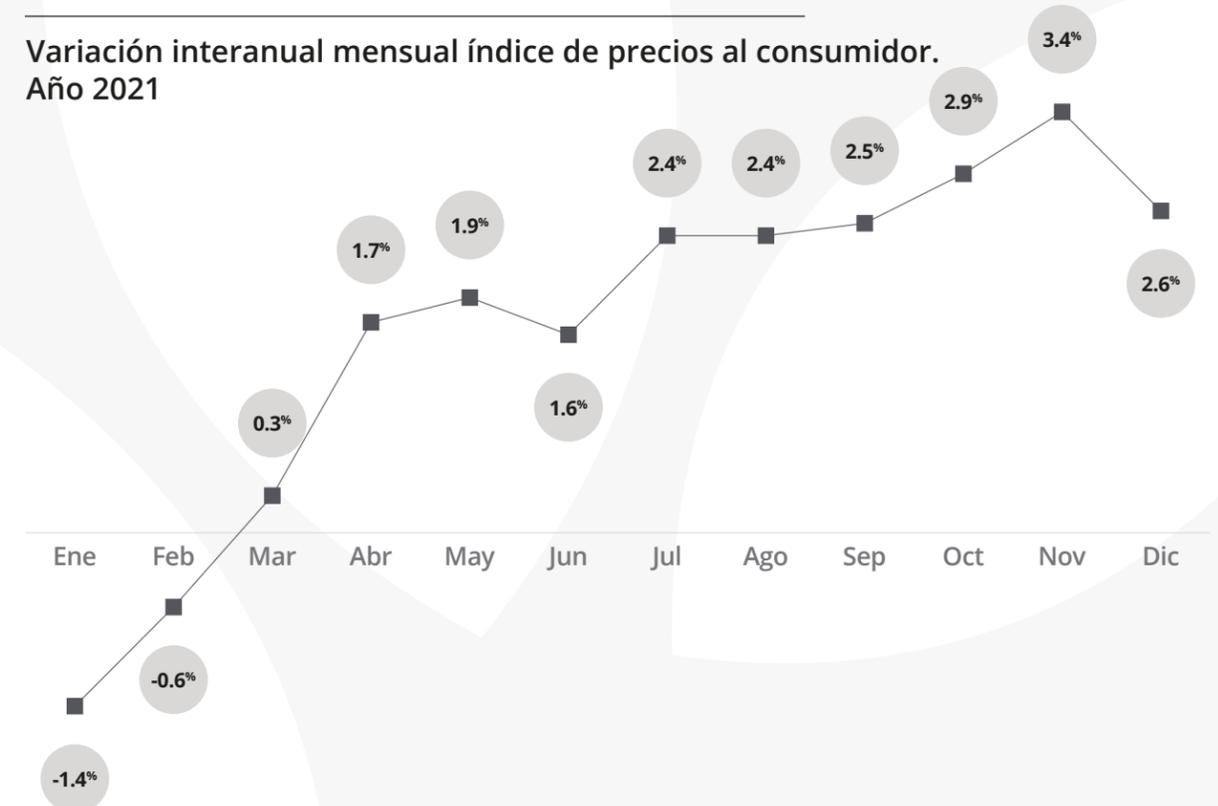
La intermediación financiera registró un descenso real de 3% durante el año 2021, afectado principalmente por menores servicios externos del Centro Bancario Internacional. El sector asegurador igualmente registró un desempeño decreciente reflejo de alta siniestralidad en relación con las primas devengadas.

Por otro lado, dentro de los sectores que mostraron reducido dinamismo en el año 2021, se encuentran: pesca con crecimiento de 1.8%; hoteles y restaurantes con 1.1%; mientras que los servicios de educación privada experimentaron una caída real de 1.5%.

Dentro de este entorno, entidades como el Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), proyectan un crecimiento más estable para el 2022, el cual, estas instituciones ubican en 7.8% y 7.3%, respectivamente.

Por otro lado, es importante destacar que Panamá mantiene una calificación de riesgo soberana ubicada en la categoría BBB (perspectiva negativa) en el caso de S&P Global Ratings, BBB- (perspectiva negativa) por parte de Fitch Ratings y en el nivel Baa2 (perspectiva estable) por parte de Moody's; consolidada dentro del grado de inversión internacional, donde se ubican los soberanos, instituciones financieras y empresas, entre otros, de mayor solidez relativa dentro de las entidades que se califican a nivel global. Adicionalmente, las calificaciones antes citadas, están en categorías de riesgo similares a la correspondiente a países de economías más grandes en la región con grado de inversión internacional (Perú, México y Colombia).

Variación interanual mensual índice de precios al consumidor. Año 2021





De enero a diciembre de 2021, reflejo de la mayor demanda de bienes y servicios, así como, del incremento de precios de materias primas por la recuperación económica a nivel global, la inflación acumulada aumentó a 2.6%, respecto al -1.6% del año 2020. Dentro de la variación por grupos o rubros del IPC de manera interanual con respecto al cierre del año 2020, destacan los siguientes incrementos: transporte 10.5%; educación 3.1%; vivienda, agua, electricidad y gas 2.3%; alimentos y bebidas no alcohólicas 2.2%; y restaurantes y hoteles 2%.

Por su parte, los siguientes grupos registraron descensos de precios en el año 2021: bebidas alcohólicas y tabaco -0.8%; prendas de vestir y calzado -0.6%; recreación y cultura -0.5%; y comunicaciones con -0.2%

Gestión del sistema bancario panameño



Gestión del sistema bancario panameño

El balance de situación del sistema bancario nacional no consolidado (excluye los bancos de licencia internacional) registró para el cierre del mes de diciembre del año 2021 con un total de activos de US\$117,519 millones, un aumento de 1.6% respecto a los US\$115,620 millones al cierre del año 2020.

Este desempeño fue impulsado en primer lugar, por el crecimiento de la cartera crediticia tanto a nivel local como internacional, la cual alcanzó un total de US\$ 70,671 millones con una variación de 3.6% respecto al año 2020. En el caso de los préstamos locales, registraron un aumento de 1.5% a diciembre 2021 con relación al cierre del año anterior, impulsado por los sectores de mayor participación como hipotecario (4.1%), consumo personal (4.2%) y comercio con (2.3%), que compensaron el descenso de otro sector relevante como construcción, cuyos créditos descendieron en 8.3% en el año. La cartera doméstica de créditos de consumo está compuesta por tarjetas de crédito, préstamos personales y créditos de autos.

El crecimiento de los activos del sistema bancario nacional, se vio favorecido en segundo lugar por el aumento de las inversiones en valores, las cuales se ubicaron en US\$ 22,799 millones y una variación de 6.5%.

Los activos líquidos netos, por su parte, reflejaron un descenso de 6.7% en el año 2021, alcanzando US\$19,869 millones.

El total de depósitos captados registró un saldo US\$85,364 millones, lo cual refleja un aumento de 0.8% en comparación con el cierre del año 2020, mientras que las obligaciones presentaron un saldo de US\$16,547 millones, un crecimiento de 8.4% en el mismo periodo, evidenciando una mayor diversificación de fondeo a nivel del sector bancario. Los depósitos internos del sistema bancario nacional representaron el 73.7% del total de los depósitos del sistema y se mantuvieron relativamente estables con relación al cierre del año 2020, con un aumento de 0.1%. Los depósitos locales oficiales decrecieron en 10.9% en el período compensado por el crecimiento de 7.2% de los depósitos locales de particulares. Dentro de estos últimos destacaron los depósitos de ahorros con un crecimiento de 12.4%.

En términos de utilidad neta, para el sistema bancario nacional en el año 2021 alcanzó US\$ 1,113 millones un aumento de 38.9% respecto a los US\$ 801 millones para el año 2020, en línea con los mayores niveles de actividad económica, el incremento de otros ingresos por operaciones y una menor constitución de provisiones luego de la aguda situación de pandemia que caracterizó al año 2020. El



retorno sobre activos (ROA) y el retorno sobre el patrimonio (ROE) para el sistema bancario nacional se situó en 1% y 9.2%, respectivamente en el período analizado.

Por otra parte, el comportamiento registrado al cierre de diciembre de 2021 en los índices de calidad de cartera crediticia se puede apreciar que los préstamos morosos fueron equivalentes a un 1.7% del total de cartera de préstamos del sistema bancario nacional y, por otra parte, el saldo vencido o con atrasos de más de 90 días, representó un 2.3% del total de la cartera de préstamos del sistema bancario nacional. Estos indicadores experimentaron un leve crecimiento con relación al año 2020, reflejo de la culminación del período de alivios financieros durante el año 2021, en un contexto de recuperación de la actividad económica, la cual, no obstante, aún no alcanza los niveles registrados previos a la pandemia.

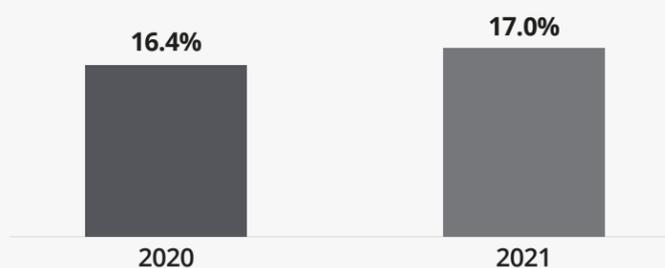
Como consecuencia de la situación de pandemia que afectó de manera significativa la capacidad de pago de una parte importante de los deudores financieros en Panamá, la Superintendencia de Bancos y el Gobierno Nacional promulgaron dentro de las sanas prácticas del negocio bancario, una serie de regulaciones y leyes que propiciaron que las entidades financieras tomaran medidas de alivio financiero o moratoria a sus clientes de préstamos (modificación de préstamos). Específicamente en el año 2021, el regulador bancario promulgó adicionalmente normas orientadas a promover la regularización de los créditos a través de acuerdos entre deudores y entidades financieras. De esta manera, al cierre del mes de diciembre de 2021, se ha registrado una disminución de 59% de los préstamos modificados respecto al año anterior, alcanzando US\$ 9,252 millones (US\$ 22,933 millones al cierre del año 2020) y representando el 17% de los préstamos locales del mercado (42% a diciembre 2020).

El sistema bancario nacional, como consecuencia de la generación interna de patrimonio a través de la utilidad neta del sector, registra elevados niveles de capitalización, reflejados en un índice de adecuación de capital regulatorio de 15.9% al 31 de diciembre de 2021, superando de manera significativa al mínimo exigido por la legislación bancaria (8%).

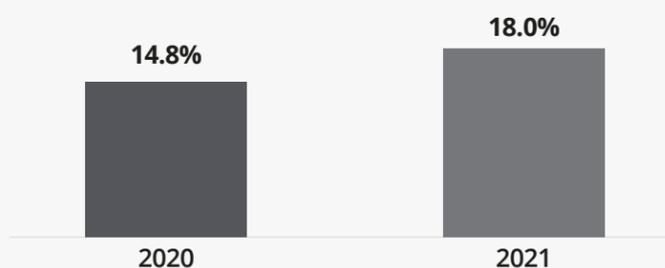
Participación de mercado

Al cierre del año 2021, Multibank logró una participación de mercado de 5.9% (5.5% al cierre del 2020), en cuanto a cartera de préstamos bruta local del Sistema Bancario Panameño con relevante participación de mercado como proveedor de financiamiento en los sectores de automóvil con 17.0%, agropecuario con 18.0% y construcción con 9.5% en comparación con 16.4%, 14.8% y 8.5%, respectivamente para los sectores mencionados al cierre de 2020. Por su parte, Multibank mantiene a diciembre del año 2021 una participación de mercado en depósitos totales de 3.4% y una participación de mercado en depósitos locales de 3.1%.

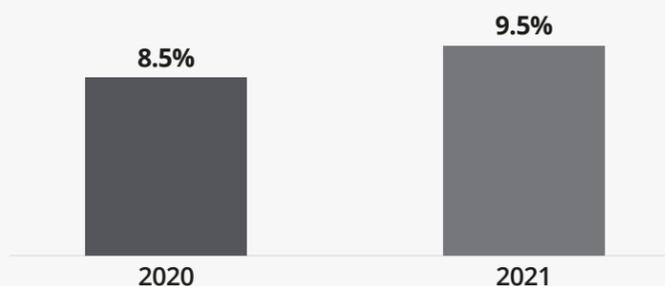
Participación de mercado - Préstamos de Autos



Participación de mercado - Préstamos Agropecuarios



Participación de mercado - Préstamos Construcción



Desempeño financiero, análisis de solvencia y eficiencia



Desempeño financiero, análisis de solvencia y eficiencia

Multi Financial Group, Inc. y Subsidiarias – Resumen Financiero

US\$ Millones	dic. 20	dic. 21	dic. 21 - dic. 20 (%)
Balance de Situación			
Disponibles	203	184	-9.4%
Corporativos	1,676	1,819	8.6%
Pequeña Empresa	76	88	15.4%
Banca de Personas	1,473	1,590	8.0%
Préstamos	3,225	3,497	8.5%
Provisiones	50	79	58.8%
Carteta Neta	3,175	3,418	7.7%
Inversiones	1,063	916	-13.8%
Otros Activos	451	375	-16.8%
Total Activos	4,892	4,893	0.0%
Depósitos de Clientes	3,049	2,945	3.4%
Otro Fondo	1,122	1,360	21.3%
Otros Pasivos	285	171	-40.1%
Total Pasivos	4,455	4,475	0.5%
Total Patrimonio	436	418	-4.3%
Total Pasivos + Patrimonio	4,892	4,893	0.0%
Estado de Resultados			
Ingresos de Intereses	237	232	-2.0%
Gastos de Intereses	146	133	-8.5%
Ingresos por Intereses y comisiones, neto	91	99	8.3%
Provisión de Cartera	70	44	-37.9%
Provisión en Otras Cuentas por cobrar	1	0	n.s.
Otras provisiones	2	0	n.s.
Gastos Generales y Adm.	102	84	-17.8%
Otros Ingresos	45	43	-4.1%
Utilidad antes de Impuestos	-39	15	137.4%
Impuestos sobre la renta	8	0	n.a.
Utilidad Neta	-31	14	146.2%
Utilidad Neta Recurrente	19	14	-25.6%

MFG reportó activos consolidados por US\$4,893 millones, registrando un nivel estable con relación con el cierre del año 2020 (US\$4,892 millones). Destaca por su parte, la cartera de préstamos (incluyendo intereses y comisiones descontadas no ganadas), con un aumento de US\$272 millones (8.5%) respecto al año anterior, alcanzando un saldo de US\$3,497 millones al cierre del 2021, producto de mayores desembolsos de créditos tanto en el segmento empresarial como de personas, en línea con la recuperación de la economía panameña durante el año. En este contexto, resalta el crecimiento en los préstamos agropecuarios, comerciales, personales, hipotecas y autos.

Cabe destacarse que, al cierre del 2021, los indicadores de calidad de activos de MFG se mantuvieron en niveles adecuados con indicadores de préstamos vencidos a total de préstamos en 2.2% (2.3% para el sistema bancario nacional) y cobertura de reservas (reservas para pérdidas en préstamos a cartera vencida) en 106% (153% para el sistema bancario nacional). Considerando la provisión dinámica y el exceso de reservas que se registra en las cuentas de patrimonio, la cobertura de reservas se ubicó en 181% al cierre del año 2021.

Los depósitos de clientes constituyen la principal fuente de fondeo de MFG, representando el 68% y totalizando US\$2,912 millones al cierre de 2021; excluyendo los intereses por pagar. Del total de depósitos, 73% corresponden a depósitos a plazo fijo, 14% depósitos de ahorros y 13% depósitos a la vista. El fondeo total experimentó en el año 2021 un crecimiento de 3.5% con relación al año 2020 alcanzando US\$4,266 millones (sin intereses por pagar).

El patrimonio neto de MFG se redujo en 4.3% para alcanzar US\$ 418 millones al cierre del 2021, representando el 8.5% del total de activos (8.9% a diciembre 2020), afectado, en línea con el comportamiento del sistema bancario nacional, por la disminución de partidas no realizadas asociadas a la valoración de inversiones y por la redención anticipada de acciones preferidas por US\$ 8 millones, dentro de la estrategia de optimización del costo de fondos y de capital. En este contexto, se evidencia la solidez reflejada en el índice de adecuación de capital que alcanzó 13% al cierre del año 2021, excediendo ampliamente el 8% mínimo legal requerido.

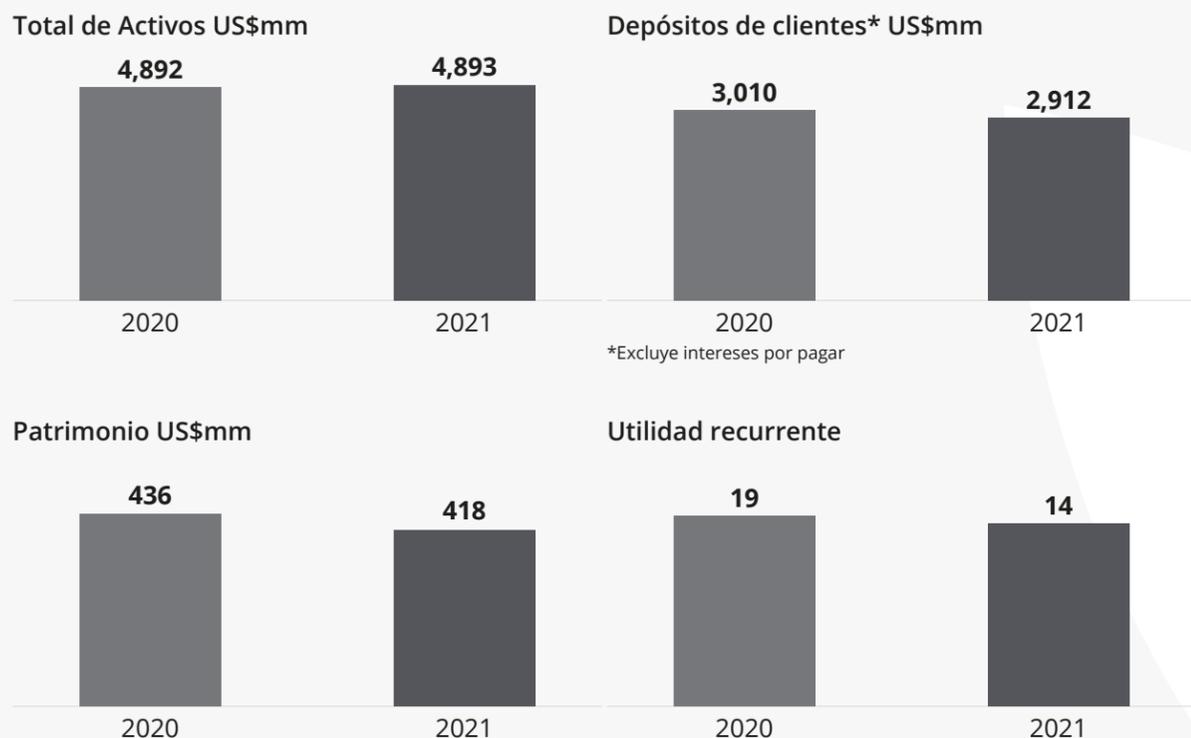
La utilidad neta recurrente de MFG totalizó US\$14.3 millones para el año 2021, experimentando un descenso de 26% respecto a la utilidad neta de US\$19.3 millones registrado en el 2020 (excluyendo de éste, las partidas fuera del giro normal del negocio asociadas al cierre de la transacción de adquisición por parte de Grupo Aval, realizada en dicho año). Este desempeño estuvo impactado por menores ingresos por intereses y comisiones, dada la estrategia de recuperación de market share

ejecutada en el año y la disminución de las inversiones en valores, aunado al registro, de manera conservadora, de mayores provisiones crediticias en el contexto de la culminación del período de moratoria establecido regulatoriamente producto de la pandemia. Lo anterior no pudo ser compensado por la reducción de los gastos generales y administrativos, que presentaron una disminución de 18% con relación al año 2020. En términos contables, la utilidad neta para el cierre del año 2021, registró un aumento de 146% respecto al año 2020 (incluyendo en el año previo, las partidas fuera del giro normal del negocio, antes mencionadas).

Con relación a los indicadores de rentabilidad, MFG registró un retorno sobre activos promedio de 0.3% y retorno sobre el patrimonio promedio 3.4% para el año 2021, con base en la utilidad neta recurrente.

Los activos líquidos totalizaron US\$ 961 millones al cierre del año 2021 (excluyendo intereses por cobrar), con un descenso de 14.6% respecto al cierre del 2020, reflejo del proceso de optimización de la estructura del balance que se registró durante el año, manteniendo a su vez un índice de liquidez regulatoria, medido a través de la subsidiaria Multibank de 46.92% (50.4% del año 2020) cumpliendo ampliamente con el mínimo requerido de 30%. Debe destacarse, que Multibank muestra un indicador de LCR ("Liquidity Coverage Ratio") que supera de manera significativa lo exigido por la regulación bancaria dada la elevada calidad de sus activos líquidos.

Principales cifras financieras



Fuente: Estados Financieros.

Análisis de solvencia

Adecuación de capital

La política de MFG es la de mantener un capital sólido, que pueda soportar a futuro el desarrollo de los negocios de inversión y crédito dentro del mercado, con niveles adecuados en cuanto al retorno del capital de los accionistas y la adecuación de capital requerida por los reguladores.

MFG presenta sus fondos de capital consolidados sobre sus activos ponderados por riesgos con base en los Acuerdos No. 1-2015, No. 3-2016, No. 2-2018 y No. 11-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, al 31 de diciembre, una adecuación de capital regulatorio que supera ampliamente el mínimo requerido.

Índice de adecuación de capital



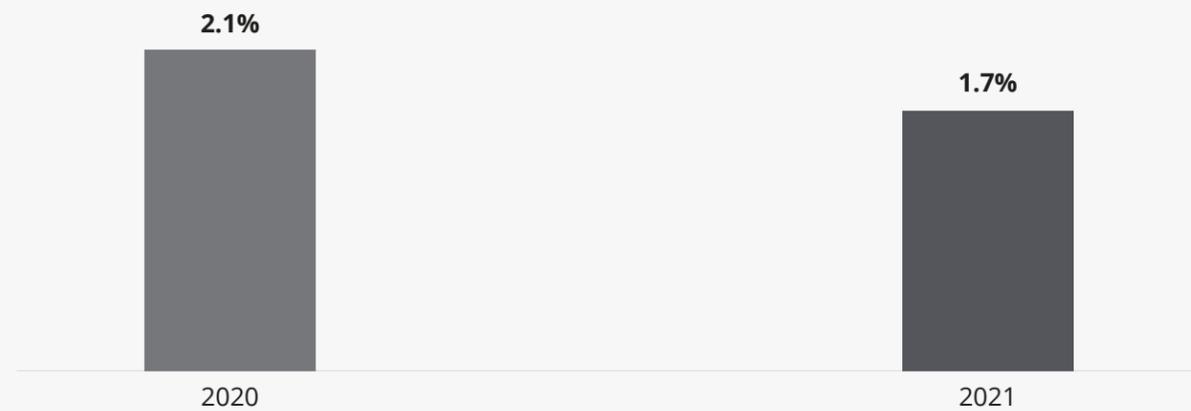
Índice de capital primario ordinario



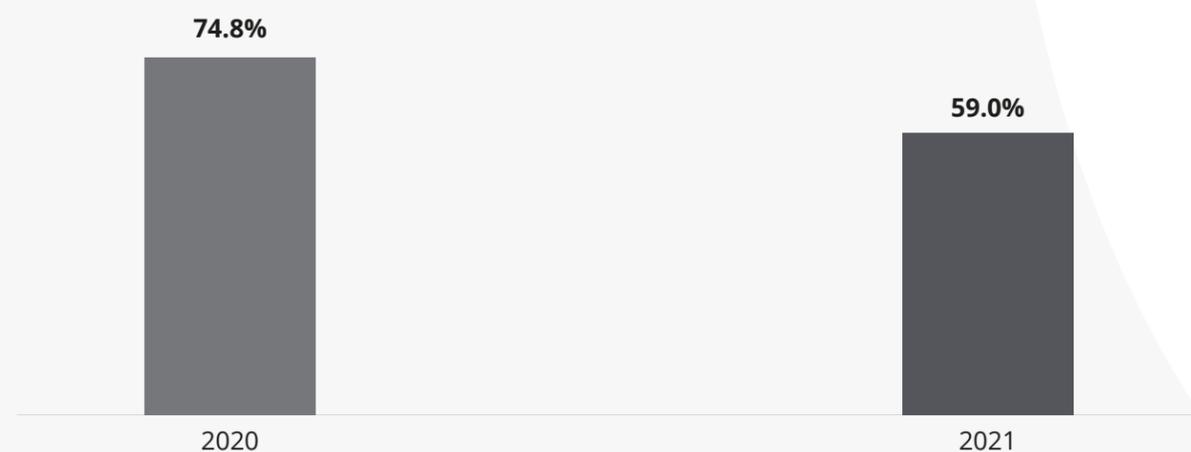
Eficiencia

Durante el año 2021 se consolidó el proceso de simplificación de la estructura societaria de MFG a través principalmente de la fusión por absorción de cerca de 20 sociedades. Adicionalmente, se optimizó la administración de los bienes inmuebles que involucró la disminución de gastos de alquileres y mantenimiento, entre otros. Junto con la renegociación de contratos con proveedores de bienes y servicios, incidieron favorablemente en los gastos generales y administrativos; los cuales registraron un descenso de 17.8% respecto al año 2020, reduciendo la proporción que éstos representan del activo total promedio y mejorando la eficiencia operativa.

Gastos Generales y Administrativos a Activo Total



Eficiencia Operativa



El enfoque se mantuvo durante este año en el avance de las iniciativas de digitalización del banco que implicaron la automatización de procesos que incluyeron diversas áreas operativas, de soporte y de negocios. De la misma manera, se aumentó la velocidad de respuesta que mejoró la experiencia de nuestros clientes.

Calificaciones de riesgo a nivel del grupo bancario



Calificaciones

Multi Financial Group Inc.

Calificaciones vigentes al 31 de diciembre de 2021.

Multibank	Largo plazo	Perspectiva	Corto plazo
Fitch Ratings Calificación Internacional	BB+	Estable	B
S&P Global Ratings Calificación Internacional	BB+	Estable	B
Fitch Ratings Calificación Local	AA(pan)	Estable	F-1+(pan)

Multibank Seguros	Fortaleza financiera escala nacional	Perspectiva
Fitch Ratings	AA+ (pan)	Negativa

**Contexto regulatorio en que
se desarrolla el grupo bancario
y resumen de principales impactos
regulatorios en las plazas en donde
este mantiene presencia**



Contexto regulatorio

Multi Financial Group, Inc, como grupo financiero mantiene diversas actividades económicas, las cuales son desarrolladas en diversos entornos y cuenta con múltiples entidades regulatorias y leyes que regulan estas actividades, por lo que a continuación se desarrollará un resumen de cada una de ellas:

Ley bancaria de la República de Panamá

Las operaciones bancarias en la República de Panamá están reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la legislación establecida por el Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, que adopta el Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2009, por el cual se establece el régimen bancario en Panamá y se crea la Superintendencia de Bancos de Panamá y las normas que lo rigen.

Ley de seguros y reaseguros

Las operaciones de seguros y reaseguros en Panamá están reguladas por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, de acuerdo con la legislación establecida por la Ley de Seguros No. 12 de 3 de abril de 2012 y la Ley de Reaseguros No. 63 de 19 de septiembre de 1996. La subsidiaria del grupo regulada bajo las normas de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá es Multibank Seguros, S.A.

Ley de valores

Las operaciones de puesto de bolsa en Panamá están reguladas por la Superintendencia del Mercado de Valores de acuerdo con la legislación establecida en el Decreto Ley No. 1 de 8 de julio de 1999, reformado mediante la Ley No. 67 de 1 de septiembre de 2011. A través de Multi Securities, Inc. se ejerce el negocio, ejecución y procesamiento de la compraventa de valores, local e internacionalmente al igual que la administración de portafolios de inversión.

Ley de fideicomiso

Las operaciones de fideicomiso en Panamá están reguladas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la legislación establecida en la Ley No. 1 de 5 de enero de 1984, modificada por la Ley 21 de 10 de mayo de 2017, que establece las normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio del fideicomiso. Multi Trust, Inc. es la subsidiaria del grupo encargada del negocio fiduciario.

Ley de arrendamientos financieros

Las operaciones de arrendamiento financiero en Panamá están reguladas por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias de acuerdo con la legislación establecida en la Ley No. 7 de 10 de julio de 1990. Anteriormente existió la subsidiaria Multileasing Financiero, S.A. que hoy se encuentra fusionada con Multibank, Inc.

Regulación en la República de Costa Rica

Las operaciones de la subsidiaria en la República de Costa Rica se rigen bajo el Código de Comercio de Costa Rica de acuerdo con la Ley No. 3284 de 30 de abril de 1964 y sus reformas.

Resumen de principales impactos regulatorios en las plazas donde el grupo bancario mantiene presencia

Regulación bancaria

Durante el 2021, la Superintendencia de Bancos de Panamá promulgó el Acuerdo No. 01-2021 de 23 de marzo de 2021, mediante el cual se hicieron modificaciones al Acuerdo No. 1-2015, respecto a las normas de Adecuación de Capital aplicables a bancos y a grupos bancarios. Esta modificación significó cambios en el artículo 5 y el artículo 7 del Acuerdo 1-2015.

Por otro lado, el regulador bancario emitió el Acuerdo No. 002-2021 de 11 de junio de 2021 mediante el cual se establecieron parámetros y lineamientos aplicables a los créditos modificados. Estas modificaciones se fundamentaron en la base regulatoria respecto a este tema que es el Acuerdo 4-2013. En ese mismo sentido, la Junta Directiva de la SBP emitió la Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0003-2021 la cual contiene consideraciones particulares respecto a los créditos modificados.

Se establecieron lineamientos para la reestructuración de créditos de deudores (a) personas, (b) empresas, a través de la Resolución General de Junta Directiva SBP-GJD-0004-2021 de 21 de junio de 2021.

En línea con la publicación del Acuerdo No. 002-2021 y la Resolución de Junta Directiva mencionada, la SBP publicó la Circular No. SBP-DR-0096-2021 de 29 de septiembre de 2021, relacionada con consideraciones sobre la Cartera de Créditos Modificados, la Circular No. SBP-DR-0136-2021 de 29 de diciembre de 2021 relacionado con consideraciones sobre los Registros de Créditos Modificados con categoría "Modificado Normal".

Otra de las modificaciones realizadas fue la publicación del Acuerdo No. 003-2021 de 10 de agosto de 2021 que adicionó un artículo al Acuerdo 002-2021 antes mencionado, para incluir disposiciones sobre el cálculo de morosidad de los créditos modificados que sean objeto de reestructuración.

Adicionalmente, se publicó el Acuerdo No. 004-2021 de 19 de octubre de 2021 que modificó el Acuerdo 001-2004 y mediante el cual se dispuso sobre las autorizaciones por parte de la Superintendencia para realizar adquisición o transferencia de acciones de bancos o grupos económicos de los cuales los bancos formen parte. Este mismo acuerdo dispuso sobre el requerimiento de notificar a la Superintendencia de Bancos de Panamá, si existiese alguna operación de préstamo o facilidad crediticia que involucrase la constitución de garantía sobre acciones comunes de bancos o de su propietaria de acciones bancarias.

En el 2021 la Superintendencia de Bancos de Panamá también modificó el Acuerdo No. 006-2011 que establece lineamientos sobre la banca electrónica y los riesgos relacionados, mediante el Acuerdo No. 005-2021 de 23 de noviembre de 2021. Lo anterior con la intención de establecer una fecha límite para que toda entidad bancaria que tuviese como canal autorizado o requiriese autorizar el canal de Banca por Internet y Banca Móvil, incluyese dentro de su desarrollo, un mecanismo de autenticación adicional para la generación del proceso de activación del componente de seguridad.

La Superintendencia de Bancos de Panamá también publicó el Acuerdo No. 006-2021, por medio del cual se establecieron parámetros y lineamientos para la determinación de provisiones aplicables a los créditos de la categoría mención especial modificado. En ese sentido, se publicó la Circular No. SBP-DR-0137-2021 de 29 de diciembre de 2021, relacionada con consideraciones sobre las notas a los estados financieros sobre la cartera de los créditos catalogados en aquella categoría. Se publicó la Resolución General SBP-RG-0002-2021 de 15 de enero de 2021, mediante el cual se establecieron parámetros de contenido, forma y frecuencia de los requerimientos de información a los bancos, grupos bancarios y propietarias de acciones bancarias sobre los cuales la SBP ejerza supervisión.

Regulación fiduciaria y de arrendamiento financiero

Esta misma autoridad, pero en esta ocasión, en relación con el negocio fiduciario, publicó el Acuerdo Fiduciario No. 001-2021 de 5 de octubre de 2021 por medio del cual se establecieron criterios y requisitos para el otorgamiento de la Licencia Fiduciaria.

En ese mismo sentido, se publicó la Resolución General Fiduciaria No. SBP-FID-0002-2021 de 15 de enero de 2021, por medio del cual se establecieron parámetros de contenido, forma y frecuencias de los requerimientos de información a las empresas fiduciarias.

En relación con los arrendamientos financieros, la Superintendencia de Bancos de Panamá publicó la Circular No. SBP-GSF-FID-0005-2021 donde pone en conocimiento de la plaza, la promulgación de la Ley 179 de 16 de noviembre de 2020 que regula el arrendamiento financiero de bienes inmuebles. La SBP incluye el contenido del artículo 32 de la Ley mencionada, mediante el cual se establecieron los términos de aplicación de la retención del 1% en concepto del FECl en los arrendamientos financieros.

Regulación de Seguros y Reaseguros

El 25 de noviembre de 2021, la Superintendencia de Seguros y Reaseguros publicó el Acuerdo No. 01 de 2021 por medio del cual se reglamentó la figura del Microseguro. Esta figura creada con la intención de proteger a personas con características particulares relativas a su ingreso, contra riesgos específicos como enfermedades, fallecimientos, desastres naturales, entre otros.

Adicionalmente, la Junta Directiva de la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá publicó la Resolución No. JD-013 de 4 de marzo de 2021, mediante la cual se convino prorrogar los efectos de la Resolución No. JD-018 de 23 de marzo de 2020, hasta el 31 de diciembre de 2021. Esta última Resolución dispuso sobre los saldos pendientes de las primas netas retenidas por cobrar, generadas por los acuerdos y modificaciones de los términos y condiciones de las pólizas de seguro, en virtud de la situación económica del país.

Regulación de Valores

La Superintendencia de Mercado de Valores publicó el Acuerdo No. 3-2021 de 14 de junio de 2021 por medio del cual se adoptó un procedimiento especial y abreviado para el registro de modificaciones de términos y condiciones de la oferta pública de valores registrados en esa Superintendencia, única y exclusivamente para modificar la tasa de referencia Libor y el margen (spread) y determinar la nueva tasa de referencia y el margen (spread) a utilizar en su reemplazo.

Adicionalmente, esta Superintendencia publicó el Acuerdo No. 05-2021 de 11 de agosto de 2021 que modificó el Acuerdo 2-2010 de 16 de abril de 2010, estableciendo nuevos requerimientos de documentación para la solicitud de registro de valores bajo una oferta pública. En este caso, se adicionó el requerimiento de un Informe Actualizado sobre la emisión, no mayor de 90 días calendarios, expedido por la entidad calificadoradora de riesgo registrada o reconocida por la SMV.

Por otro lado, el Acuerdo 6-2021 de 18 de agosto de 2021 modificó distintos acuerdos, incorporando en las actividades incidentales de las Casa de Valores, el servicio de pagos o transferencias de dinero de clientes a terceras personas, al igual que las condiciones y requisitos que se lleven a cabo y medidas complementarias a la debida diligencia.

El Acuerdo No. 8-2021 de 9 de diciembre de 2021 modificó distintos acuerdos, en este caso, para modificar disposiciones relativas a las modificaciones de los términos y condiciones de las ofertas públicas registradas ante la SMV.

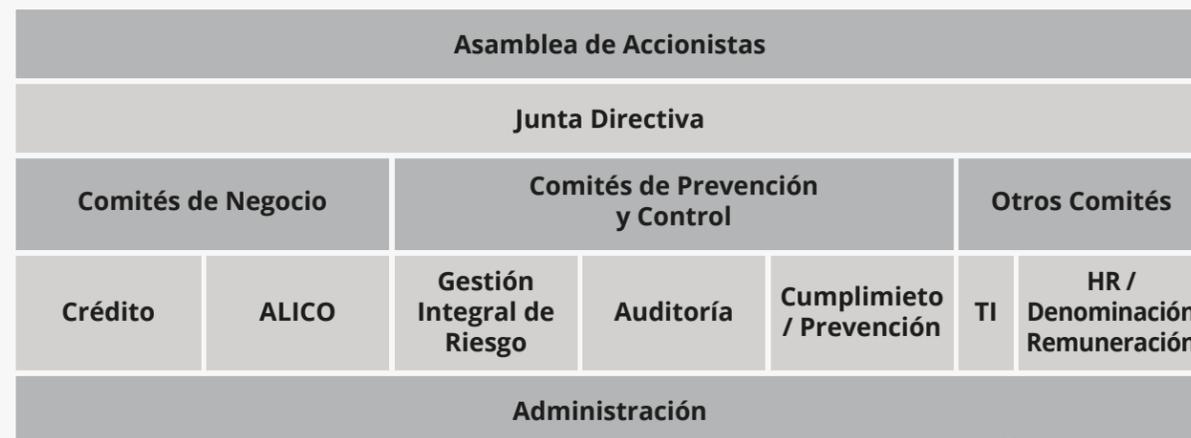
Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo busca definir los roles y alinear las decisiones tomadas dentro de MFG con la Casa Matriz. Para ello, se han adoptado prácticas líderes de Gobierno Corporativo que tienen como objetivo mejorar los mecanismos internos de gestión; generar valor para el Grupo, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general; así como garantizar la transparencia en el manejo de la información.

MFG tiene una estructura legal constituida a partir de una sociedad propietaria de acciones (holding) denominada Multi Financial Group, Inc. y sus subsidiarias. En la siguiente gráfica se muestra la posición jerárquica de los organismos administrativos del Grupo que conforman su Gobierno Corporativo:



La Junta Directiva de MFG la integran seis (6) miembros quienes son profesionales de alta experiencia y destacada trayectoria. Sus integrantes se describen a continuación:

No.	Nombre de los integrantes	Cargo
1	Rodolfo Tabash Espinach	Director / Presidente
2	Ana María Cuellar de Jaramillo	Director / Vicepresidente
3	Daniel Pérez Umaña	Director / Secretario
4	Germán Salazar Castro	Director / Tesorero
5	Álvaro Velásquez Cock	Director
6	Jessica Mora Garro	Director



Administración del Gobierno Corporativo

Para la implementación de las mejores prácticas, MFG ha desarrollado un Manual de Gobierno Corporativo cuyo objetivo es asistir a los Accionistas, Junta Directiva, Gerencia General y otros miembros y demás colaboradores, mediante la definición de roles alineados al cumplimiento de las regulaciones emitidas.

Adicional, mantiene un Código de Ética y Conducta, que se enmarca en estándares de comportamiento ético y profesional que son indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable en las relaciones con los colaboradores, clientes, directivos y terceros.

La administración del Gobierno Corporativo está bajo la responsabilidad de la Junta Directiva y de la Gerencia General, los cuales se apoyan en las diferentes Vicepresidencias y la Vicepresidencia Asistente de Gobierno Corporativo.

Principios para la gestión integral de riesgo del grupo bancario



El objetivo principal de la administración de riesgos es el de mitigar las potenciales pérdidas a las que el Grupo está expuesto como actor de la industria financiera a través de un enfoque de gestión integral preventivo que maximice la relación riesgo-retorno y optimice la asignación de capital económico.

MFG cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) cuyas bases están sustentadas por las políticas y procedimientos que monitorean cada uno de los riesgos identificados. Adicionalmente, ha provisto al sistema de una estructura organizativa con recursos materiales y financieros con una línea de reporte directa a la Junta Directiva a través del Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos, conformado por directores independientes y ejecutivos, tiene dentro de sus principales responsabilidades:

- Aprobar las estrategias para asumir riesgos, asegurándose de que tales estrategias representen una adecuada relación riesgo-retorno y optimicen el uso del capital económico.
- Aprobar los límites de exposición máxima permitidos, que reflejen el apetito de riesgo.
- Aprobar las políticas y el marco de gestión de todos los tipos de riesgos.
- Analizar las exposiciones de MFG a los distintos riesgos y su interrelación, y sugerir las estrategias de mitigación cuando se requiera.
- Informar a la junta directiva sobre el comportamiento de los riesgos de MFG.

El Grupo Bancario ha definido cuatro principios básicos para la Gestión de Riesgos, que se detallan a continuación:

- El enfoque de la gestión debe ser integral, incorporando todos los riesgos y todas las operaciones de Multibank y sus subsidiarias.
- La gestión de los riesgos individuales debe ser uniforme.
- El marco de gestión de los riesgos debe estar basado en las mejores prácticas internacionales y debe incorporar las lecciones aprendidas.
- La función de la unidad de riesgos debe ser independiente del negocio.

Adicionalmente, MFG está sujeto a las regulaciones emitidas por los entes reguladores del sistema financiero, en lo concerniente a concentraciones de riesgos intragrupos, entre otros. También tiene como práctica aplicar estándares internacionales.

El Comité de Auditoría supervisa la manera en que la administración monitorea el cumplimiento de las regulaciones, políticas y procedimientos de administración de riesgos y revisa si el marco de administración de riesgos es apropiado respecto de los riesgos que afronta MFG. Este comité es asistido por Auditoría Interna en su rol de supervisión. Auditoría Interna realiza revisiones periódicas de los controles y

procedimientos de administración de riesgos, cuyos resultados son reportados al Comité de Auditoría.

Los principales riesgos identificados por MFG se describen a continuación:

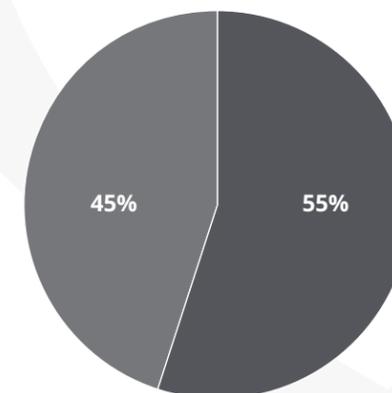
Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito representa la posibilidad de que la contraparte de una transacción comercial no cumpla con los términos originalmente pactados con MFG. Para asumir este riesgo, MFG tiene un marco de gestión cuyos principales elementos incluyen:

- Análisis del riesgo o preaprobación, el cual es llevado a cabo de forma independiente al negocio, cuyos objetivos, además de identificar, evaluar y cuantificar el riesgo de las propuestas, son determinar el impacto que tendrán en la cartera de crédito de MFG y asegurar que el precio de las operaciones propuestas cubra el costo del riesgo asumido.
- Un área de control responsable de validar que las propuestas se enmarquen en las políticas y límites de MFG, obtengan la aprobación requerida de acuerdo al nivel de riesgo asumido y cumplan con las condiciones pactadas en la aprobación, al momento de la liquidación de la operación.
- El proceso de aprobación se lleva a cabo dentro de los diferentes niveles, considerando los límites de aprobación para cada nivel. Ningún funcionario tiene delegación con una única firma.
- Un proceso de administración de cartera enfocado a monitorear las tendencias de los riesgos a nivel con el objetivo de anticipar cualquier señal de deterioro en la cartera de forma proactiva.

Préstamos

Distribución por sector - 2021

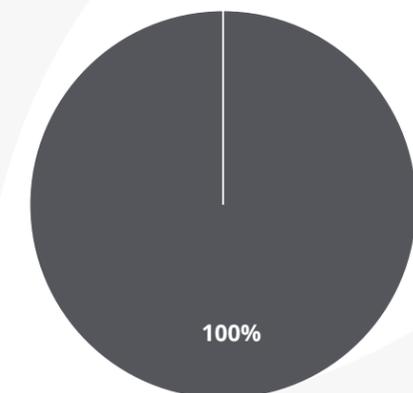


- Banca de Personas
- Corporativo

US\$ 3,497mm

Préstamos

Distribución geográfica - 2021

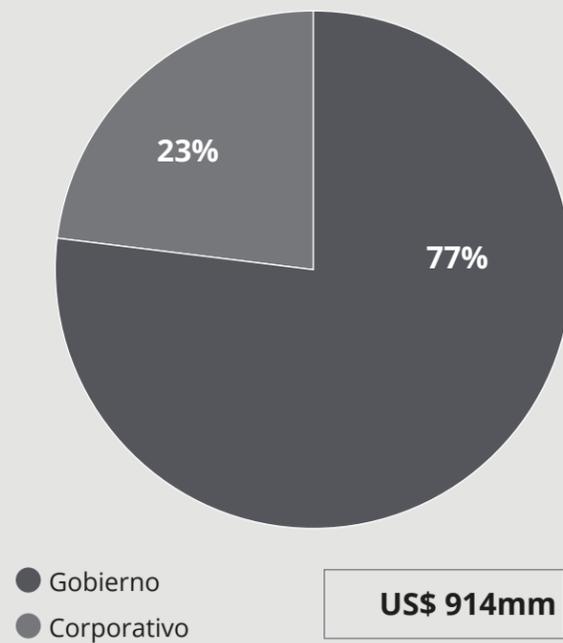


- Panamá
- Centroamérica

US\$ 3,497mm

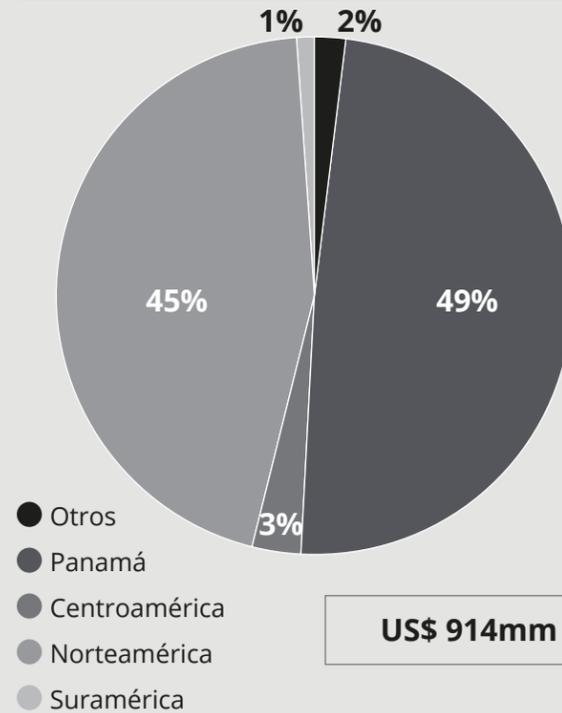
Inversiones

Distribución por sector – 2021



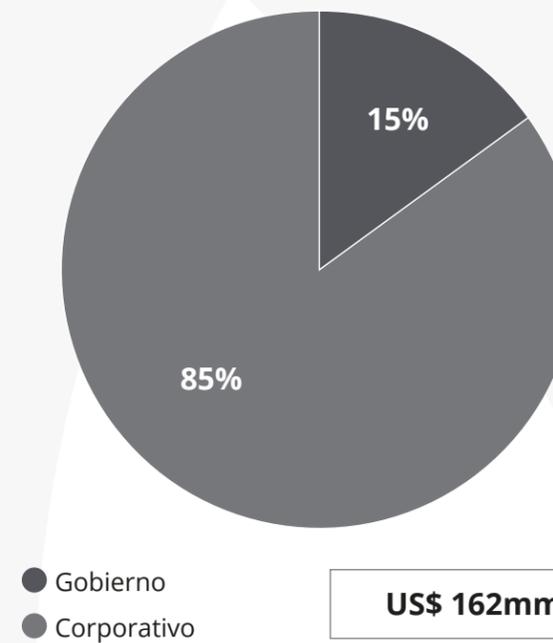
Inversiones

Distribución geográfica – 2021



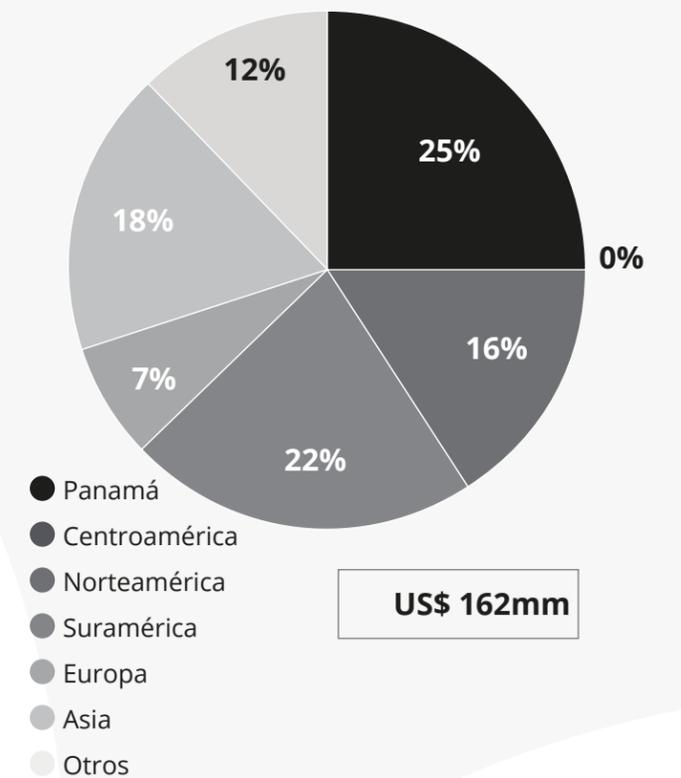
Depósitos en bancos

Distribución por sector – 2021



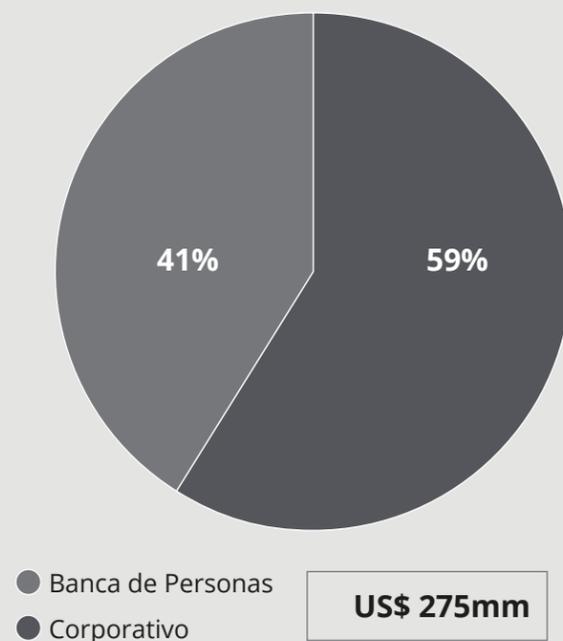
Depósitos en bancos

Distribución geográfica – 2021



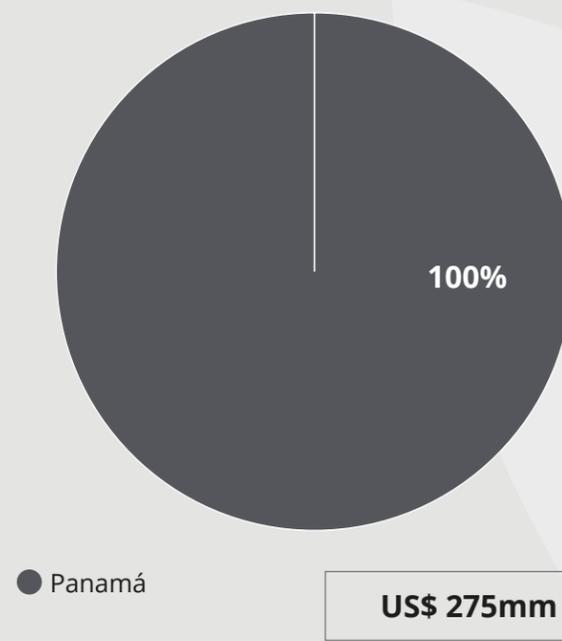
Compromisos de crédito y garantías

Distribución por sector – 2021



Compromisos de crédito y garantías

Distribución geográfica – 2021



La concentración geográfica de préstamos y depósitos en bancos está basada en la ubicación del deudor. En cuanto a las inversiones, está basada en la ubicación del emisor.

Riesgo de Mercado

Es el riesgo de que el valor de un activo financiero de MFG se reduzca por causa de cambios en las tasas de interés, en las tasas de cambio monetario, por movimientos en los precios de las acciones o por el impacto de otras variables financieras que están fuera del control de MFG. El objetivo de la administración del riesgo de mercado es el de administrar y vigilar las exposiciones de riesgo y que esas exposiciones se mantengan dentro de los parámetros aceptables optimizando el retorno sobre el riesgo.

Las políticas de administración de riesgo establecen el cumplimiento de límites por instrumento financiero, límites respecto al monto máximo de pérdida a partir del cual se requiere el cierre de las posiciones que causaron dicha pérdida y el requerimiento de que, salvo aprobación de Junta Directiva, sustancialmente todos los activos y pasivos estén denominados en dólares de Estados Unidos de América o

en balboas.

Administración del Riesgo de Mercado:

Las políticas de inversión de MFG disponen del cumplimiento de límites por monto total de la cartera de inversiones, límites individuales por tipo de activo, por institución, por emisor y/o emisión y plazos máximos.

Adicionalmente, MFG ha establecido límites máximos para pérdidas por riesgo de mercado en su cartera de inversiones que pueden ser producto de movimientos en las tasas de interés, riesgo de crédito y fluctuaciones en los valores de mercado de las inversiones. Las políticas y la estructura de límites de exposición a inversiones que se incluyen en Política Corporativa de Riesgo de Mercado son establecidas y aprobadas por la Junta Directiva de MFG en base a lo recomendado por el Comité de Activos y Pasivos (ALICO) y el Comité de Riesgo; los cuales toman en consideración el portafolio y los activos que lo componen.

Actualmente, la política de inversiones del Grupo Bancario no contempla inversiones por cuenta propia en los mercados de divisas ni en “commodities”.

Al cierre de 2021 no se tiene cartera de negociación conforme los criterios revisados bajo los Acuerdos No. 003-2018 y No. 006-2019 emitidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

A continuación, se presenta detalladamente la composición y el análisis de cada uno de los tipos de riesgo de mercado:

• Riesgo de tasa de cambio:

Es el riesgo de que el valor de un instrumento financiero fluctúe como consecuencia de variaciones en las tasas de cambio de las monedas extranjeras y otras variables financieras, así como la reacción de los participantes de los mercados a eventos políticos y económicos.

El análisis de sensibilidad para el riesgo de tasa de cambio consistiría en la medición de la posición en moneda extranjera en términos de la moneda funcional. El análisis estaría encaminado a verificar cuánto representaría la posición en la moneda funcional sobre la moneda a la cual se estaría convirtiendo y, por ende, la cantidad de riesgo de tasa de cambio.

• Riesgo de tasa de interés:

Es el riesgo de que los flujos de efectivo futuros y el valor de un instrumento financiero fluctúen debido a cambios en las tasas de interés del mercado. El margen neto de interés del Grupo puede variar como resultado de movimientos no anticipados. Para mitigar este riesgo, el Departamento de Gestión Integral del Riesgo ha fijado límites en las tasas de interés de exposición al riesgo de tasa de interés que puede ser asumido, los cuales son aprobados por la Junta Directiva. El cumplimiento de estos límites es monitoreado por el Comité de Activos y Pasivos (ALICO) y el Comité de Riesgos.

Para la administración de los riesgos de tasa de interés, MFG ha definido un intervalo en los límites para vigilar la sensibilidad en los activos y pasivos financieros. La estimación del impacto de cambio de interés por categoría se realiza bajo el supuesto del aumento de 200 puntos básicos (pb) en el corto plazo, 300 pb en el mediano plazo y 150 en el largo plazo, en los activos y pasivos

financieros. La estimación del impacto de cambio de interés por categoría se realiza bajo el supuesto del aumento de 200 puntos básicos (pb) en el corto plazo, 300 pb en el mediano plazo y 150 en el largo plazo, en los activos y pasivos financieros.

• Riesgo de precio:

Es el riesgo de que el valor de un instrumento financiero fluctúe como consecuencia de cambios en los precios de mercado, independientemente de que estén causados por factores específicos relativos al instrumento en particular o a su emisor, o por factores que afecten a todos los títulos negociados en el mercado. MFG está expuesto al riesgo de precio de los instrumentos de patrimonio clasificados como valores a valor razonable con cambios en resultados. Para gestionar el riesgo de precio derivado de las inversiones en instrumentos de patrimonio, MFG diversifica su cartera en función de los límites establecidos.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se define como el riesgo de que MFG tenga dificultad de cumplir con todas sus obligaciones asociadas con sus pasivos financieros que son cancelados a través del pago de efectivo u otro activo financiero. El riesgo de liquidez se puede ver afectado por diversas causas, tales como: retiro inesperado de fondos aportados por clientes, el deterioro de la calidad de la cartera de préstamos, la reducción en el valor de las inversiones, la excesiva concentración de pasivos en una fuente en particular, el descalce entre activos y pasivos, la falta de liquidez de los activos, o el financiamiento de activos a largo plazo con pasivos a corto plazo. MFG administra sus recursos líquidos para honrar sus pasivos a su vencimiento en condiciones normales.

Administración del Riesgo de Liquidez:

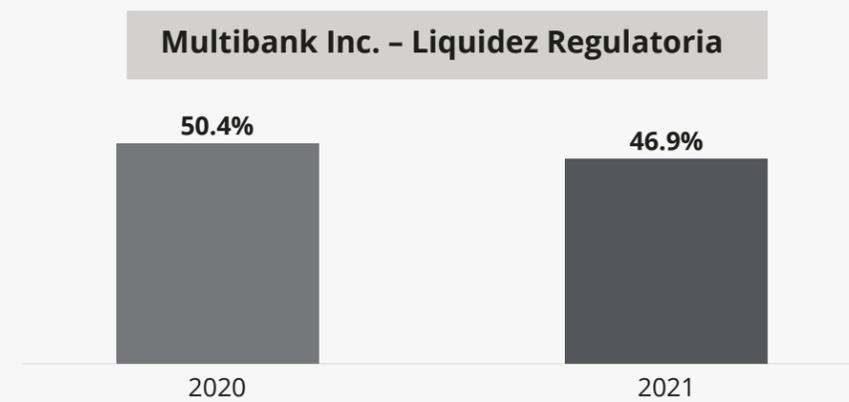
Las políticas de administración de riesgo establecen límites de liquidez que determinan la porción de los activos de MFG que deben ser mantenidos en instrumentos de alta liquidez; límites de composición de financiamiento; nivel de apalancamiento; y límites de plazo. A su vez, se monitorean los fondos de liquidez, que consisten principalmente de fondos en efectivo, depósitos en bancos y la cartera de inversiones en valores (inversiones en sustitución de liquidez), con respecto al monto de depósitos de clientes y bancos. MFG está expuesto a requerimientos diarios sobre sus fondos disponibles a causa de retiros en sus depósitos a la vista y de ahorros, vencimientos de depósitos a plazo fijo y obligaciones, y desembolsos de préstamos, garantías y compromisos y gastos de operación.

La liquidez es monitoreada diariamente por la tesorería de MFG y periódicamente por el área de Gestión de Riesgo (Mercado y Liquidez). Se ejecutan simulaciones que consisten en pruebas de estrés que se desarrollan en distintos escenarios contemplando condiciones normales o más severas para determinar la capacidad del Grupo para enfrentar dichos escenarios de crisis con los niveles de liquidez disponibles. Todas las políticas y procedimientos de manejo de liquidez están sujetos a la revisión del Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos (ALICO) y

la aprobación de la Junta Directiva.

Exposición del Riesgo de Liquidez:

La medida clave utilizada por MFG para la administración del riesgo de liquidez es el índice de activos líquidos netos sobre depósitos recibidos de clientes. La Regulación Bancaria en Panamá requiere que los bancos de licencia general mantengan en todo momento un saldo mínimo de activos líquidos, según definición en el Acuerdo No. 004-2008 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, no inferior al 30% de sus depósitos; sin embargo, producto de las estrictas políticas de liquidez para la cobertura de sus operaciones pasivas, la liquidez del Banco en base a esta norma al 31 de diciembre de 2021 fue 46.91% (2020: 50.38%).



Riesgo Operativo y Continuidad de Negocios

El riesgo operativo está presente en todas las empresas, indistintamente del sector en el cual se desempeñen; en el caso de Multi Financial Group, Inc. contrata bienes y servicios, realiza desembolsos como contraprestación de estas contrataciones, satisface intereses por la captación de fondos de terceros, retribuye salarialmente a la planilla que trabaja en ella, contrata servicios profesionales, paga gastos generales corrientes, realiza inversiones en activos fijos para su integración en el inmovilizado de la sociedad, necesarios para la consecución de sus objetivos y el correcto funcionamiento de la entidad.

Todas las entidades que operan en la industria financiera están expuestas a riesgos que provocan quebrantos o pérdidas que disminuyen su capacidad de generar beneficios, y algunos de estos quebrantos se derivan de lo que denominamos riesgo operacional.

La visión que Multi Financial Group, Inc. tiene del riesgo operativo, se basa en que las incidencias o eventos que se producen como consecuencia de su actividad siempre tienen una causa última que debe identificarse. El control de las causas reduce significativamente el impacto de los eventos.

La metodología integrada de Riesgo Operativo que se ha implementado en MFG permite identificar los riesgos en las áreas, generar análisis en los que se priorizan los riesgos de acuerdo con su riesgo inherente, vincular los riesgos a los procesos, incorporar el efecto de los controles y establecer el riesgo residual.

Esta metodología incluye la participación de todas las áreas de la entidad integrando la gestión de riesgo operativo en su día a día, colaborando en la identificación, cuantificación, control y seguimiento.

La gestión de riesgo operativo en las áreas se realiza a través de los Coordinadores de Riesgo Operativo, quienes con la asesoría de la gerencia de Riesgo Operativo se aseguran de la adecuada gestión del riesgo operativo, impulsando la identificación de las alertas de riesgo, la adecuada ejecución de los controles y el aseguramiento de la implementación de los planes de mitigación. Reporte a la Unidad de Riesgos de todos los eventos e incidentes de pérdida que se hayan materializado en sus áreas. Al mismo tiempo estos coordinadores son responsables de permear los conocimientos para la gestión a todos los integrantes de su área.

El enfoque matricial se apoya en dos maneras de gestionar el riesgo operacional uno cualitativo "ex - ante" (identificando riesgos antes de que sucedan los eventos - autoevaluaciones) y otro cuantitativo "ex - post" (los eventos ocurridos nos sirven de base para identificar el riesgo). El marco de gestión de riesgo operativo se basa en los siguientes principios:

- Identificar el riesgo operativo inherente a todas las actividades, productos y procesos de MFG.
- Medir y evaluar el riesgo operativo de forma objetiva, continuada y coherente con los estándares regulatorios (Basilea, Superintendencia de Bancos de Panamá, Superintendencia Financiera de Colombia).
- Realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operativo, implantar procedimientos de control, mejorar el conocimiento interno y mitigar las pérdidas.
- Establecer medidas de mitigación que eliminen o minimicen el riesgo operativo.
- Generar informes periódicos sobre la exposición y su nivel de control para la alta dirección y área.

Promover una cultura de gestión del riesgo que incremente el entendimiento, conciencia y acción de las personas, e incluya también la promoción de la eficiencia y un efectivo control.

Gestión de Continuidad de Negocios

La continuidad del negocio es la capacidad que tiene una organización para sobrevivir ante un riesgo que se pueda materializar y que tenga consecuencias adversas sobre el desarrollo normal de las operaciones diarias. En la gestión de la continuidad se abarca un conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retomar la operación, en un tiempo prudencial, en caso de una interrupción por causas internas o externas a la organización.

La Gestión de Continuidad de Negocio viene aplicando la mejora continua de la metodología con el objetivo de estar alineado con las buenas prácticas internacionalmente aceptadas como la Norma ISO 22301:2019, para así asegurar que Multi Financial Group, Inc. esté preparado para responder a emergencias, recuperarse de ellas y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de las operaciones y servicios críticos para la atención de clientes.

Objetivos Específicos:

- Contar con planes de continuidad de acuerdo con los riesgos potenciales que puedan ocasionar interrupción en la operación del Grupo Financiero.
- Desarrollar en la entidad una cultura de Gestión de Continuidad mediante la comunicación, sensibilización y capacitación de los colaboradores en los respectivos planes.
- Realizar un mejoramiento continuo del Sistema Integral de Gestión de la Continuidad (SIGC) mediante el registro y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- Lograr un nivel de preparación frente a incidentes que permita asegurar que puede proteger la integridad de las personas y bienes del Banco en forma adecuada, realizando una buena administración de la crisis.
- Asegurar una pronta restauración de las operaciones afectadas por el evento.
- Minimizar las decisiones a tomar en caso de contingencia para evitar cometer errores.
- Permitir una recuperación eficiente de los procesos/funciones críticas y áreas del negocio, posterior a un desastre que cause que las instalaciones del Edificio Prosperidad sean inaccesibles.

Riesgo Legal

Se define como a la posibilidad de que exista una pérdida económica derivada del incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, aplicación de multas o sanciones con relación a cualquiera de las operaciones que el Grupo MFG lleva a cabo, procesos o actividades como errores en opiniones legales, contratos, fianzas o cualquier documento legal que no permita la exigibilidad de un derecho o la imposibilidad jurídica de ejecutar un contrato debido a fallas de la instrumentación legal. Este tipo de riesgo por definición está considerado como parte de riesgo operativo, según lo establece el Acuerdo No. 011-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Reconocer las operaciones que realizan las diferentes empresas del grupo, conlleva a hechos que podrían producir consecuencias jurídicas adversas para MFG que pueden poner en riesgo su patrimonio, es decir, que el Grupo está susceptible a la interposición de medios de defensa, con resoluciones en contra, derivadas, por ejemplo, de la instrumentación errada de créditos, demandas promovidas por la relación laboral de empleados de MFG o por la relación con sus proveedores; asimismo, se encuentra expuesto a la obtención de resoluciones en contra cuando comparece en procedimientos judiciales o administrativos. Esta realidad hace imperativa la administración del riesgo legal mediante un sistema integral de gestión.

En este orden de ideas, la administración del riesgo legal, de acuerdo a lo establecido en Modelo de Gestión de Riesgo Legal definido para esta organización, busca que las actividades que se llevan a cabo dentro de las empresas de MFG se rijan dentro de un marco normativo, a fin de disminuir la incertidumbre de tener resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, considerando la creación de provisiones cuya finalidad es salvaguardar el patrimonio de MFG.

La gestión de este tipo de riesgo tiene doble enfoque:

1. Mitigar el riesgo de tener resoluciones desfavorables o la aplicación de multas o sanciones por incumplimiento de regulaciones aplicables.
2. Construir una cultura de prevención a través del control y disminución del riesgo jurídico derivado de las operaciones, que evite, por ejemplo, contratos con cláusulas desfavorables para e MFG.

Riesgo Reputacional

El riesgo reputacional se trata de la posibilidad de que publicidad negativa relacionada con alguna de las conductas, prácticas comerciales o asociaciones de cualquiera de los miembros de MFG, ya sea veraz o no afecte negativamente sus ingresos, operaciones o clientela, o requiera litigios u otras medidas de defensa costosas. En consecuencia, el riesgo reputacional es inherente a cualquier actividad realizada o relación mantenida por un miembro de MFG y gestión satisfactoria está indisolublemente ligada a la gestión satisfactoria de todos los demás riesgos, especialmente los legales, cumplimiento y operativos.

El riesgo reputacional puede ser difícil de evaluar o cuantificar y una situación que se perciba como un problema o información errónea puede ser tan perjudicial como un problema real. Entre los elementos claves de la gestión del riesgo reputacional para MFG están la puesta práctica de las políticas, procedimientos y las prácticas para reducir la ocurrencia de un caso de riesgo reputacional, identificación, seguimiento, control y resolución de casos de riesgo reputacional y gestión de publicidad negativa, así como informes periódicos y oportunos a la Junta Directiva.

Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Los principios establecidos para la Gestión Integral de Riesgos de MFG en lo que respecta al Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva se basa en las mejores prácticas y estándares internacionales establecidos por organizaciones tales como:

- Las 40 Recomendaciones del GAFI,
- Los Principios de Basilea,
- El Grupo Wolfsberg,
- Las normas y regulaciones de las diferentes plazas en donde MFG mantiene presencia.

MFG mantiene un Departamento de Cumplimiento para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (BC/FT/FPADM) liderado por la figura del Oficial de Cumplimiento, el cual cuenta con amplio conocimiento en operaciones bancarias, administración del riesgo y sistemas tecnológicos. El Oficial de Cumplimiento se apoya en la estructura del Gobierno Corporativo del Grupo Bancario, reportando directamente al Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y a la Junta

Directiva.

El objetivo del Departamento de Cumplimiento es velar por el cumplimiento a las normativas vigentes en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales (BC/FT/FPADM), para mitigar los riesgos legales y reputacionales que podrían derivar en sanciones o daño a la reputación de la empresa. Llevando a cabo una gestión basada en riesgo y mediante el desarrollo de una cultura de cumplimiento por parte de todos los miembros del Grupo Bancario, se procura prevenir, detectar y reportar oportunamente cualquier operación sospechosa de BC/FT/FPADM.

Para gestionar nuestro modelo integral de riesgo, nos enfocamos en los siguientes aspectos fundamentales:

- Autoevaluación del riesgo inherente a la operación del Grupo Bancario, según los diferentes factores generadores de riesgo como son los clientes, los productos y servicios que ofrecemos, las jurisdicciones donde operamos y los canales utilizados.
- Establecimiento de las políticas, procedimientos y controles que mitiguen los riesgos inherentes y asociados a la actividad de la institución, con el objetivo de mantener informada en todo momento a la Alta Dirección y a la Junta Directiva del riesgo residual de la operación para su conocimiento y toma de decisiones.
- Definición de los perfiles de riesgo de cada cliente, reforzando las diligencias y niveles de aprobación de aquellos riesgos que se presentan como más altos.
- Enfoque basado en riesgo en la ejecución de las responsabilidades asignadas a las tres líneas de defensa de la institución, para la prevención del riesgo de BC/FT/FPADM.
- Auditorías internas basadas en riesgo, para la evaluación del programa de cumplimiento.

En ese orden de ideas, la Gestión del Riesgo de BC/FT/FPADM en MFG está basada en una gestión matricial de información:

1. La gestión operativa de la prevención del BC/FT/FPADM, a través de la Vicepresidencia de Cumplimiento, en donde se lleva a cabo todo el proceso de diseño de Políticas y Procedimientos, establecimiento de controles, revisión de hechos noticiosos, monitoreo transaccional, análisis de alertas, elaboración de informes y de Reportes de Operación Sospechosa (ROS).
2. La gestión estratégica de la prevención del BC/FT/FPADM a través de la evaluación de la gestión operativa de prevención de BC/FT/FPADM, el cumplimiento del marco legislativo, la identificación de los riesgos de BC/FT/FPADM, su valoración, controles aplicados y determinación del riesgo residual en materia de BC/FT/FPADM al cual está expuesto MFG, entre otras actividades que apuntan a la prevención del Riesgo Reputacional.

Es una gestión continua que es presentada periódicamente ante el Comité de Cumplimiento y la Junta Directiva, buscando administrar de manera oportuna los riesgos asociados al Programa de Prevención, reduciendo cualquier impacto legal, reputacional o de sanción.

Riesgo Ambiental y Social

MFG adopta su rol dentro de la sociedad, incorporando criterios de responsabilidad corporativa en su gestión empresarial, ejerciendo esta responsabilidad al prestar atención a las expectativas que sobre su comportamiento tienen los diferentes grupos de interés (empleados, accionistas, socios, clientes, comunidades locales, medio ambiente, proveedores, etc.), con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible y económicamente viable.

Se le da seguimiento a las facilidades de la cartera de crédito de Banca de Empresas, Corporativa, Construcción, Agropecuaria, Leasing, Factoring, Banca Internacional y subsidiarias del grupo por medio del SARAS (Sistema Análisis de Riesgo Ambiental y Social) que nos ayuda a clasificar a los clientes por su nivel de riesgo y de impacto medio ambiental y social, el sistema nos brinda una clasificación de riesgo que nos permite monitorearlos y aplicarles debida diligencia socioambiental a los clientes para que tengan el mínimo impacto sobre su ecosistema. De esta forma, el Grupo Bancario se compromete que su portafolio de clientes e inversiones tenga el mínimo impacto negativo en el medio ambiente, así como en la sociedad, esto se basaría primordialmente a las actividades económicas o en el sector que opera cada uno de sus deudores. Adicionalmente, en su crecimiento estará a la vanguardia para la búsqueda de oportunidades manteniendo un impacto ambiental positivo en la sociedad, teniendo como marco de referencia a las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), esto por medio de nuevos productos, servicios y gestión interna.

Este marco de gestión de Riesgo Ambiental y Social se aplica a todas las operaciones de banca de empresas de MFG en sus operaciones en Panamá (incluyendo la banca internacional). Para alcanzar este compromiso, MFG diseñó un marco de Gestión Ambiental y Social que define los siguientes estándares y condiciones ambientales y sociales para los financiamientos.

- Fortalecer la misión de MFG al brindar servicios financieros con el compromiso de proteger los recursos renovables para las futuras generaciones.
- Establecer el marco de las estructuras, principios y directrices para la planificación, organización, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento continuo de la gestión ambiental y social.
- Proporcionar un medio para evaluar los riesgos ambientales y sociales asociados con los clientes de MFG y sus créditos otorgados.
- Potenciar el crecimiento de los productos financieros con impacto positivo al medio ambiente y/o a la sociedad en general, garantizando el cumplimiento de las Políticas de crédito y normas de gestión ambiental y social de MFG, así como disfrutando las oportunidades comerciales que derivan de los temas ambiental y sociales en las actividades de los clientes del grupo.
- Marcar los requisitos en el proceso de solicitud de préstamos y análisis de facilidad de proyectos en nuestra relación con los clientes.
- Cumplir con la legislación local aplicable, así como los requisitos, tratados y convenciones internacionales, ratificados en los países de operación, y apoyado por los financiamientos de los inversionistas internacionales. Se utiliza una lista

- de exclusión para determinar las actividades económicas que no se permiten.
- Verificaciones de las leyes locales panameñas con la homologación de las referencias de las normas de desempeño del IFC (Corporación Financiera Internacional).

En el primer trimestre del 2021, en seguimiento al compromiso adquirido en el 2019 para con los Principios de Banca Responsable UNEPFI, se realizó el primer reporte del avance sobre la adopción de los principios, correspondientes a los primeros 18 meses de su suscripción.

Considerando la situación durante el estado de emergencia nacional, producto del covid-19, desde el área de Gestión del Riesgo Ambiental y Social en Multibank se procura eficientizar los roles y funciones del departamento, ajustando nuestros cronogramas de capacitación, a la modalidad virtual aprovechando las ventajas de la tecnología. En el 2021 realizamos capacitación a nuestros clientes orientada a las prácticas sostenibles del sector ganadero, avícola y porcino, bajo el auspicio de Eco Business Fund, espacio en el cual a su vez los clientes compartieron aquellas prácticas y oportunidades que les permitieron dar continuidad a sus negocios durante la pandemia del covid-19.

Como parte del pilar estratégico de siembra de cultura de riesgo, el Vicepresidente de Gestión del Riesgo de Multibank, en septiembre del 2021 participó como expositor en webinar organizado por la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá denominado “Banca Sostenible: la Gestión Socioambiental como Ventaja Competitiva”, en la cual Multibank aportó con su conocimiento y trayectoria en la administración de riesgos ambientales y sociales, sobre cómo el desarrollo del Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS), apoya a su vez al desarrollo de nuevos negocios y productos, en observancia de los lineamientos establecidos por MFG.

Riesgo de Modelos y Estratégico

Se reconoce que la gestión integrada del riesgo es un elemento fundamental de una administración eficaz. En un entorno dinámico y complejo, las organizaciones requieren la capacidad de reconocer, comprender, acomodar y capitalizar nuevos desafíos y oportunidades. La gestión eficaz del riesgo contribuye a mejorar la toma de decisiones, una mejor asignación de recursos y, en última instancia, mejores resultados para la organización.

El riesgo de modelos se define como el conjunto de posibles consecuencias adversas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes incorrectos de modelos, o de su uso inapropiado. El regulador europeo, lo define, como el riesgo relacionado con la subestimación de los fondos propios, por ejemplo, por el uso del IRB.

Recientemente, el número de modelos usados en las entidades financieras se ha incrementado, exponencialmente, particularmente en el ámbito del riesgo de crédito, tal es el caso de los modelos de scoring en admisión, seguimiento y recobro, modelos de machine learning, modelos de parámetros IRB, capital, correlaciones, stress testing y los recientes parámetros del IFRS 9, entre muchos otros.



Por tal razón, MFG consciente de la importancia del Riesgo de Modelos y Riesgo Estratégico gestiona el mismo por el área de riesgo de modelos para velar que los modelos del Banco mantengan un desempeño óptimo y evitar la toma de decisiones erróneas basada en modelos incorrectos.

Sostenibilidad



Sostenibilidad

Para Multibank, la Sostenibilidad es una oportunidad, una transición hacia una nueva forma de garantizar a nuestros clientes y a la sociedad una propuesta que evalúe nuestro desempeño en factores ambientales, sociales y de gobernanza; dado que estamos frente a un planeta con recursos infinitos.

Reafirma su compromiso apoyando en:

- Los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción desde el año 2003.
- Como integrante de la Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá y firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá.

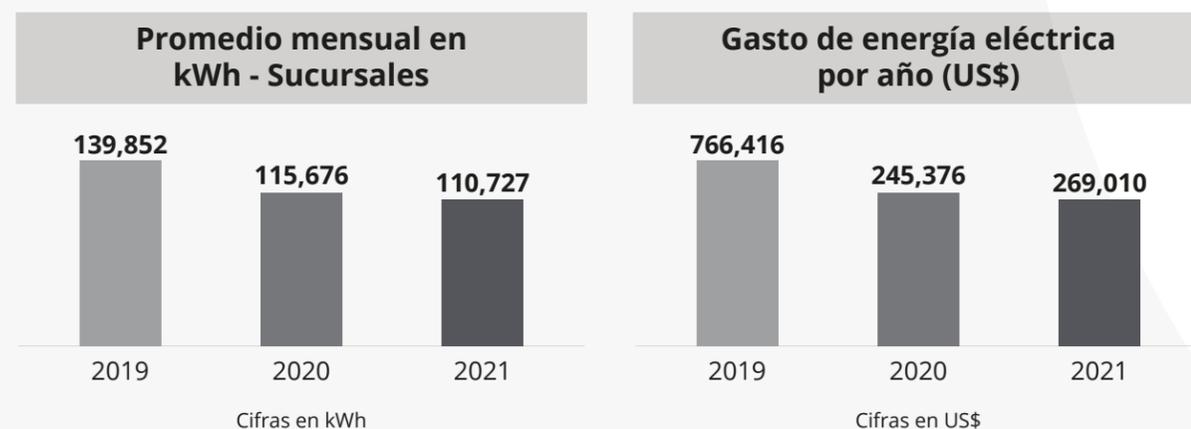
Este año comenzó la redefinición de su estrategia corporativa en materia de sostenibilidad, trabajando en un plan que definirá los objetivos a los cuales apuntará de ahora en adelante y que todos en la organización jugará un rol importante para su implementación.

Mantuvo colocando el tema de la salud como prioridad en nuestra agenda corporativa, producto de la pandemia de covid-19 que se mantuvo este año; con medidas de bioseguridad e innovación en atención para nuestros colaboradores y clientes.

Además, sostuvo una comunicación fluida y cercana con los clientes para conocer su situación personal y definir alternativas de acuerdo con sus necesidades y realidades para apoyarles con medidas financieras.

Eficiencia energética y reciclaje

Durante el 2021 se disminuyó significativamente el consumo y gasto energético con relación al año 2020 como resultado de las políticas de ahorro energético desarrolladas, desde la instalación de los paneles solares en nuestra Casa Matriz, la implementación de la modalidad de teletrabajo para los colaboradores por la pandemia covid-19.



Este año y a pesar de la modalidad de teletrabajo implementada se continuó promoviendo el manejo eficiente y responsable de los residuos, esforzándonos por implementar las mejores prácticas con la recolección de materiales reciclables (papel, cartón, latas, Tetra Pak, periódicos, electrónicos y plástico) en nuestro Centro de Reciclaje ubicado en Casa Matriz.

Material reciclado 2021	8,539 lbs.	3,881 kg
Papel	3,276.00	1,489.09
Cartón	2,345.00	1,065.91
Latas	238.00	108.18
Tetra Pak	-	-
Periódicos	204.00	92.73
Electrónicos	1,677.00	762.27
Plásticos	799.00	363.18



Responsabilidad Social

Familias afectadas por covid-19

Por segundo año consecutivo apoyó a la participación de la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Chiriquí (CAMCHI) para entregar alimentos y otros artículos de primera necesidad e higiene a 1,492 personas entre hombres, mujeres, niños y niñas de escasos recursos que aún se mantenían en confinamiento en sus hogares a causa de la pandemia covid-19, durante el mes de noviembre del pasado año.



Reconocimientos a productoras nacionales

Reafirma su apoyo legítimo que ha manifestado por más de 30 años, al productor local y a iniciativas que buscan proteger la identidad, cultura y creatividad de industrias que nacen de los sueños de grandes emprendedores en apoyo a la gastronomía panameña.



En compañía de los amigos de El Buen Tenedor, en su 6ta edición reconoció al esfuerzo de la agricultora y fundadora de La Granjerita, Lourdes Guerra de El Salto, distrito de Boquete, Chiriquí; dedicada al emprendimiento a través de la siembra y cosecha de productos del campo por más de 8 años.

De igual forma, reconoció a María del Carmen González de la Asociación Agropecuaria de Pesca y Ecoturística de Palo Seco, Santiago de Veraguas; quien representa a las mujeres que con su creatividad aportaron valor agregado, produciendo originales croquetas y hamburguesas de pescado, viviendo así de la pesca sostenible durante estos últimos 6 años, y quienes han impulsado el desarrollo de su comunidad.

Mensajes de niños y jóvenes al mundo

Se unió a IMPACTA con el proyecto "La Gran Pared", una plataforma de alto impacto social que conjuga arte, música, disciplinas, educación, para que nuestros niños y adolescentes tengan la oportunidad de expresarse sobre el Panamá que visualizan en el futuro y para el que se están preparando hoy.

Para participar, los estudiantes debían presentar un poema o poesía de su autoría, un cuento, una frase o un trabalenguas con su mensaje respondiendo a la pregunta: ¿si pudieses decirle algo al mundo, ¿qué le dirías? Para esto, 30 escuelas aceptaron el reto de participar e incentivar a sus estudiantes en categorías divididas por grado, para competir a nivel nacional. Recopilando alrededor de 2,500 mensajes participantes en la primera fase.

De estos trabajos se escogerán tres ganadores, cuyo diseño será pintado por artistas locales, quienes plasmarán en su pintura los mensajes ganadores, en un área de 465.11 mt², que

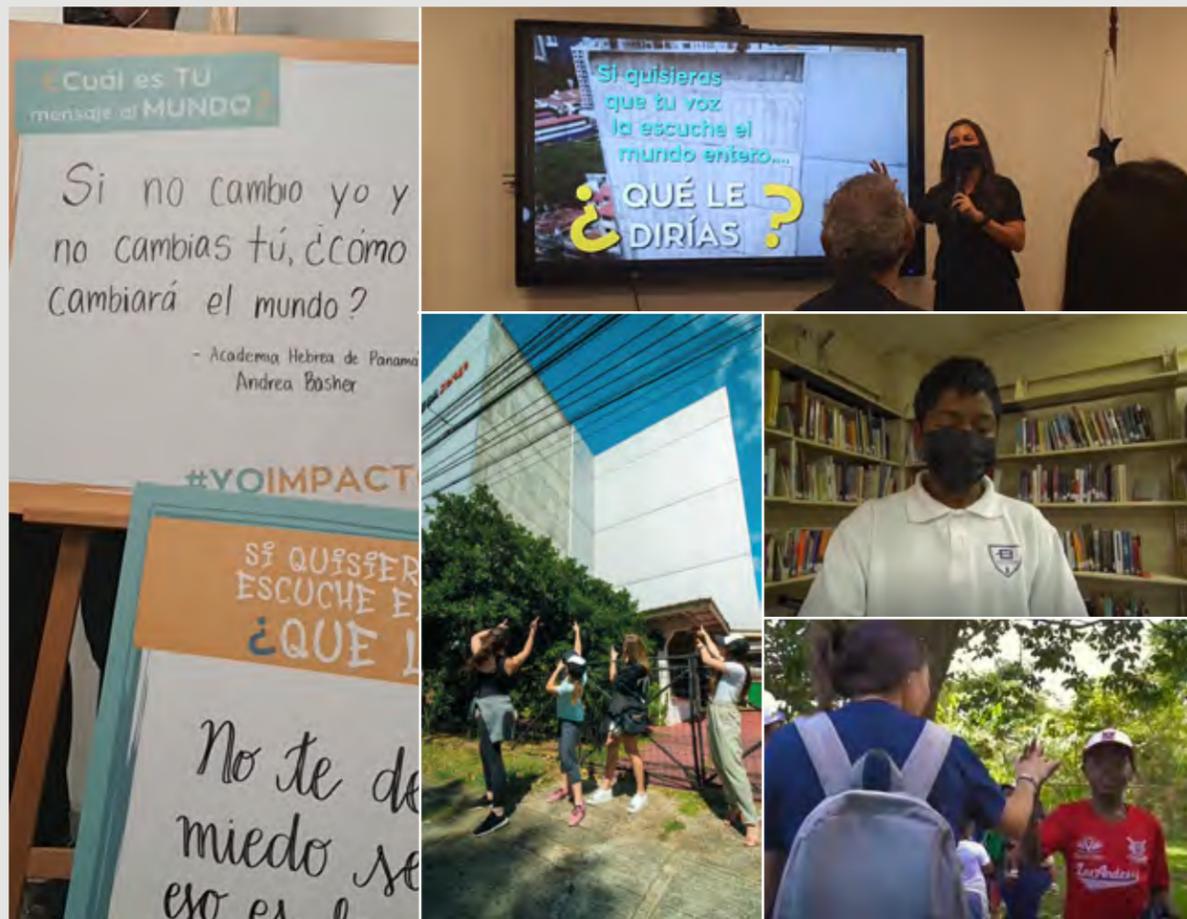
forma parte integral de la estructura del aliado MegaStorage ubicado en San Francisco. Esto la convierte en la pared pintada con una obra de arte más grande de nuestro país.

El proyecto, ha recorrido ya diferentes etapas:

- Charlas sobre el proyecto, a las escuelas participantes.
- Un taller de arte, reflexión y artísticos.
- Los alumnos entregaron sus mensajes vía digital o a la persona encargada en su colegio.
- Se recibieron 2,500 mensajes desde todo el país, luego 450 mensajes y se han seleccionado 90 mensajes para llegar a un top 15 en el mes de enero de 2022.
- En febrero de 2022, se dará un Gran Show con el top 15 de mensajes, que serán

interpretados por artistas y cantautores, para seleccionar los 3 mensajes que representarán a todos los alumnos en La Gran Pared.

- En marzo de 2022 se pintará La Gran Pared de la mano de pintores nacionales.



Encuentro de cultura, música y niñez

En diciembre de 2021, se tuvo la mágica oportunidad de elevar las artes escénicas a niveles superiores, aportando al beneficio de artistas, músicos y cultura en general; presentando el encuentro musical con canciones de la época "A Magical Christmas" a beneficio de Asociación Pro Danza Panamá, que reunió en las tablas del Teatro Nacional a las mejores voces y bailarines de Panamá.

Durante estos 2 días y 3 noches de funciones maravillosas, se invitó a niños y niñas de la comunidad de Curundú, específicamente de la Academia Bilingüe Juntos Podemos Curundú para que nos vivieran la magia de la época.





800-3500

 6448-3500

Banca Móvil

www.multibank.com.pa

