

Informe de Sostenibilidad
Multibank 2020



Tabla de contenido

Nuestra Empresa	6		
1 Marca Multibank	7		
2 Productos y Servicios	7		
3 Nuestras actividades	8		
4 Multibank en cifras 2020	11		
5 Cultura corporativa	12		
5.1 Estructura de gobernanza	13		
5.2 Estructura de gobierno corporativo	14		
6 Grupos de interés	18		
7 Nuestro compromiso con la sostenibilidad	20		
7.1 Estrategia global de RSE	21		
7.2 Principios y marcos de actuación	21		
8 Nuestras alianzas	25		
9 Metodología para la elaboración del informe	27		
10 Análisis de materialidad	28		
11 Enfoque de gestión	30		
Desempeño Económico	35		
1 Resultados financieros más relevantes	37		
2 Calificaciones en el sector	38		
3 Impulso al desarrollo económico del país	39		
3.1 Alivio financiero y apoyo a damnificados	39		
3.2 Apoyo a la pequeña y mediana empresa	40		
3.3 Fortalecimiento del sector agropecuario y de la construcción	40		
3.4 Facilidades para adquisición de vivienda	42		
3.5 Inclusión financiera	42		
3.6 Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica	42		
4 Presencia en el mercado	43		
5 Prácticas de Adquisición	44		
		6 Cumplimiento y Anticorrupción	44
		7 Diseño y oferta de productos y servicios	46
		7.1 Gestión de reclamos y solicitudes de clientes	46
		Desempeño Ambiental	48
		1 Gestión del riesgo ambiental y social	50
		2 Compras responsables	52
		3 Gestión ambiental en nuestras operaciones	53
		3.1 Ahorro de Electricidad	53
		3.2 Reciclaje	53
		3.3 Ahorro de Papel	54
		3.4 Educación Ambiental	54
		Desempeño Social	55
		1 Nuestro compromiso con la promoción y respeto de los derechos humanos	57
		2 Nuestra fuerza laboral	57
		2.1 Nuevas contrataciones	57
		2.2 Rotación de personal	59
		2.3 Salud y seguridad	60
		3 Desarrollo de nuestros colaboradores	62
		3.1 Formación de nuestros colaboradores	62
		3.2 Evaluación del desempeño y Programas de empleo	65
		4 Prácticas laborales	67
		4.1 Diversidad e igualdad de oportunidades	68
		4.2 Negociación	69
		4.3 Trabajo infantil	70
		4.4 Trabajo forzoso	70
		5 Inversión social / Vida en comunidad	70
		5.1 Multivoluntariado	71
		5.2 Proyecto Multibank Ilumina	71
		5.3 Educación financiera	72
		Índice de contenidos gri	74

Mensaje de nuestro Country Manager

GRI 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

Reafirmamos nuestro compromiso de ser un banco sostenible y socialmente responsable. Contribuimos con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Naciones Unidas, vinculamos nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde el año 2003 somos signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local. Apoyamos los diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción. Mantenemos la firme convicción de que estos principios son la guía de nuestras acciones, cultura y operaciones.

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

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

En especial, brindamos atención a los clientes afectados por la difícil situación económica y financiera, producto de la pandemia, estableciendo medidas de alivio financiero. Adaptamos los procesos a la moratoria y optimizamos las plataformas digitales de manera eficiente para soportar la sobrecarga de operaciones en línea. Destacamos singularmente el compromiso y la solidaridad de nuestros colaboradores, siempre atentos a brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

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



Gerardo Ulloa
Country Manager Multibank, Inc.

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

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

Gerardo Ulloa
Country Manager
Multibank, Inc.

Acerca de este informe

Este informe reporta cómo gestionamos los principales impactos de nuestras operaciones en materia de sostenibilidad durante el año 2020, para conocimiento de nuestros grupos de interés y público en general.

GRI 102-1 Nombre de la organización

Este informe hace referencia a las operaciones de Multibank, Inc., en adelante Multibank.

GRI 102-48 Reexpresión de la información, GRI 102-49 Cambios en la elaboración de informes

Mantenemos el mismo esquema y estructura de informes anteriores.

GRI 102-50 Período objeto del informe

El informe abarca del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, coincidiendo con la información de nuestros estados financieros consolidados. Incluye nuestras acciones en Panamá e información contextual de los otros países donde operamos.

GRI 102-51 Fecha del último informe

Nuestro último informe corresponde al año 2019.

GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes

Nuestros informes de sostenibilidad se elaboran anualmente. Pueden consultarse digitalmente en la página web del Pacto Global de las Naciones Unidas: www.unglobalcompact.org, así como en la del *Global Reporting Initiative* (GRI): www.globalreporting.org y en nuestra página web: www.multibank.com.pa.

GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe

Cualquier información relativa al presente informe puede consultarse a Annika Forero, Oficial de Comunicación Corporativa en Multibank a través del correo electrónico: Annika.Forero@multibank.com.pa, o al teléfono (507) 294-3500 ext. 1128.

GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

El informe se ha elaborado en conformidad con los estándares GRI: opción esencial. Se tomaron como referencia también, las guías del Pacto Global de Naciones Unidas, los Principios de 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 102-55 Índice de Contenidos GRI

Incluimos el índice de contenidos GRI al final del informe.

GRI 102-56 Verificación externa

El informe no ha sido verificado externamente. Sus contenidos fueron revisados y aprobados por cada unidad responsable. La Vicepresidencia de Imagen Corporativa y Comunicación lideró el proceso de compilación y publicación del informe.

Nuestra
EMPRESA



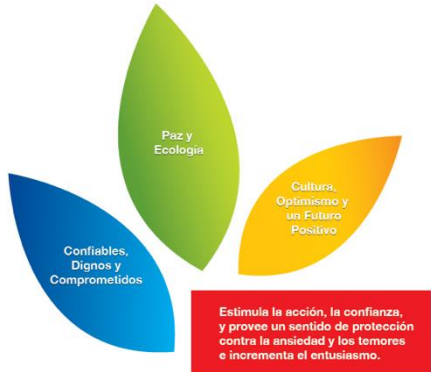
1 Marca Multibank

Desde el inicio de nuestras operaciones en 1990, hemos sumado esfuerzos para posicionarnos como una empresa de destacado prestigio y reputación, dentro del negocio financiero. Nuestra marca, representada por el “Árbol de la Vida”, integra nuestros valores y filosofía de gestión, así como nuestra capacidad para renovarnos y crecer; la habilidad de adaptación a cualquier ambiente financiero; nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente y la confianza en el futuro.

2 Productos y Servicios

GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios

En *Multi Financial Group, Inc.*, (en adelante *Multi Financial Group* o MFG) ofrecemos una diversidad de servicios financieros, entre los que se incluyen:



Servicios



En línea con nuestro grupo empresarial nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes productos y servicios bancarios acordes con sus necesidades:

Multibank	Servicios	Productos
	Banca de Personas	Cuentas de ahorro, préstamos hipotecarios, préstamos de autos, préstamos personales, tarjetas de crédito y débito.
	Banca Empresarial	Banca comercial: líneas de crédito y préstamos a término, con planes de financiamientos.
		Banca corporativa: financiamientos que impulsen a los sectores empresariales.
Banca Internacional	Banca internacional (pasivos): captación de fondos de personas naturales High Individual Network (HIN), con poder adquisitivo moderado y alto. Igualmente, gestiona facilidades garantizadas con depósitos.	
	Banca patrimonial: cuentas de inversión, corretaje de valores, cuentas de custodia, administración de inversión.	
	Banca internacional (negocios): soluciones financieras a las principales empresas de los mercados latinoamericanos.	

En la página web: www.multibank.com.pa se encuentra información detallada sobre nuestros productos y servicios.

3 Nuestras actividades

GRI 102-3 Ubicación de la sede

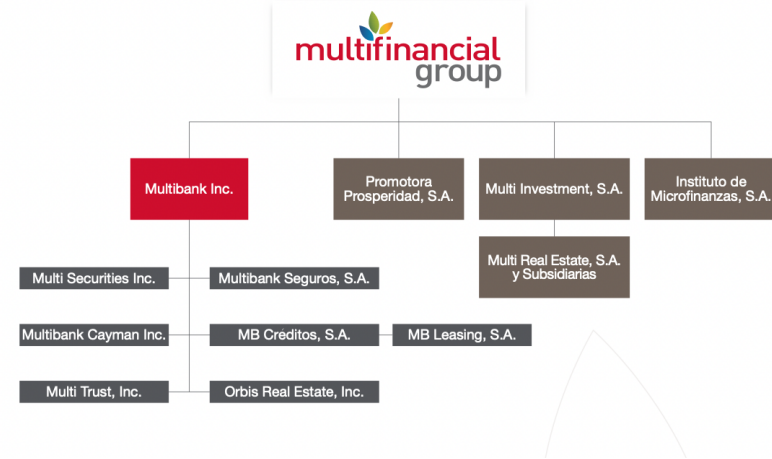
Nuestra sede está ubicada en la Vía España, Edificio Prosperidad # 27, Ciudad de Panamá, Apartado No. 0823-05267 en Panamá, República de Panamá.

GRI 102-4 Ubicación de las operaciones

Operamos en Panamá (Multibank), Costa Rica (MB Créditos) y Colombia (Oficina de Representación).

GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica

Somos una subsidiaria 100% de *Multi Financial Group*, constituida de acuerdo con las leyes de la República de Panamá; regulada y supervisada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP). Nuestra licencia nos permite efectuar indistintamente negocios de banca en Panamá o en el exterior. *Multi Financial Group*, es dueño de la totalidad de la participación accionaria de las compañías subsidiarias incluidas en la siguiente imagen:



En cuanto a la actividad y ubicación de nuestro grupo y subsidiarias, destacamos:

	Compañía	Actividad	Ubicación
Multi Financial Group	Multibank y Subsidiarias	Banca local e internacional.	Panamá, Colombia y Costa Rica
	Promotora Prosperidad, S. A.	Administración de bienes inmuebles.	Panamá
	Multi Investment, Inc. y Subsidiarias	Bienes raíces.	Panamá
	Instituto de Microfinanzas, S. A.	Capacitación técnica para la pequeña y mediana empresa.	Panamá

	Compañía	Actividad	Ubicación
Multibank	Multi Securities, Inc.	Compra y venta de valores, local e internacional y portafolios de inversión.	Panamá
	Multibank Seguros, S.A.	Seguros.	Panamá
	MB Créditos, S.A. y Subsidiaria	Arrendamiento financiero de bienes muebles.	Costa Rica
	Multi Trust, Inc.	Fideicomisos y servicios como fiduciario.	Panamá
	Orbis Real Estate, Inc.	Compra, venta y administración de bienes inmuebles.	Panamá

En los Estados Financieros Consolidados 2020: www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros, puede consultarse información completa y actualizada sobre las empresas que conforman nuestro grupo empresarial.

GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

Emprendimos un cronograma de simplificación de la estructura societaria de *Multi Financial Group*, que involucró la fusión por absorción de un importante número de sociedades. Adicionalmente, se canceló la licencia bancaria en las Islas *Cayman*, y se redujeron las operaciones de las sociedades establecidas en Costa Rica.

La siguiente tabla sintetiza los cambios más significativos de nuestra organización durante el 2020:

Compañía	Fecha	Cambio
Banco Multibank, S.A. (COL).	abril	Cancelación y escisión de la licencia bancaria.
<i>Multi Financial Group, Inc.</i>	mayo	Adquisición de <i>Multi Financial Group</i> (MFG) por parte del Grupo Aval a través de <i>Leasing Bogotá, S. A. Panamá.</i>
Multibank Seguros, S.A.	julio	Fusión con Multibank.
Multibank <i>Factoring, Inc., Multileasing Financiero, S.A.,</i> y Gran Financiera, S. A.	diciembre	Aprobación por la SBP e inscripción de la fusión de las subsidiarias Multibank <i>Factoring, Inc., Multileasing Financiero, S.A</i> y Gran Financiera, S.A. con Multibank.
Multibank <i>Cayman.</i>	diciembre	Devolución de la licencia bancaria de nuestra subsidiaria Multibank <i>Cayman.</i>

En nuestra página web: www.multibank.com.pa y en los Estados Financieros Consolidados 2020: www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros, se detalla información sobre los cambios más relevantes y los hitos que han marcado nuestros 30 años de trayectoria.

GRI 102-6 Mercados servidos

 Geográficamente	 Sectores	 Segmentos
<ul style="list-style-type: none"> • Panamá • Costa Rica • Colombia 	<ul style="list-style-type: none"> • Industrial • Comercial • Construcción • Agropecuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo • PYMES • Comercial • Internacional
 Clientes		
<p>91% Banca de Personas 9% Banca Empresarial</p>	<p>93% Locales 7% Extranjeros</p>	<p>43% Menores de 40 años 32% Entre 41 y 55 años 24% 56 años o más</p>
20 Sucursales distribuidas en las siguientes zonas:	3 Centros de Préstamos:	90 ATM's:
Centro / Metropolitana, Colón, Este, Oeste, Central, Occidental.	<ul style="list-style-type: none"> • Plaza Concordia • Vista Alegre • Santiago 	<ul style="list-style-type: none"> • A lo largo del territorio nacional.

Dejamos de operar en las sucursales de Calle 50, Coronado, Los Pueblos y San Miguelito. Adicionalmente, ajustamos los horarios de nuestras sucursales, centros de préstamo y ATM's, siguiendo las recomendaciones por el Gobierno Nacional, para combatir el COVID-19. El detalle de su ubicación y horario puede ser consultado en nuestra página web: www.multibank.com.pa/es/personas/sucursales-y-horarios.

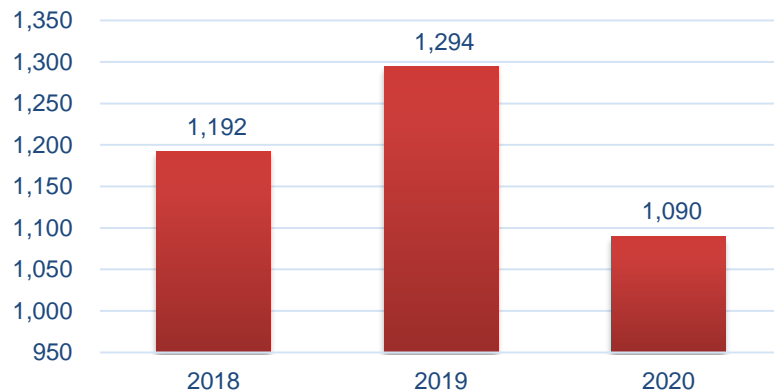
4 Multibank en cifras 2020

GRI 102-7 Tamaño de la organización

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

GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

El número y composición de nuestra fuerza laboral, se detalla en las siguientes gráficas:

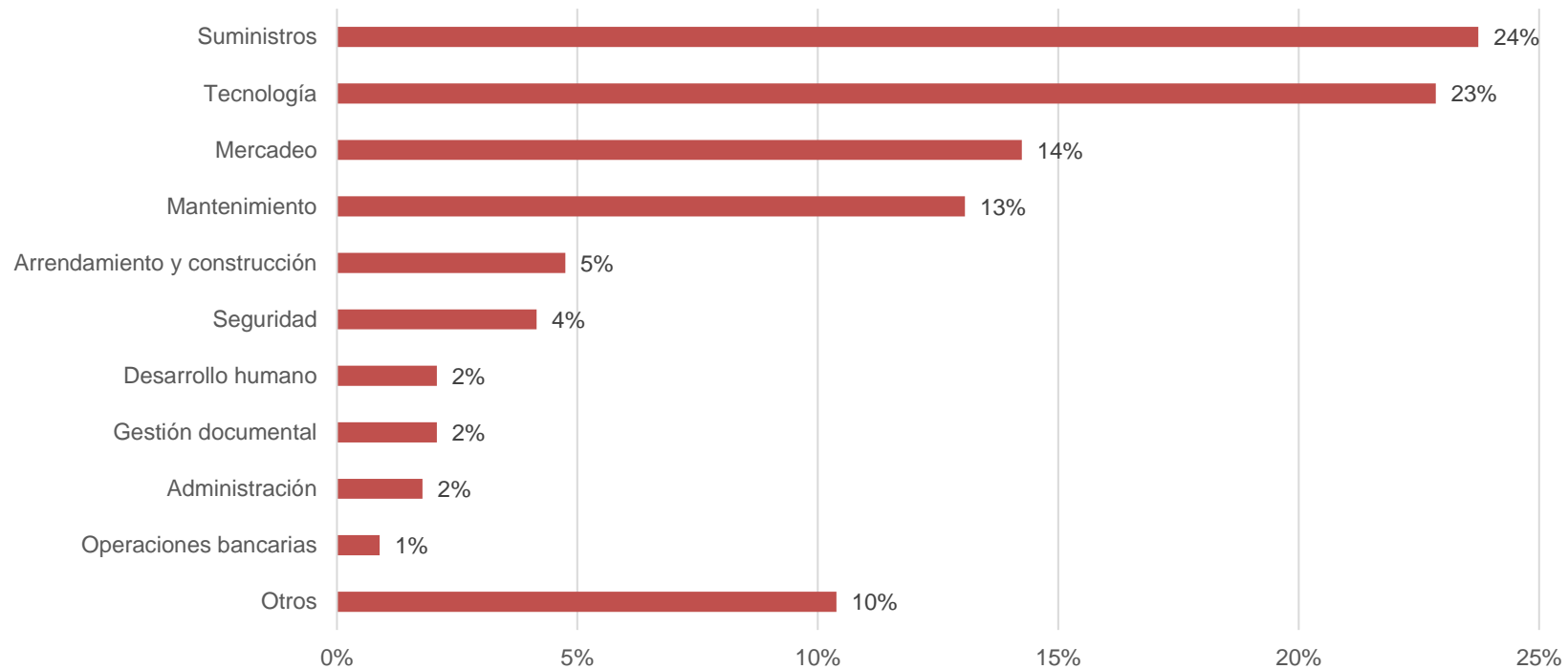


Gráfica 1. Fuerza laboral Multibank 2018-2020

Colaboradores	Total	Colaboradores	Total
Multibank	1,011	Permanentes	1,089
Subsidiarias	79	Temporales	1
Total	1,090	Total	1,090

GRI 102-9 Cadena de suministro

En nuestra política de compras incluimos criterios que priorizan la contratación de proveedores locales. Nuestra cadena de suministro la conforman principalmente proveedores de materiales de oficina (suministros), tecnología, mercadeo y servicios asociados a mantenimiento de instalaciones, como se refleja en la siguiente gráfica:



Gráfica 2. Número de proveedores según tipo de servicio

5 Cultura corporativa

GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

Los cambios empresariales producto de la adquisición de *Multi Financial Group* por el Grupo Aval, incluyeron la revisión de nuestra filosofía de gestión, adaptándola a los lineamientos establecidos por nuestro Grupo. Estamos comprometidos en ser una banca sostenible más humana, diferente e innovadora, basada en los individuos.

Nos esforzamos por ser un grupo financiero ejemplar, en donde las relaciones con nuestros clientes, proveedores, accionistas y colaboradores estén fundamentadas en la transparencia, dentro de un marco de ética y buenos valores.

Misión	Ofrecer una gama completa de servicios financieros de manera eficiente, con principios éticos y morales, innovando para superar las expectativas de los clientes; desarrollando nuestro compromiso con la comunidad a través de prácticas de responsabilidad social y ambiental; y maximizando el valor del grupo con el mejor talento y clima organizacional.		
Visión	Ser un grupo financiero líder en la región, reconocido por su solidez, calidad y prestigio; solidario con la comunidad y que agrega valor a sus clientes y accionistas.		
Valores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integridad ▪ Respeto ▪ Innovación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Transparencia ▪ Equidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solidaridad ▪ Compromiso con la Excelencia
Código de Ética y Conducta	Nos regimos por estándares de comportamiento ético y profesional, indispensables en toda sociedad empresarial, aplicable en las relaciones establecidas con nuestros colaboradores, clientes, directivos y terceros. Creamos la Línea Ética Multibank, con el propósito de incentivar en nuestros grupos de interés, el cumplimiento de estándares éticos, así como para prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de la empresa y sus entidades vinculadas. Para asegurar su implementación, establecimos parámetros de seguridad para garantizar la confidencialidad de la información suministrada y proteger la identidad del informante. Para acceder a la Línea Ética Multibank, se ingresa en la siguiente dirección: www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias .		

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

5.1 Estructura de gobernanza

GRI 102-18 Estructura de gobernanza

Trabajamos en la adopción de prácticas líderes de gobierno corporativo que tienen como objetivo mejorar los mecanismos internos de gestión, generar valor para nuestra empresa, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general; así como garantizar la transparencia en el manejo de la información y la adhesión permanente a los valores de la organización.

Disponemos de diferentes mecanismos e instrumentos para asegurar su buen funcionamiento, incluyendo:



5.2 Estructura de gobierno corporativo

Nuestra estructura de gobierno corporativo busca definir los roles y alinear las decisiones tomadas dentro de *Multi Financial Group*, con la Oficina Regional. Para ello, se han adoptado prácticas líderes de gobierno corporativo que tienen como objetivo mejorar los mecanismos internos de gestión; generar valor para la organización, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general; así como garantizar la transparencia en el manejo de la información.

Mantenemos una estructura legal constituida a partir de una sociedad propietaria de acciones (*holding*) denominada *Multi Financial Group*, y sus subsidiarias. En la siguiente gráfica se muestra la posición jerárquica de los organismos administrativos de MFG que conforman su Gobierno Corporativo, incluyendo los comités de apoyo en los cuales la Junta Directiva delega facultades y responsabilidades para los temas de negocios y de prevención y control:



5.2.1 Junta Directiva

Es responsable de velar por el adecuado control interno, la apropiada supervisión de la gestión integral de los riesgos y el monitoreo constante del cumplimiento del plan estratégico y de los objetivos de la entidad. La integran nueve (9) miembros de alta experiencia y destacada trayectoria profesional.

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

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

5.2.2 Comités

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y en línea con las disposiciones contenidas en los acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), se han constituido los siguientes comités de apoyo a la Junta Directiva y Comités Gerenciales:

Comités de Negocios:

Comité de Crédito	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: revisar y aprobar 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 & Country Manager (Presidente) • 4 Directores Independientes • VP de Aseguramiento de Calidad
Comité de Activos y Pasivos (ALICO)	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: vigilar que los niveles de liquidez, estructura de balance, calce de plazos y tasas de interés, y otros aspectos de alto impacto financiero en las operaciones activas y pasivas de intermediación, sean gestionadas de forma apropiada y eficiente por la administración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General & Country Manager (Presidente) • 4 Directores Independientes • Vicepresidente Senior de Tesorería y Finanzas

Comités de Prevención y Control:

Comité de Riesgos	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: definir las políticas y procedimientos de control; y asegurar 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"> • Director Independiente (Presidente) • 3 Directores Independientes • Gerente General & Country Manager • Vicepresidente de Gestión de Riesgo
Comité de Cumplimiento / Prevención	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: apoyar 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"> • Director Independiente (Presidente) • 2 Directores Independientes • Gerente General & Country Manager • Vicepresidente de Cumplimiento • Vicepresidente de Auditoría • Vicepresidente de Gestión de Riesgo • Vicepresidente Senior de Operaciones y Tecnología • Vicepresidente Senior de Banca de Consumo
Comité de Auditoría	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades con respecto a la gestión de la información financiera y contable del Grupo. A este fin, el Comité deberá asegurarse de la efectividad de los sistemas, controles y procedimientos de MFG.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Director Independiente (Presidente) • 2 Directores Independientes

Otros comités:

Comité de Tecnología	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: proponer 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vicepresidente Senior de Banca de Consumo (Presidente) • Gerente General & Country Manager • Vicepresidente Senior de Operaciones y Tecnología

Comité de Recursos Humanos / Remuneraciones / Denominaciones	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: 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 la calidad de los candidatos. Asimismo, es el responsable de la vigilancia del diseño y funcionamiento del sistema de retribución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General & Country Manager (Presidente) • Director Independiente • Vicepresidente de Desarrollo Humano

Cumplimos con el Decreto Ejecutivo N° 78, que dispone la creación de un Comité Especial de Higiene y Seguridad en las empresas, para combatir la pandemia de COVID-19:

Comité Especial de Higiene y Seguridad	Miembros con voz y voto
<p>Objetivo: prevenir y asegurar la higiene y salud en el ámbito laboral para la prevención y atención ante el COVID-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General & Country Manager (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

6 Grupos de interés

GRI 102-40 Lista de grupos de interés

GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

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

Grupo de Interés	Temas y preocupaciones clave
Entidades que forman parte del Grupo Aval y subsidiarias de Multibank	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de una estructura de gobierno transparente. Implementación de políticas de ética y conducta.
Accionistas o inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento sobre la inversión realizada e incremento del patrimonio en el tiempo. Transparencia informativa y diálogo continuo.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad en el empleo, salario acordado de forma regular y sin retrasos. Desarrollo profesional y personal, calidad de vida.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Solidez como institución financiera. Satisfacción y calidad de servicio a través de productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y requerimientos.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compra eficientes y justos.
Comunidad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo que genere oportunidades de forma sostenible. Compromiso con la solución de problemas comunitarios.
Entes reguladores	<ul style="list-style-type: none"> • Integridad y cumplimiento riguroso del marco regulatorio del sector.
Gremios y asociaciones del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación constante sobre cambios regulatorios y su implementación.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de vínculos institucionales con los medios de comunicación que permitan ofrecer una información veraz y oportuna.
Instituciones benéficas / ONG´s	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de alianzas para contribuir con las comunidades en temas económicos, sociales y ambientales. Mantener espacios de diálogo y participación.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Información continua al público en general sobre las operaciones, productos, servicios y desempeño de Multibank.

GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva

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

GRI 102-42 Identificación y selección de grupos de interés

Contamos con diferentes canales de comunicación o mecanismos de relacionamiento de nuestros *stakeholders* que nos permiten considerar sus intereses y expectativas a fin de gestionar nuestro negocio de manera responsable, ética y sostenible.

GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés

Optimizamos nuestra presencia digital con el lanzamiento del nuevo sitio web, renovando la imagen de la organización. Como fuentes de información y participación de nuestros grupos de interés tenemos:

Directa o presenciales:

- Atención directa en sucursales y centros de préstamos.
- Canales abiertos.
- Oficina de beneficios.
- Encuentros, reuniones, foros y eventos.
- Interlocutor de Desarrollo Humano.
- Interlocutor del Dpto. de Compras.
- Interlocutor del grupo de Multivoluntariado.
- Interlocutores de los Comités de RSE.
- Jornadas de capacitación.
- Juntas, comités.
- Orientación laboral.
- Análisis de información de auditores, reuniones de comités y otras instancias.
- Comité de Riesgo Ambiental y Social.
- Comités y reuniones ampliadas.
- Comunicación con jefaturas inmediatas.

Comunicaciones, prensa, publicidad:

- Mensajes de texto SMS.
- Comunicados de prensa.
- Mensajes internos.
- Publicidad y marketing.

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

- Encuestas de clima organizacional a colaboradores.
- Encuestas de satisfacción a clientes.
- Grupo focal (*focus group*) a clientes sobre expectativas.
- Evaluación de Desempeño de colaboradores.
- Evaluación de programas sociales-ambientales a beneficiarios.

Análisis de nuestros resultados frente a los entes reguladores del sector.

Retroalimentación de nuestros grupos de interés en medios y redes sociales:

- Línea Ética Multibank.
- Línea de atención telefónica: 800-3500.
- *Ombudsperson*.
- Intranet.
- Página web: www.multibank.com.pa.

• Redes Sociales:








GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Nuestros estados financieros consolidados corresponden a *Multi Financial Group* y Subsidiarias y a Multibank y Subsidiarias (Panamá, República de Panamá). Esta información puede ser consultada en nuestra página web: www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros.

7 Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Procuramos que nuestras operaciones financieras y otras actividades, contribuyan al desarrollo y a la creación de comunidades más sostenibles e inclusivas. Hemos enfocado nuestra estrategia de sostenibilidad en las siguientes acciones:

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

Estas acciones las implementamos a través de nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Empresarial (RSE), tal como se explica a continuación.

7.1 Estrategia global de RSE

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












Ética y Desarrollo Corporativo	Nos enfocamos en valores, programas de formación y principios éticos para nuestros grupos de interés.
Progreso Comunitario	Contribuimos a mejorar la calidad de vida de las personas y empoderarlas a través de la educación, la salud, la participación ciudadana y con aliados estratégicos.
Medio Ambiente	Dirigimos nuestras acciones y operaciones, a optimizar y educar sobre el buen uso de los recursos naturales, mediante acciones como el financiamiento de productos verdes, capacitación en consumo responsable, certificaciones en normas socioambientales, proyecto Multibank Ilumina y SARAS (Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social).
Educación	Contribuimos con la formación continua de nuestra sociedad, a través de herramientas y alianzas que fomenten oportunidades de crecimiento.
Cultura	Enfocamos nuestro compromiso en resaltar los valores, y aportar a la transmisión de conocimientos en nuestra sociedad.









7.2 Principios y marcos de actuación

Hemos alineado nuestro compromiso con la sostenibilidad y nuestra estrategia de RSE con los principios, objetivos y normas propuestos por las siguientes organizaciones e iniciativas e internacionales:

7.2.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Global	Acciones Multibank
 1. Fin de la pobreza.	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo a comunidades vulnerables afectadas por inundaciones. ▪ Medidas de alivio financiero cumpliendo con la normativa nacional.
 2. Hambre cero.	1,2, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo al sector agropecuario.
 3. Salud y bienestar.	1,2, 3,4,5,6,10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas de bioseguridad frente al COVID-19. ▪ Salud y seguridad laboral para asegurar un ambiente de trabajo seguro en nuestras operaciones. Beneficios a los colaboradores en temas de salud. ▪ Apoyo a campañas e iniciativas nacionales de prevención frente al COVID-19.
 4. Educación de calidad.	1,2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación interna.
 5. Igualdad de sexos.	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato justo y equitativo. ▪ No discriminación por sexo.
 7. Energía asequible y No contaminante.	1,2, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promoción y asesoramiento para el uso de energía accesible y limpia.
 8. Trabajo decente y crecimiento económico.	1,2,3,4,5,6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo productivo. ▪ Salario digno. ▪ Beneficios socioeconómicos a colaboradores.
 9. Industria, Innovación e Infraestructura.	3,4,5,6, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento y optimización de la plataforma digital. ▪ Apoyo a la pequeña y mediana empresa.
 10. Reducción de las desigualdades.	1,2,3,4,5,6,10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento de los canales digitales para asegurar la continuidad y agilidad de las operaciones con nuestros clientes. ▪ Reducción de las desigualdades en nuestras relaciones y con nuestros colaboradores.

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Global		Acciones Multibank
	11. Ciudades y comunidades sostenibles.	1,2, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fondos solidarios para adquisición de vivienda con servicios básicos.
	12. Producción y consumo responsables.	7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso responsable de los recursos y eficiencia energética en nuestras operaciones.
	6. Agua Limpia y saneamiento.	1,2,7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criterios ambientales para financiamientos: Comité SARAS de riesgos ambientales y sociales.
	13. Acción por el clima.	7,8,9	
	14. Vida submarina.	7,8,9	
	15. Vida de ecosistemas terrestres	1,2, 3,4,5,6, 10	
	16. Paz, justicia e instituciones sólidas	1,2,3,4,5,6,10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno corporativo, gestión de riesgos y controles para evitar la corrupción, el soborno, blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo, el robo y el fraude fiscal.
	17. Alianzas para lograr los objetivos	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de financiamiento con banca extranjera para la sostenibilidad ambiental y social. ▪ Alianzas y Asociaciones para un desarrollo sostenible.

7.2.2 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas


Como signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local desde 2003, nos guiamos por sus cuatro pilares y sus diez principios fundamentales:






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

7.2.3 Principios de Banca Responsable

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



	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.
---	------------------------------------	--

	<p>Principio 2 Impacto y fijación de objetivos</p>	<p>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.</p>
	<p>Principio 3 Clientes</p>	<p>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.</p>
	<p>Principio 4 Partes interesadas</p>	<p>Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.</p>
	<p>Principio 5 Gobernanza y cultura</p>	<p>Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable.</p>
	<p>Principio 6 Transparencia y responsabilidad</p>	<p>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.</p>

El reporte correspondiente al 2020 puede consultarse en: www.multibank.com.pa/sites/default/files/prb-reporting-and-self-assessment-first_report-2020.pdf.

8 Nuestras alianzas

Hemos establecido un conjunto de alianzas con organizaciones y asociaciones, tanto nacionales como internacionales, como parte de nuestro compromiso de contribuir a superar los complejos desafíos que amenazan al mundo de hoy en materia económica, ambiental y social alineados con el ODS 17: crear alianzas para lograr los objetivos.



GRI 102-12 Iniciativas externas

Iniciativa	Desde	Descripción
Proyecto Grandes Pasos en alianza con el Patronato del Servicio Nacional de Nutrición.	2001	Implementamos este proyecto con la finalidad de apoyar a comunidades identificadas, aumentando su capacidad de producción, para que obtengan una mejor calidad de vida, educación, cultura y productividad.
Pacto Global de las Naciones Unidas.	2003	Somos signatarios de esta iniciativa voluntaria que promueve la implementación de los 10 Principios en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la Corrupción.
<i>Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG).</i>	2013	Somos socios estratégicos del grupo, filial del <i>KfW</i> , uno de los mayores institutos europeos para financiamientos a largo plazo de proyectos y empresas.
Gestión del Riesgo Ambiental y Social.	2014	Adoptamos esta metodología propuesta por la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), para la detección y la gestión del riesgo ambiental y social.
Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Naciones Unidas.	2015	Hemos procurado alinear nuestras operaciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
Comisión de Sostenibilidad de la Asociación Bancaria de Panamá.	2016	Somos integrantes de esta comisión que promueve la adopción de prácticas sostenibles en el sector financiero.
<i>UNEP FI, The United Nations Environment Programme Finance Initiative, Principios para la Banca Responsable.</i>	2018	Somos firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá. Iniciativa que busca “identificar, promover y adoptar las mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras”.

GRI 102-13 Afiliación a asociaciones

Somos miembros de las siguientes asociaciones y gremios:






Asociaciones y Gremios	
Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).	Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR).
Asociación Bancaria de Panamá (ABP).	Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP).
Asociación Panameña de Crédito (APC).	Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC).
Asociación Panameña de Examinadores de Fraudes (APEF).	Cámara de Emisores de Valores de Panamá.
Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGCP).	Asociación Nacional de Recursos Humanos (ANREH).

Asociaciones y Gremios	
Instituto de Auditores Internos de Panamá (IAP).	SUMARSE, Organización que impulsa la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Panamá.
Consultoras de Análisis Económico y Finanzas Corporativas (INDESA).	Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AmCham).

9 Metodología para la elaboración del informe

GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

En la realización de este informe participaron colaboradores de distintas áreas, quienes se encargaron de la selección, definición y validación de los contenidos, acompañados por la consultora externa, Lucía Natale. El proceso para su definición y las coberturas de los temas se resume en la siguiente tabla:

 <p>Identificación</p>	<p>Revisión y análisis de la estrategia de nuestro banco y su importancia para los grupos de interés pertinentes, cuyas percepciones y preocupaciones han sido recopiladas a través de los diferentes canales de comunicación.</p>	<p>Para su elaboración, consideramos los principios GRI sobre contenido y calidad:</p> <div style="text-align: center;">  <p>Principios GRI</p> </div>
 <p>Priorización</p>	<p>En este proceso establecimos los temas a priorizar de acuerdo con los criterios económicos, ambientales, sociales que guían nuestra gestión, en función de la misión, visión, valores, políticas, estrategias y el sistema de gestión; y la importancia para nuestros grupos de interés. La pandemia de COVID-19 nos llevó a replantear los temas más relevantes en materia de sostenibilidad, alcanzando alta prioridad los relativos a la salud y seguridad de clientes y colaboradores y la tecnología.</p>	
 <p>Validación</p>	<p>Los temas priorizados incluidos en el Informe y en la estrategia de gestión, fueron validados por nuestras diferentes unidades organizativas, bajo la supervisión y acompañamiento de la Vicepresidencia de Comunicaciones.</p>	
 <p>Revisión</p>	<p>Cada año mejoramos el contenido del informe con la retroalimentación sobre los contenidos del informe por los grupos de interés.</p>	

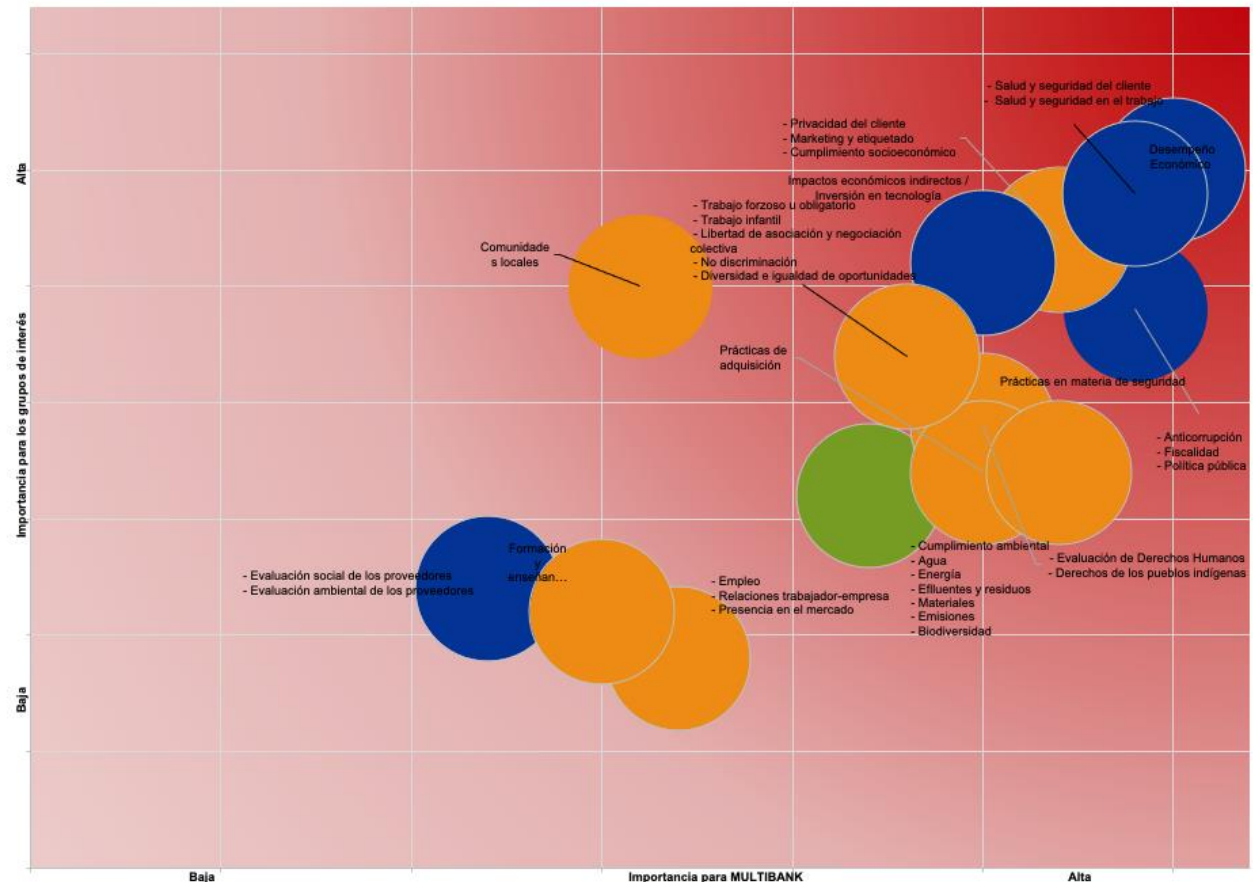
Respecto al principio de puntualidad, el contexto generado por la pandemia y el proceso de transición retrasó su publicación.

10 Análisis de materialidad

GRI 102-47 Lista de los temas materiales

Nuestras acciones en materia de sostenibilidad partieron del análisis de materialidad, el cual nos permitió valorar la pertinencia y la relevancia de cada tema, de acuerdo con la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de nuestra empresa y la influencia en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés.

Esta valoración hizo posible la identificación y priorización de los temas materiales, utilizando el principio de inclusión de los grupos de interés y el de materialidad, entre otros. Consideramos además, los compromisos que hemos establecido con el conjunto de iniciativas que promueven la sostenibilidad a nivel global, incluyendo: los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la alineación con los ODS, los Principios de Banca Responsable y los lineamientos de los Estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI).



En la gráfica se identifican los temas materiales según su prioridad en función de la importancia para nuestros grupos de interés (eje vertical) y para Multibank (eje horizontal).

La lista de los temas materiales identificados se presenta a continuación:

Desempeño Económico	201-1,3	Desempeño económico.	Desempeño Social	401, 2, 3	Empleo.
	202-1,2	Presencia en el mercado.		403-1,4, 5	Salud y seguridad en el trabajo.
	203-1,	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.		404-1, 2, 3	Formación y educación.
	203-2	Impactos económicos indirectos.		405-1, 2	Diversidad e igualdad de oportunidades.
	204-1	Prácticas de adquisición.		406-1	No discriminación.
	205-1, 2, 3	Anticorrupción.		407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva.
	207-1	Fiscalidad.		408-1	Trabajo infantil.
				409-1	Trabajo forzoso u obligatorio.
				410-1	Prácticas en materia de seguridad.
				412-1, 2, 3	Evaluación de los derechos humanos.
Desempeño Ambiental	301-1	Materiales		413-1	Comunidades locales.
	302-1, 4	Energía.		415-1	Política pública.
	303-1	Agua.		416-1	Salud y seguridad del cliente.
	304-1	Biodiversidad.		417-2, 3	Marketing y etiquetado.
	305-1	Emisiones.	418-1	Privacidad del cliente.	
	306-1,3	Residuos.	419-1	Cumplimiento socioeconómico.	
	307-1	Cumplimiento ambiental.			

11 Enfoque de gestión

GRI 103-1 Explicación del tema material y su cobertura

GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

Los temas materiales que hemos identificado y su enfoque de gestión, se resumen en la siguiente tabla:

Enfoque de Gestión					
Categoría	Estándar GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
Desempeño económico	GRI 201	Desempeño Económico.	El desempeño económico es fundamental en el sector financiero, representado por la solidez y transparencia en la cuenta de resultados, destacando las cifras relevantes de nuestro desempeño otorgadas por reconocidas calificadoras de riesgo.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 202	Presencia en el mercado.	Procuramos mejorar el salario mínimo de nuestros colaboradores respecto al salario mínimo local y según la realidad nacional.	Colaboradores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 203	Impactos económicos indirectos.	Incidimos en las condiciones de inversión en la economía de forma indirecta, cuando contribuimos a la mejora de infraestructuras y servicios, apoyamos a las PYMES, otorgamos facilidades crediticias a segmentos clave de la producción y el comercio, y contratamos proveedores locales.	Accionistas Colaboradores	Indirecta a nuestras actividades.
	GRI 204	Prácticas de Adquisición.	Sabemos que el apoyo a proveedores locales contribuye a fomentar una economía local estable y mantener relaciones con la comunidad. Velamos porque nuestros proveedores cumplan con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos y a la legalidad vigente.	Colaboradores Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 205	Anticorrupción.	Creemos en la importancia de mantener información sobre los riesgos de soborno y corrupción, prestando especial atención a la influencia indebida en la toma de decisiones. Nuestras políticas corporativas refuerzan nuestro compromiso en su prevención y control, en línea	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad Entes reguladores	Directamente vinculadas con nuestras actividades.

Enfoque de Gestión					
Categoría	Estándar GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
			con los programas de entrenamiento, canales de denuncia y campañas de concientización.		
	GRI 207	Fiscalidad.	Valoramos la importancia de mantener un adecuado equilibrio entre 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 que se espera de nuestras actuaciones en esta materia.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Sociedad Entes reguladores	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 301	Materiales.	En nuestra cartera de préstamos evaluamos los impactos ambientales y sociales negativos. Nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), toma en consideración 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), entre otros.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Sociedad Medio ambiente	Indirecta a nuestras actividades.
	GRI 303	Agua.			
	GRI 304	Biodiversidad.			
	GRI 305	Emisiones.			
Desempeño ambiental	GRI 302	Energía.	La electricidad es la única fuente significativa de energía que consumimos. Somos conscientes de la necesidad de aplicar buenas prácticas que contribuyan a la reducción del consumo energético, incluidas la sensibilización y capacitación de nuestros colaboradores.	Accionistas Colaboradores Sociedad Medio ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 306	Residuos.	Por la naturaleza de nuestro negocio los principales residuos que generamos son: papel, cartón, plástico y productos informáticos. Hemos implementado un plan de clasificación de residuos para asegurar su manejo eficiente y responsable.	Accionistas Colaboradores Sociedad Medio ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 307	Cumplimiento ambiental.	En materia ambiental cumplimos con la legislación nacional e internacional vigente en los países donde operamos. Nuestro Sistema de Riesgo Ambiental y Social SARAS, contiene políticas y procedimientos medioambientales y	Clientes Sociedad Medio ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades de financiamiento.

Enfoque de Gestión					
Categoría	Estándar GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
			sociales aplicados a las líneas de negocio. Nuestros compromisos ambientales incluyen los acuerdos voluntarios que hemos establecido en materia de medio ambiente y los propios de nuestro SARAS.		
Desempeño social	GRI 401	Empleo.	Sabemos que la generación de 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.	Accionistas Colaboradores	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	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.	Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	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.	Colaboradores Proveedores	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 405	Diversidad e Igualdad de Oportunidades.	Como signatarios del Pacto Global 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. Condenamos toda forma de discriminación y de prácticas que atenten contra las libertades y derechos laborales.	Colaboradores Proveedores	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 406	No discriminación.		Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Sociedad	Directamente vinculadas con nuestras actividades e Indirecta con los financiamientos y adquisiciones.
	GRI 407	Libertad de asociación y negociación colectiva.			
	GRI 408	Trabajo infantil.			
	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	Colaboradores Clientes Proveedores	Directamente vinculadas con nuestras actividades.

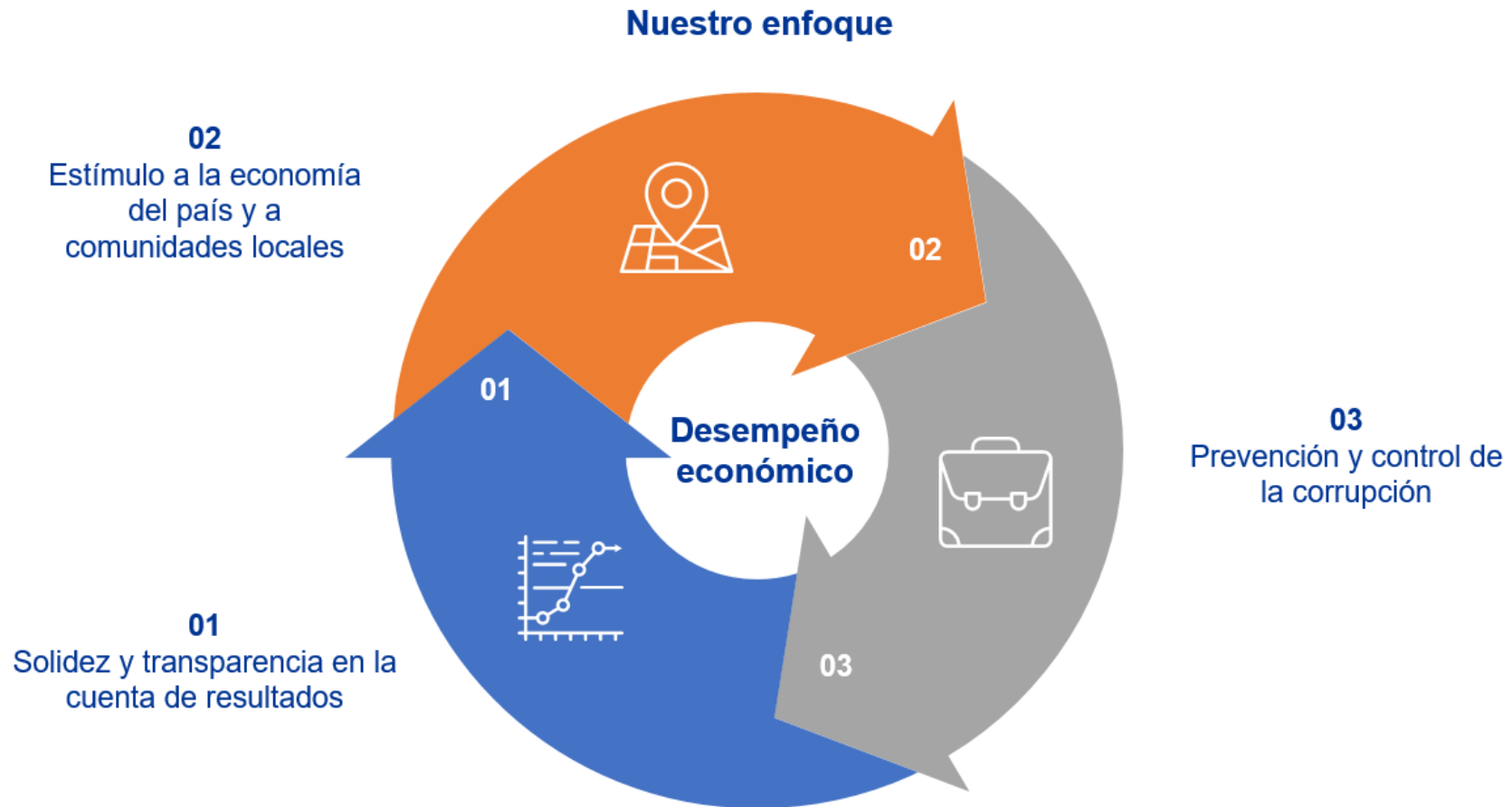
Enfoque de Gestión					
Categoría	Estándar GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
			continua en temas relativos a la protección y respeto de los derechos humanos.	Sociedad	
	GRI 411	Derechos de los pueblos indígenas.	Estamos comprometidos con el apoyo a poblaciones vulnerables, incluidos los pueblos indígenas. En nuestra cartera de préstamos realizamos la debida diligencia ambiental y social, verificando el cumplimiento de las normas y regulaciones ambientales y sociales que garanticen y protejan sus derechos.	Comunidad Medio ambiente	Indirecta a nuestras actividades.
	GRI 412	Evaluación de Derechos Humanos.	Nuestro sistema de Riesgo Ambiental y Social contiene políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Accionistas Colaboradores Clientes Proveedores Comunidad Medio Ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades e Indirecta con los financiamientos y adquisiciones.
	GRI 413	Comunidades Locales.	Nos esforzamos por generar impactos positivos en las comunidades y países donde operamos. Mantenemos programas, proyectos y alianzas orientados a mejorar la calidad de vida de comunidades en situación de vulnerabilidad y potenciar la vida sana y la cultura.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad Medio Ambiente	Indirecta en las comunidades donde llegamos a través de nuestras alianzas y voluntariado.
	GRI 416	Salud y Seguridad del Cliente.	Evaluamos los impactos potenciales en la salud y seguridad de nuestros clientes, en cada uno de los servicios que prestamos. Reforzamos nuestros programas, procedimientos y protocolos de salud la pandemia de COVID-19.	Accionistas Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	GRI 417	Marketing y Etiquetado.	Damos seguimiento al mercadeo responsable de nuestros productos y servicios. Nos esforzamos por establecer relaciones transparentes y oportunas con nuestros clientes; asegurando la claridad y veracidad de la información sobre nuestros productos y servicios. Hemos implementado diferentes canales de comunicación para la atención de quejas y/o reclamaciones.	Accionistas Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades.

Enfoque de Gestión					
Categoría	Estándar GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
	418	Privacidad del cliente.	Reafirmamos nuestro compromiso de no revelar información confidencial de nuestros clientes por ningún motivo.	Accionistas Colaboradores Clientes	Directamente vinculadas con nuestras actividades.
	419	Cumplimiento socioeconómico.	Consideramos esencial actuar con integridad, asegurando el cumplimiento del marco regulatorio del sector.	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad	Directamente vinculadas con nuestras actividades.

Desempeño
ECONÓMICO



La política de nuestro grupo bancario es 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. Nuestras actuaciones en materia económica se orientan a la generación de riqueza y desarrollo sostenible e inclusivo, mediante la creación de puestos de trabajo, el impulso a la producción y el comercio nacional, el uso de energías limpias y la promoción y respeto de los derechos humanos en todos los ámbitos de nuestra actividad. Orientamos nuestro desempeño al desarrollo de las siguientes acciones:



1 Resultados financieros más relevantes

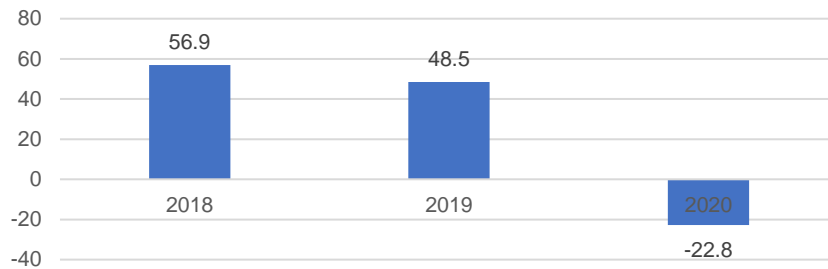
GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

La pandemia de COVID-19 que afectó al mundo durante el 2020, condujo a una desaceleración económica global. Para asegurar nuestro buen desempeño económico, asumimos la tarea de evaluar continuamente, los efectos adversos que pudiesen afectar los resultados de nuestras operaciones, a fin de tomar todas las medidas oportunas que permitieran minimizar los impactos negativos que pudieran derivarse de esta situación.

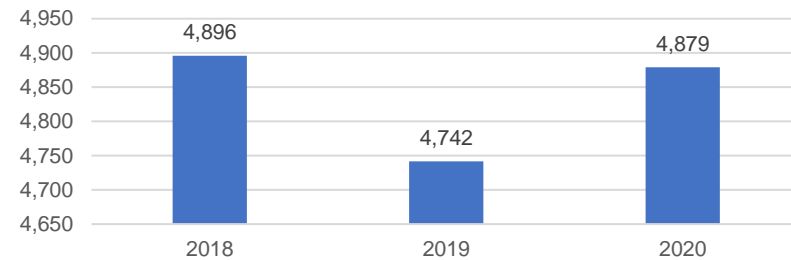
Durante este año se produjo también, la culminación de la adquisición de la mayoría del capital accionario de *Multi Financial Group*, por parte de Grupo Aval, lo que implicó adaptar nuestro negocio al modelo multimarca implementado por el Grupo en el mercado financiero de Colombia; capturando sinergias de costos, tanto en la gestión de riesgos (*middle office*) como en el conjunto de actividades de apoyo al negocio (*back office*). Igualmente emprendimos un cronograma de simplificación de la estructura societaria de *Multi Financial Group*, que involucró la fusión por absorción de un importante número de sociedades.

A pesar del contexto del 2020, nos mantuvimos firme en nuestro objetivo de crecer de forma rentable, consolidando nuestro posicionamiento de mercado y desempeño financiero. Durante este año nos ubicamos en el puesto número 7 del total de 41 bancos con licencia general y oficial. Contamos además, con una relevante participación de mercado como proveedor de préstamos en los sectores de construcción, automóvil y agropecuario.

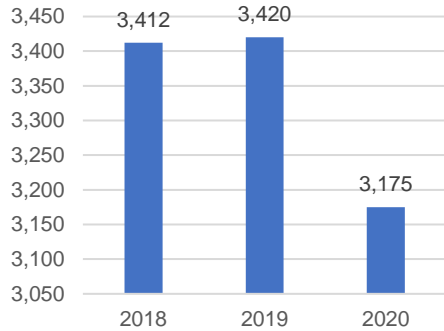
A continuación, presentamos las cifras más relevantes en el 2020:



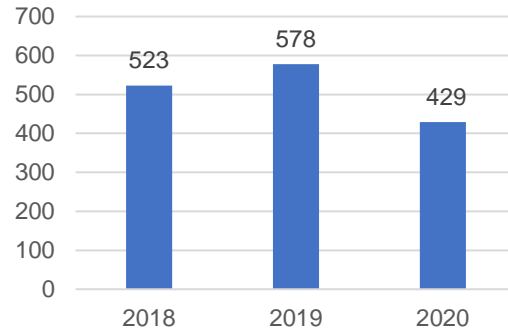
Gráfica 3. Utilidad neta (US\$MM)



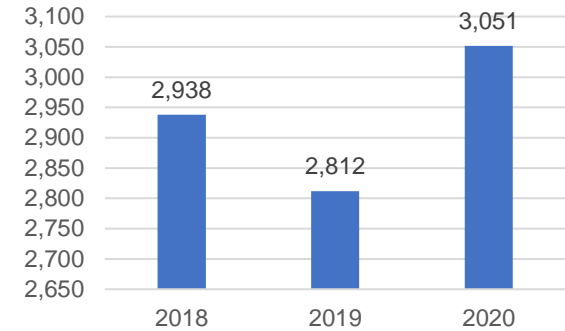
Gráfica 4. Total de activos (US\$MM)



Gráfica 5. Cartera de préstamos (US\$MM)



Gráfica 6. Patrimonio neto (US\$MM)



Gráfica 7. Depósitos de clientes (US\$MM)

La información completa del desempeño económico de nuestro banco puede ser consultada en nuestra página web: www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros.

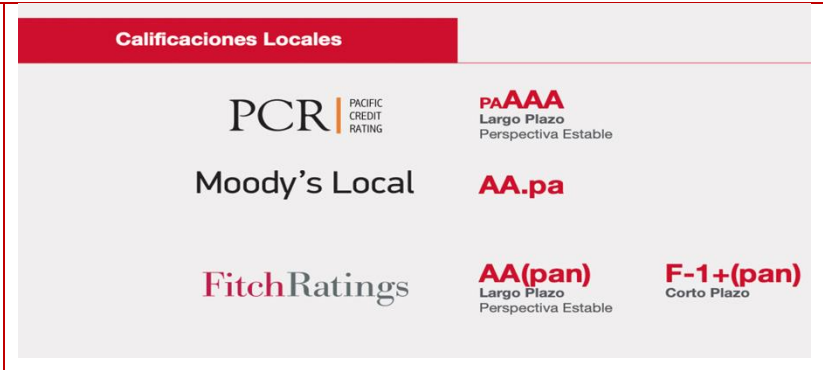
2 Calificaciones en el sector

Las calificaciones recibidas por reconocidas agencias de calificación de riesgo en el 2020, confirman nuestro buen posicionamiento en el mercado financiero; gracias a la buena diversificación de nuestras operaciones de negocio, un gobierno corporativo históricamente sólido, la adecuada calidad de activos, la consistente rentabilidad y la claridad de metas financieras a largo plazo.

A nivel internacional, *Fitch Ratings* ratificó la calificación de grado de inversión internacional en BBB- ; mientras que *Standard&Poor* bajó su calificación de BBB a BB+, debido a la adquisición de *Multi Financial Group*, por parte del Grupo Aval. Pese a las adversidades derivadas de la pandemia por COVID-19, continuamos manteniendo nuestro compromiso de mantener el grado de inversión internacional.



A nivel local nos ratificaron todas las calificaciones, destacando que mantuvimos el nivel más alto dentro de los bancos privados panameños con calificación de riesgo local (AAA), afirmado por *Pacific Credit Rating*.



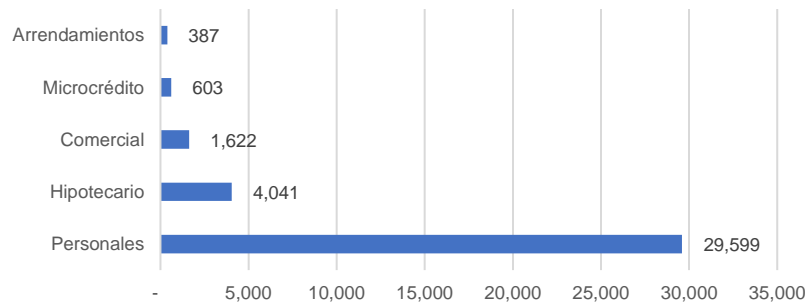
Los informes completos de las calificadoras puede ser consultados en nuestra página web: www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros o en: www.standardandpoors.com, www.fitchratings.com, www.moodyslocal.com/country/pa, www.ratingspcr.com.

3 Impulso al desarrollo económico del país

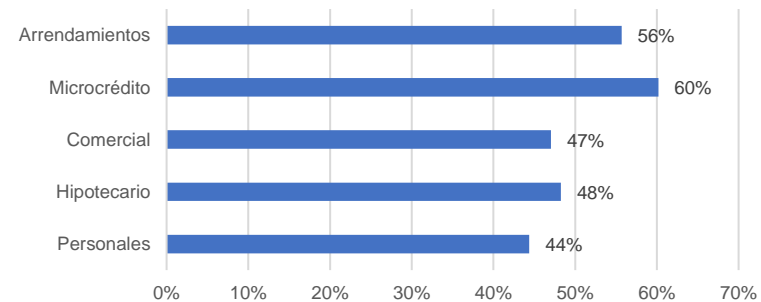
3.1 Alivio financiero y apoyo a damnificados

GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos

Implementamos medidas de alivio financiero dirigidas a nuestros clientes, tanto personas como empresas afectadas económicamente por el COVID-19, cumpliendo con la Ley No. 156 de 30 de junio de 2020 “Que dicta medidas económicas y financieras para contrarrestar los efectos del COVID-19 en la República de Panamá”. En total se procesaron 36.252 solicitudes que representan un 45.09% del total de facilidades crediticias activas, distribuidas de la siguiente manera:



Gráfica 8. Cantidad de créditos con alivios otorgados



Gráfica 9. Porcentaje de créditos con alivio / Total de créditos

Apoyamos también a los damnificados por inundaciones en las Comarcas de *Ngâbe Buglé*, Alanje, Barú y Tierras Altas, por un monto de \$25,000.00.

3.2 Apoyo a la pequeña y mediana empresa

Somos pioneros en el país en el apoyo a la pequeña y mediana empresa, que actualmente representa el 40% del total de nuestra cartera empresarial.

Nuestro portafolio de servicios y productos dirigidos a este importante sector de la economía panameña incluye líneas de financiamiento amplias y diversas, a la medida de sus necesidades en cuanto a plazos y costos.

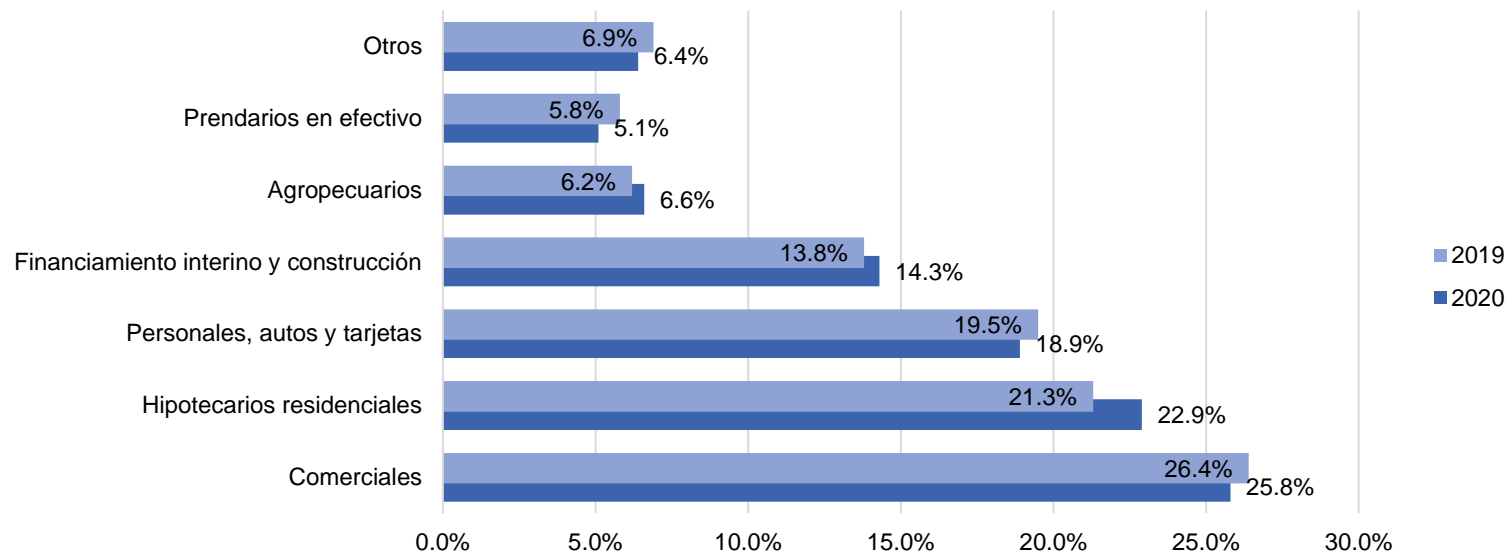
3.2.1 Instituto de Microfinanzas

Las actividades presenciales del Instituto de Microfinanzas fueron suspendidas en el 2020, acatando las medidas de bioseguridad dictadas por las autoridades nacionales. Nos enfocamos en la reestructuración y reprogramación de nuestra oferta, incluyendo la posibilidad de implementar nuevas alternativas de sensibilización y educación, para continuar facilitando el desarrollo de las competencias requeridas por los pequeños y medianos empresarios para el crecimiento sostenible de sus emprendimientos.

3.3 Fortalecimiento del sector agropecuario y de la construcción

En el 2020 mantuvimos un destacado posicionamiento en segmentos importantes de la economía panameña, constituyendo el tercer banco de Panamá en préstamos agropecuarios y el quinto en préstamos de construcción. A pesar del complejo escenario económico que predominó en el 2020, logramos un ligero incremento en los préstamos al sector agropecuario y de la construcción con respecto al 2019, como se ilustra en las siguientes gráficas:

Productos	Préstamos comerciales.
	Líneas de crédito y pago a proveedores.
	Interino de construcción.
	<i>Factoring.</i>
	Financiamientos estructurados.
	Financiamiento de flota vehicular.
	<i>Leasing.</i>



Gráfica 10. Cartera de préstamos por sector económico 2019-2020.

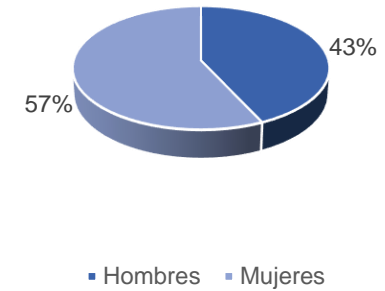
Esta información puede ser ampliada en los informes financieros 2019 – 2020 en la siguiente dirección electrónica: www.multibank.com.pa/es/personas/informes-financieros.

En el caso de Banca Agropecuaria ofrecemos una tasa preferencial del 0.5% por debajo de la tasa fija vigente por producto, para el financiamiento de biodigestores y paneles solares.

3.4 Facilidades para adquisición de vivienda

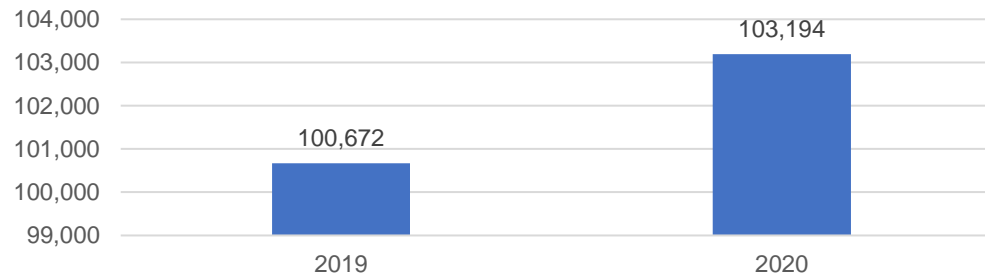
Otorgamos 129 préstamos hipotecarios, por un monto de US\$17,2 MM. De ese total, los cubiertos con interés preferencial alcanzaron US\$7,52 MM que representan el 44% de los desembolsos. El 57% de los préstamos correspondió a mujeres y el 43% a hombres:

2019				2020		
Beneficiarios	Nº	Monto (US\$MM)	%	Nº	Monto (US\$MM)	%
Hombres	94	8,96	38	30	3,22	43
Mujeres	153	14,34	62	40	4,30	57
Total	247	23,31	100	70	7,52	100



3.5 Inclusión financiera

Estamos comprometidos en promover la inclusión financiera de comunidades y grupos vulnerables. Un segmento importante de nuestra cartera de préstamos lo constituyen los jubilados, como lo reflejan las cifras que presentamos a continuación:



Gráfica 11. Total de préstamos a jubilados (US\$M)

Adicionalmente, incrementamos la exposición crediticia con empresas del sector de medicamentos e insumos médicos, a fin de contribuir a garantizar la salud de la población en tiempos de pandemia.

3.6 Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica

GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo

Mejoramos y ampliamos nuestra plataforma digital para asegurar la continuidad y eficiencia de nuestras operaciones. Iniciamos la actualización de los flujos de venta de consumo, agilizando el proceso de apertura de cuentas personales y tarjetas de crédito,

y a la vez facilitando la venta cruzada, mejorando la experiencia de clientes y colaboradores. Profundizamos el uso de la plataforma tecnológica abriendo un nuevo canal de contacto, por medio del cual nuestros clientes agendaron citas con su ejecutivo de negocios o de atención, convirtiéndose en una opción muy relevante en tiempos de pandemia. Creamos el equipo de Experiencia del Cliente, apoyados por herramientas tecnológicas e incorporando funcionalidades de comercialización y servicio por medio del sitio público web, redes sociales y WhatsApp.

Este proceso de transformación digital fue clave para el mejor desempeño de nuestros colaboradores en el desarrollo de sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo. De esta manera contribuimos nos sólo a recompensar la fidelidad de los clientes, sino también a estimular e impulsar la economía del país.

4 Presencia en el mercado

GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.

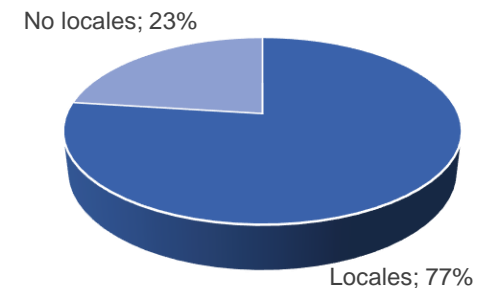
Cumplimos con la legislación nacional que regula el salario mínimo oficial, considerando además la escala salarial de nuestro banco. En el 2020, logramos fijar un salario mínimo adecuado al salario mínimo promedio en el país y cumplir cabalmente con el pago correspondiente a nuestros colaboradores.

Salario mínimo pagado por Multibank Inc.	\$US625.00	Porcentaje pagado por Multibank por encima del salario mínimo	0.25%
Salario mínimo oficial	\$US623.43	\$ x hrs x semana	\$3.27 x hrs. x 44 hrs. semanales

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

Nos esforzamos por Incluir a miembros de la comunidad local entre los altos ejecutivos para mantener una presencia positiva en el mercado y mejorar nuestra capacidad para entender las necesidades locales.

Contamos con 13 altos ejecutivos, de los cuales 10 (77%) son locales, mientras que 3 (23%) se consideran no locales. El total de altos ejecutivos representa el 1% de nuestra planilla.

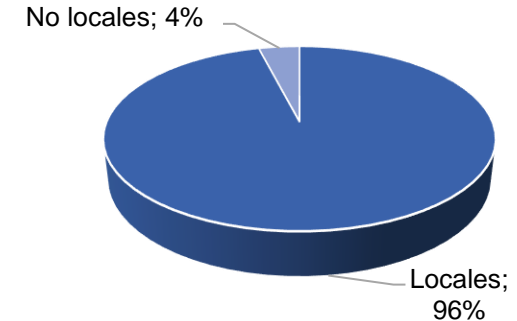


5 Prácticas de Adquisición

GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

Trabajamos para que nuestras compras impacten positivamente en la economía del país y contribuyan al crecimiento de nuestros proveedores, de forma responsable y sostenible, priorizando la contratación de proveedores locales.

En 2020 contamos con 339 proveedores. De los cuales 324 son locales, es decir, un 96%, mientras que solo 15 (4%) entran en la categoría de no locales, como se muestra en la gráfica. Aplicamos la debida diligencia a nuestros proveedores, verificando su reputación en los medios de comunicación digital y tradicional. En caso de que se detecten situaciones irregulares que atenten contra los derechos humanos, estas son evaluadas por un equipo multidisciplinario integrado por las áreas de Compras, Administración, Cumplimiento y cualquier otra que deba estar en conocimiento de dicha situación. En el corto plazo nos planteamos incorporar nuevos proveedores locales, que acompañen nuestro crecimiento y ajustar procedimientos para su selección y evaluación, incluyendo criterios sociales y ambientales.



6 Cumplimiento y Anticorrupción

GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

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

GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Como parte del proceso de transición, alineamos nuestra política anti-soborno y corrupción con las directrices corporativas del Grupo Aval en esta materia. Entre sus objetivos destacan:

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

De igual modo, actuamos de conformidad con la legislación nacional e internacional, así como con las normas emitidas por los entes reguladores, las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y las mejores prácticas bancarias en materia de anticorrupción. Cumplimos cabalmente con lo establecido en la Ley 23 del 27 de abril de 2015 “que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva”, y el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) N°10-2015 del 27 de julio de 2015 sobre la “Prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios”.

Hemos implementado los siguientes mecanismos para gestionar los riesgos relacionados con la corrupción:

Programa Anticorrupción	Integra los elementos del sistema de control interno para prevenir y gestionar eventos de corrupción dentro del grupo, direccionando y promoviendo los principios y valores promulgados en relación con nuestra ética empresarial y con las políticas corporativas.
Código de Ética y Conducta	Define nuestro compromiso de realizar las actividades de negocio bajo criterios de transparencia, comportamiento ético y apego al cumplimiento de las normas que le son aplicables como emisor de valores en el mercado nacional e internacional.
Línea Ética	Canal de comunicación que le permite a los colaboradores, proveedores, inversionistas y clientes de las entidades del Grupo, enviar denuncias sobre posibles fraudes, malas prácticas, corrupción, lavado de activos y cualquier otra situación que se considere irregular o posibles hechos que incumplan las normas establecidas. Para acceder a la Línea Ética Multibank se debe ingresar a la dirección www.multibank.com.pa/es/institucional/linea-etica-multibank-y-subsidiarias
Ombudsperson	Figura creada para que nuestros colaboradores puedan reportar de forma anónima y confidencial un evento de fraude, corrupción o conducta no ética.

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

En el 2020 elaboramos el cuestionario de madurez en materia de soborno y corrupción e implementamos la solicitud de declaración anual a los colaboradores, sobre posibles conflictos de interés en las funciones que desempeñan. Adicionalmente capacitamos a todos nuestros colaboradores sobre las directrices de la política anticorrupción y el Código de Ética y Conducta.

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

No se presentaron casos vinculados a temas de corrupción, prácticas monopólicas y contra la libre competencia en el 2020.

A futuro nos planteamos la alineación del Código de Ética y Conducta en lo relativo a donaciones, patrocinios, regalos e invitaciones con los nuevos lineamientos de la política anticorrupción. Elaborar estadísticas de capacitación e implementar planes de acción sobre los resultados obtenidos en el cuestionario de madurez, si así se requiere.

GRI 207-1 Enfoque fiscal

Estamos comprometidos con la transparencia en el cumplimiento de todas nuestras obligaciones fiscales. La estrategia fiscal del banco se basa en el fiel cumplimiento de la legislación panameña, utilizando el mejor criterio de la organización en el uso de los recursos en torno al negocio de la Banca. Se establece anualmente en conjunto con los objetivos gerenciales. La Gerencia General y la Vicepresidencia Financiera son las áreas encargadas de establecer las políticas, principios y valores que nos guían en este aspecto.

Verificamos el cumplimiento de las obligaciones fiscales del grupo, a través de diversos mecanismos y procedimientos de control de riesgo fiscal, manteniendo una comunicación constante y clara con los entes reguladores y con nuestras partes interesadas.

GRI 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

En Multibank trabajamos para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos y de la información de nuestros clientes en sus operaciones y transacciones bancarias, así como de los sistemas que la procesan. A lo largo del año realizamos campañas de concientización sobre el uso correcto de datos a los clientes, a través de nuestros distintos canales de comunicación.

En 2020 no se presentaron reclamos relativos a violaciones de la privacidad del cliente o de pérdida de datos del cliente.

7 Diseño y oferta de productos y servicios

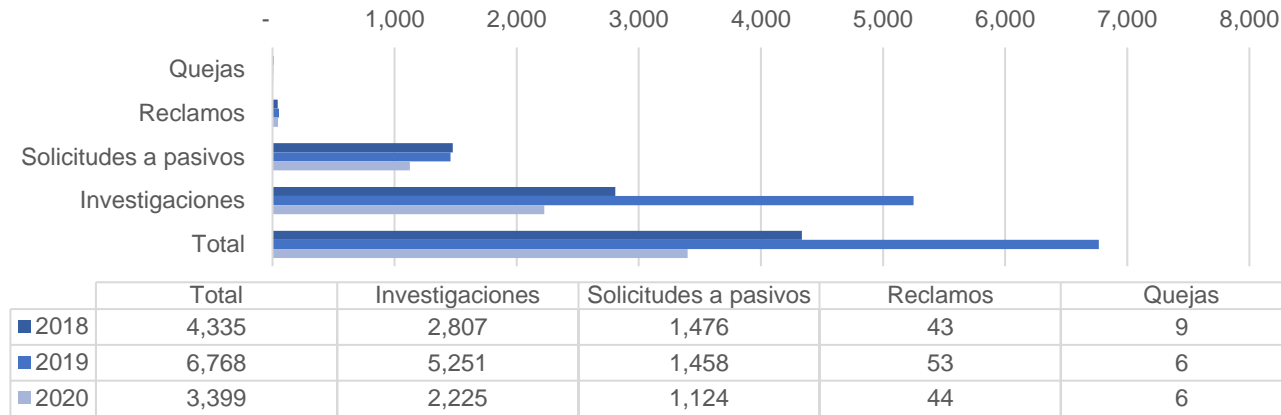
7.1 Gestión de reclamos y solicitudes de clientes

GRI-417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios

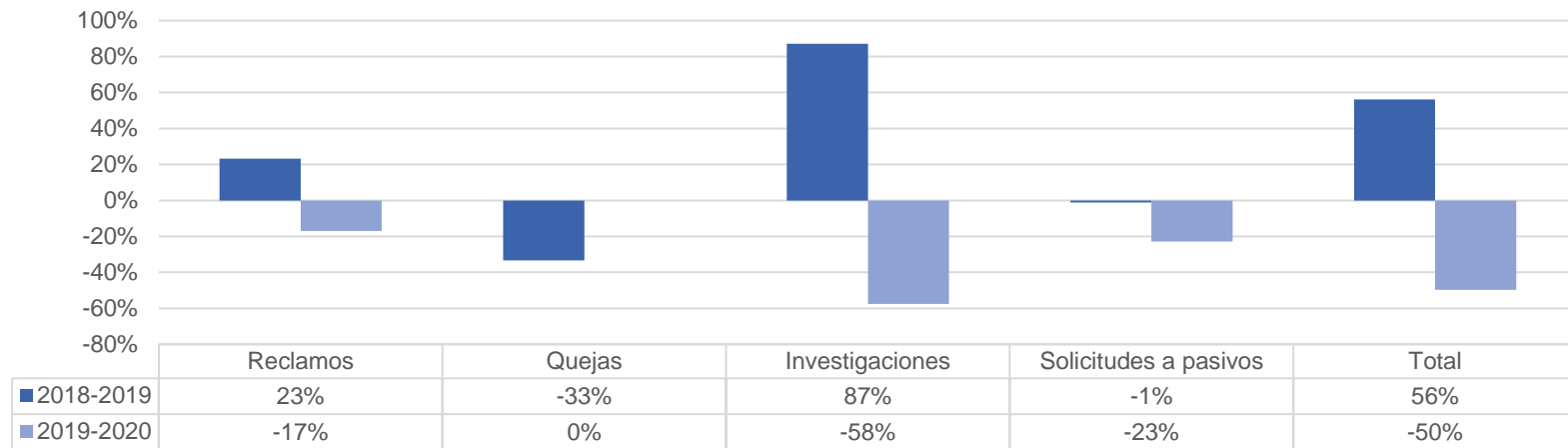
GRI-417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

Cumplimos con todas las regulaciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) en lo relativo al mercadeo responsable de nuestros productos y servicios. En 2020 no recibimos ninguna sanción o multa por incumplimiento de dicha normativa. Atendimos 3,399 solicitudes a través de la plataforma JIRA, lo que representa una disminución del 50% con respecto a las 6,768 del 2019.

En las siguientes graficas se presentan el número de solicitudes y su composición entre 2018 y 2020:



Gráfica 12. Número total de solicitudes recibidas



Gráfica 13. Variación porcentual de solicitudes atendidas.

Desempeño
AMBIENTAL



Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se sustenta en un enfoque preventivo e integral a los desafíos medioambientales, la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental, y el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente. Sabemos que nuestra actividad puede impactar el medio ambiente de forma directa e indirecta, por lo que nuestra gestión integral del riesgo se orienta a controlar y prevenir los impactos ambientales que se deriven de los financiamientos y de nuestras operaciones.

Este compromiso se enmarca en los lineamientos establecidos en los Principios de Ecuador (EP, por sus siglas en inglés) con la finalidad de orientar a las instituciones financieras en la identificación, evaluación y administración de los riesgos sociales y ambientales de sus proyectos. Nos guiamos también por las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), que constituyen una referencia internacional para la detección y la gestión del riesgo ambiental y social; y por los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Destacamos que con la publicación del presente informe contribuimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, específicamente el ODS N° 12: Producción y consumo sostenibles. Más concretamente, con la meta que alienta a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes. Somos una de las siete empresas del país registradas en la base de datos de memorias del *Global Reporting Initiative* (GRI, por sus siglas en inglés), como se registra en el Diagnóstico Nacional de la Responsabilidad Social en Panamá, elaborado por el Ministerio de Comercio e Industrias, MICI que puede ser consultado en:

https://www.mici.gob.pa/uploads/media_ficheros/2019/04/2/consulta-publica/diagnostico-nacional-de-la-situacion-de-la-responsabilidad-social-en-panama.pdf

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

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

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



Nuestro desempeño ambiental se centra en cuatro áreas:



1 Gestión del riesgo ambiental y social

GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

GRI 102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales

Nos enfocamos en identificar los impactos, riesgos y oportunidades ambientales y sociales asociados con nuestra cartera de préstamos e inversiones. Con este propósito, contamos con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SARAS), sustentado en un conjunto de políticas, principios, normas y procedimientos de prevención, verificación y evaluación de los riesgos ambientales y sociales, asegurando el cumplimiento del marco legal y normativo y las buenas prácticas del sector financiero de acuerdo con estándares internacionales.

Aplicamos la debida diligencia para la identificación, prevención, mitigación de impactos negativos reales y potenciales.

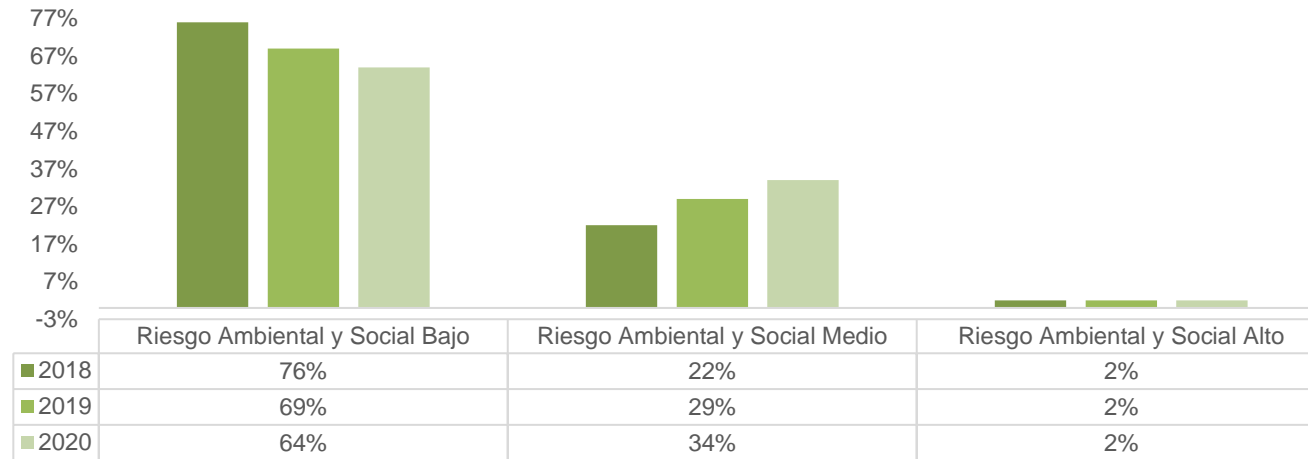
Su implementación nos permite detectar los casos de incumplimiento y dependiendo de la gravedad del problema, se aplican las medidas correctivas pertinentes. Cabe destacar que en el 2020 no se presentaron casos por incumplimiento ambiental.

Mantenemos un programa de formación y capacitación permanente para los colaboradores responsables de la ejecución del SARAS.

Categorizamos los proyectos según el riesgo en bajo, medio y alto. Esta categorización nos permite aplicar medidas y controles acordes con la naturaleza, la magnitud y la etapa de los proyectos, con el nivel de riesgos e impactos ambientales y sociales, según se ilustra en la siguiente tabla:

Categorización	Debida diligencia	Cláusula ambiental y social	Evaluación ambiental y social
Rating A&S Riesgo Bajo.	No se requiere.	Incluida su formalización y cumplimiento.	No se requiere.
Rating A&S Riesgo Medio.	Requerida de forma regular.	Requerida, incluyendo medidas de mitigación en caso necesario.	Requerida de forma regular.
Rating A&S Riesgo Alto.	Requerida de forma exhaustiva.		Requerida de forma exhaustiva.
Rating A&S Riesgo Alto en transacciones mayor a US\$1,000,000.00.			Se debe involucrar un experto externo. Se podrá tomar como referencia las Normas de Desempeño de la IFC. Contempla comprobar modelo de gestión ambiental y social implementado, esquemas de reconocimiento o certificaciones.

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



Gráfica 14. Composición de la cartera crediticia por categorización de riesgos

GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución

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

2 Compras responsables

Aplicamos ciertos criterios que contribuyan a reducir la huella de carbono en nuestras adquisiciones:

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

3 Gestión ambiental en nuestras operaciones

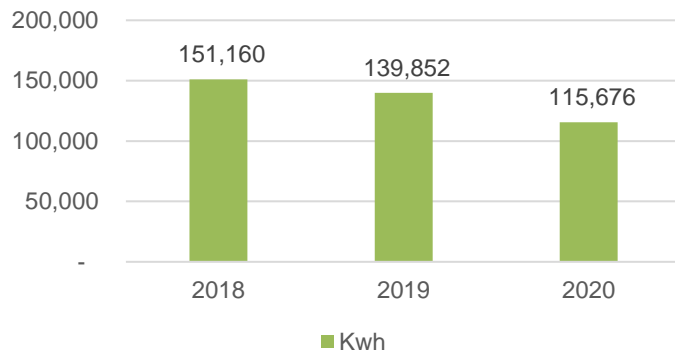
GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-4 Reducción del consumo energético

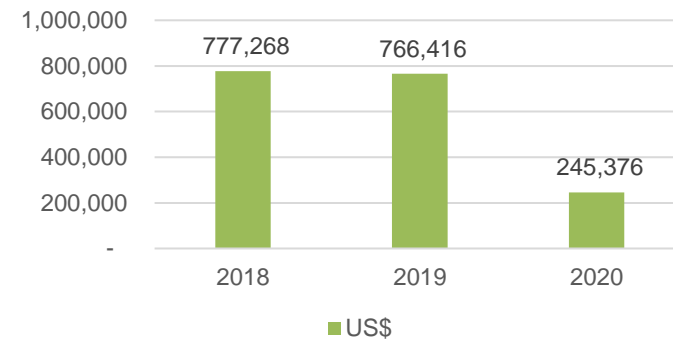
3.1 Ahorro de Electricidad

Durante el 2020 logramos disminuir significativamente el consumo y gasto energético con relación a años anteriores, como resultado de las políticas de ahorro energético desarrolladas, incluyendo la instalación de paneles solares en nuestra casa matriz, la reducción de la jornada laboral y la modalidad de teletrabajo implementada para nuestros colaboradores. El Comité de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica es la instancia encargada de monitorear el comportamiento energético de la casa matriz y todas las sucursales, apoyado por el personal de seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención.

Los resultados del 2020 fueron:



Gráfica 15. Promedio mensual en KWH - Sucursales



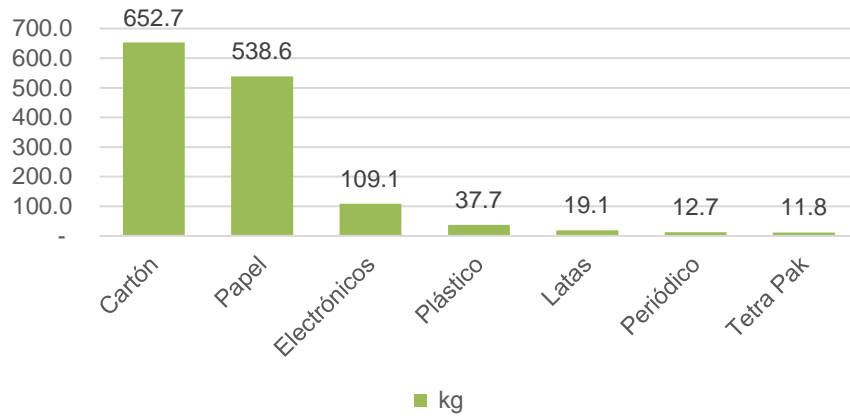
Gráfica 16. Gasto de energía eléctrica por año (US\$)

3.2 Reciclaje

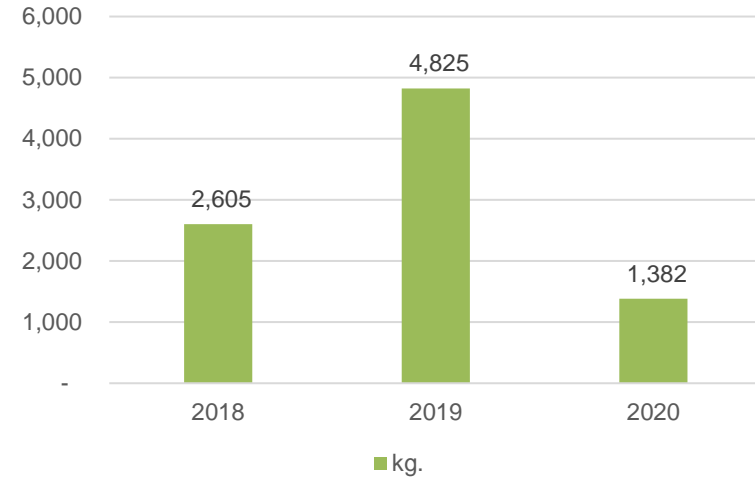
GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

GRI 306-3 Residuos generados

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



Gráfica 17. Material reciclado por tipo.



Gráfica 18. Total de material reciclado en kilogramos.

3.3 Ahorro de Papel

Concientizamos a nuestros colaboradores en el uso de buenas prácticas relacionadas con la reducción, reutilización y reciclaje del papel. Estamos enfocados en la automatización de los procesos, con la finalidad de lograr una reducción significativa en la utilización de papel e impresiones, aportando así a la reducción de la huella de carbono. Con la automatización del proceso de compras, hemos logrado disminuir considerablemente la impresión de facturas, formularios y documentación relacionada con proveedores y con el proceso de compras. Para el 2021, esperamos que esta reducción en el uso del papel alcance el 100%.

3.4 Educación Ambiental

Como parte de nuestra política medioambiental, promovemos la responsabilidad y su sostenibilidad mediante el desarrollo de iniciativas educativas y divulgativas. Nuestro Multivoluntariado por su parte, viene realizando desde hace cinco años distintas actividades de sensibilización, protección y cuidado del medioambiente como lo son las jornadas de limpieza de playas, entre otros. Este año nuestras actividades medioambientales de carácter presencial, fueron suspendidas por la pandemia de COVID-19. Sin embargo, fortalecimos nuestro trabajo de divulgación en las redes sociales y en la comunicación corporativa interna, publicando periódicamente contenidos para generar mayor conciencia ambiental y conmemorar los días alusivos a ello.

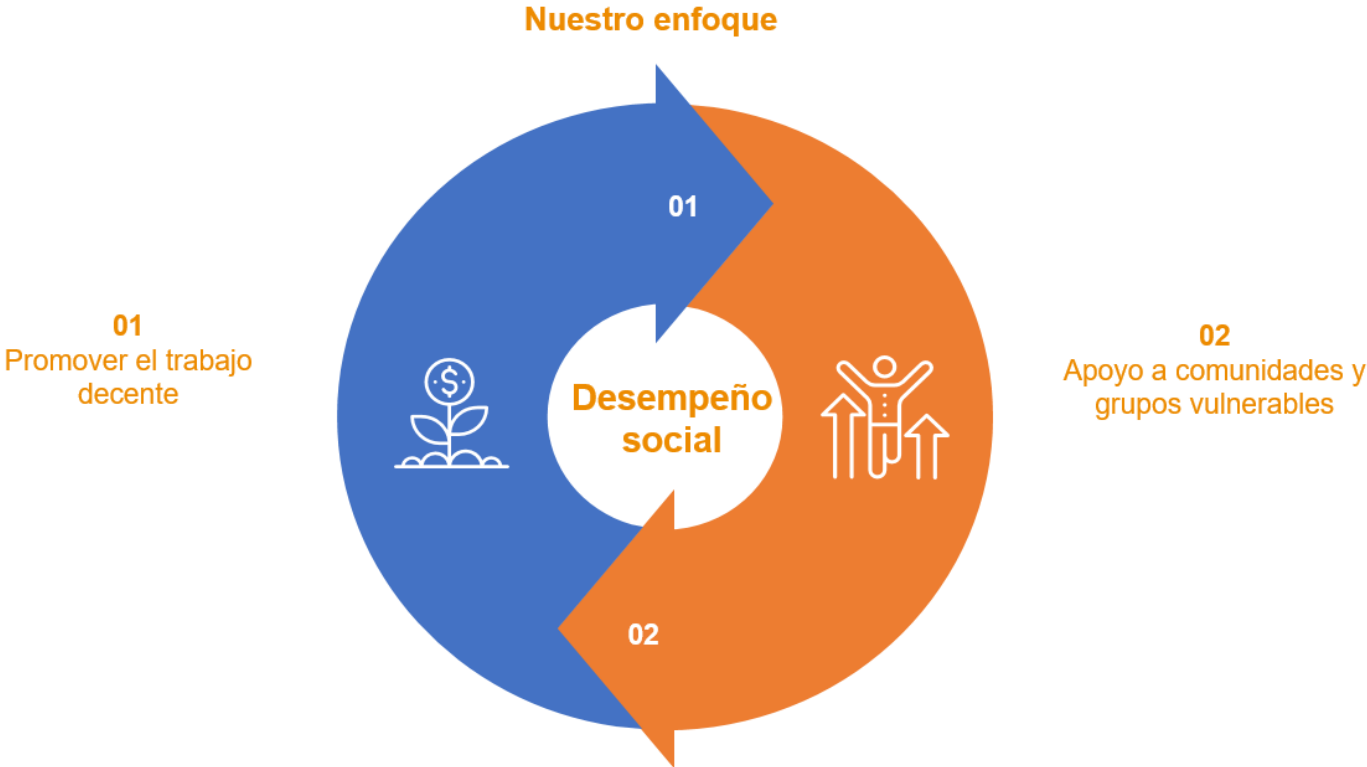
Desempeño **SOCIAL**



Estamos comprometidos en promover el trabajo decente, en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Hemos implementado un conjunto de políticas que aseguren el debido cumplimiento de los derechos fundamentales en el trabajo, condenando toda forma de discriminación y de prácticas asociadas al trabajo forzoso y al trabajo infantil, en correspondencia con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apoyamos a comunidades y poblaciones vulnerables, contribuyendo a mejorar su calidad de vida a través de la educación, la cultura, la ética, el medio ambiente y el progreso comunitario, pilares fundamentales de nuestra política de responsabilidad social.

Nuestro desempeño en materia social se centra en las siguientes acciones:



1 Nuestro compromiso con la promoción y respeto de los derechos humanos

GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

Consideramos los derechos humanos en nuestras decisiones de inversión, contrataciones, asociaciones, y llevamos a cabo revisiones o evaluaciones del impacto de derechos humanos en nuestros productos financieros, financiamientos y actividades comunitarias.

Nos enfocamos en identificar los impactos, riesgos y oportunidades ambientales y sociales asociados con nuestra cartera de préstamos e inversiones; a fin de asegurar la debida diligencia en temas de derechos humanos, impactos ambientales y sociales negativos verificando el cumplimiento normativo y legal, en coherencia con la normativa internacional de comportamiento, lista de exclusión de Multibank, entre otros criterios. En el capítulo correspondiente al Desempeño Ambiental explicamos nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Nuestros colaboradores reciben formación sobre derechos humanos, incluyendo nuestro Código de Ética y Conducta, y de acuerdo con su área de desempeño, formación en legislación que rige a nivel nacional e internacional, además de capacitaciones técnicas específicas y complementarias sobre riesgos, impactos, gestión o mejores prácticas de aspectos ambientales, sociales y laborales.

2 Nuestra fuerza laboral

GRI 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

2.1 Nuevas contrataciones

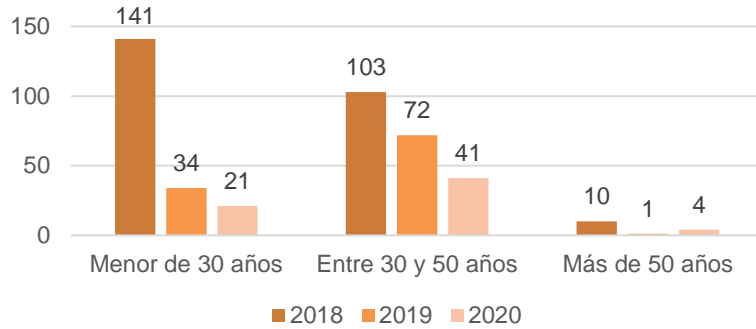
El número total de nuevos ingresos fue de 66 colaboradores durante el período objeto del informe. Como puede apreciarse en las gráficas, el mayor número de ingresos se ubica en el rango entre los 30 y 50 años, lo que representa un 62% del total de ingresos. En cuanto al sexo, el mayor número corresponde al masculino (38), lo que equivale al 58% de nuevos colaboradores.

El número de ingresos de más de 50 años subió ligeramente con respecto al 2019:

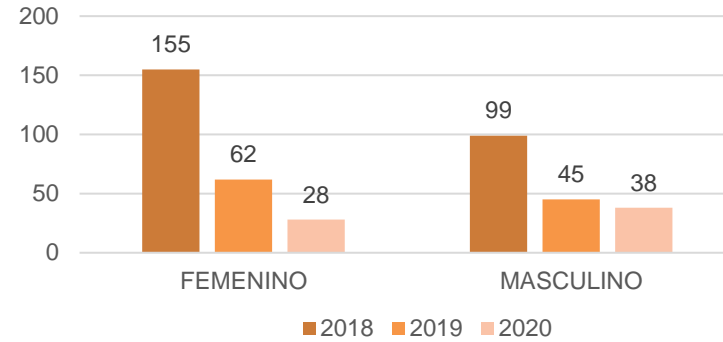
Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

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



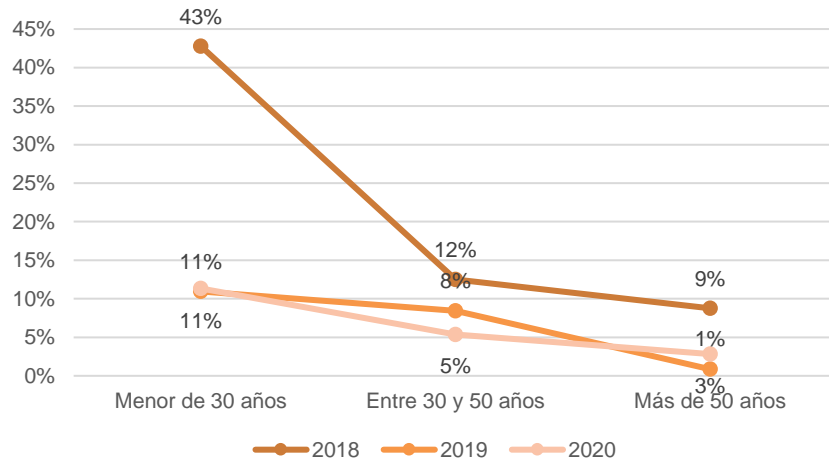


Gráfica 19. Nuevos ingresos por rango de edad

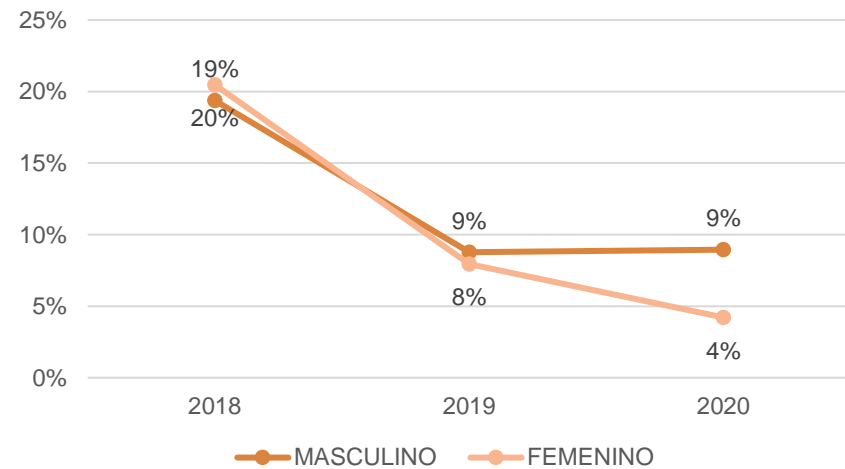


Gráfica 20. Nuevos ingresos por sexo

En cuanto a la tasa de nuevas contrataciones, vemos que con relación al 2019, los datos más significativos se ubican en el rango de los contratados entre 30 y 50 años, que desciende de 8% a 5%, mientras que, en los nuevos colaboradores de más de 50 años, se incrementa de 1% a 3%. En cuanto al sexo se mantiene la tendencia de una mayor tasa de hombres con respecto a las mujeres contratadas, como se refleja en las siguientes gráficas:

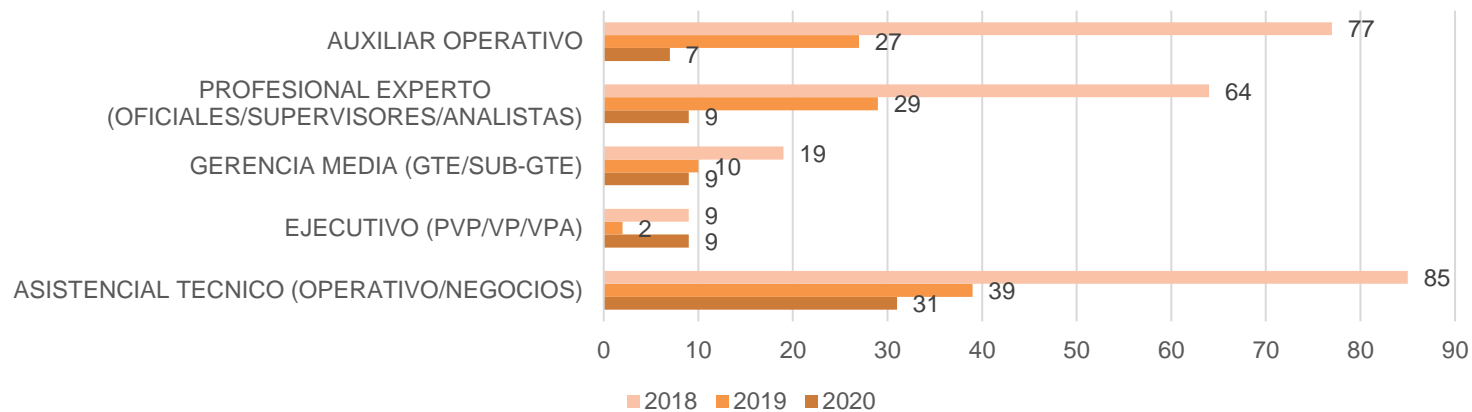


Gráfica 21. Tasa de nuevas contrataciones por rango de edad



Gráfica 22. Tasa de nuevas contrataciones por sexo

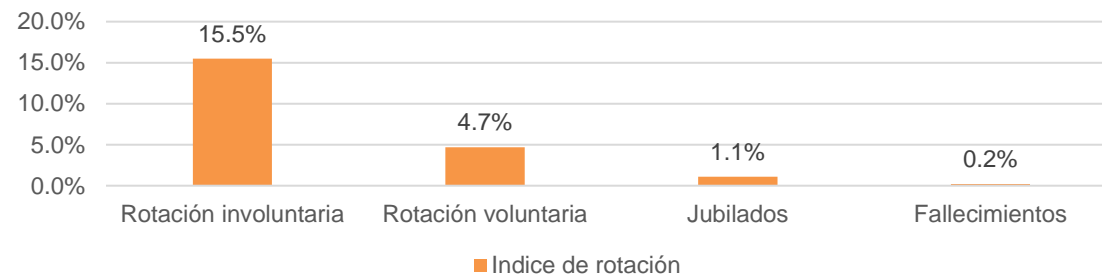
En relación con los ingresos por nivel de posición, el mayor porcentaje (47%) corresponde a la categoría de asistencial técnico:



Gráfica 23. Ingresos por nivel de posición

2.2 Rotación de personal

El número total de egresos fue de 277 colaboradores, para una tasa de rotación de 21.5%, distribuida de la siguiente manera:



Gráfica 24. Distribución de la tasa de rotación

La disminución en el número de nuestra fuerza laboral se debió entre otras causas a la terminación de contratos definidos (15), el contexto pandemia que condujo a la reformulación de nuestra estrategia de negocios, al cierre de sucursales; y el proceso de transición que vivió la empresa con la compra de Multi Financial Group, por el Grupo Aval, que involucró la fusión por absorción de un importante número de sociedades.

2.3 Salud y seguridad

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

2.3.1 Beneficios a colaboradores

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

Brindamos a nuestros colaboradores beneficios competitivos, con la finalidad de contribuir a elevar su calidad de vida:

Categorías	Beneficios
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	Ferías 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 y celebraciones temáticas culturales, palco en el Estadio <i>Rod Carew</i>).
Otros	Estacionamientos, cafetería, plan vehicular para ejecutivos, día libre de cumpleaños, sábados libres, celular corporativo, descuentos y promociones especiales en locales comerciales, plan corporativo de gimnasio.

GRI 401-3 Permiso parental

Cumplimos con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países donde operamos. En 2020 se les otorgó la licencia por maternidad a 31 colaboradoras, lo que equivale al 5% del total de mujeres (665) que integran nuestra planilla.

2.3.2 Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1 Sistema de la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

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

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

Contamos con el Comité de Salud y Seguridad cumpliendo con la normativa que regula esta materia. Este comité, que cuenta con representación de nuestros colaboradores, se encarga de establecer los protocolos a seguir para la prevención y gestión de riesgos, accidentes laborales, procedimientos de emergencia, primeros auxilios y enfermedades relacionadas con el trabajo.

Creamos el Comité Especial de Salud e Higiene para la prevención y atención del COVID-19, cumpliendo con las disposiciones emanadas del Ministerio de Salud (MINSA) y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), con la finalidad de implementar un conjunto de políticas, procedimientos y protocolos, aplicable a colaboradores, clientes y proveedores de Multibank, que se resumen en la siguiente tabla:

<ul style="list-style-type: none"> Higiene continua de manos. 	<ul style="list-style-type: none"> Redistribución de los puestos de trabajo, instalación de mamparas y protección en las áreas de atención a clientes.
<ul style="list-style-type: none"> Uso obligatorio de mascarilla en todas las áreas de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Colocación en el piso de señalizaciones de distanciamiento físico (entrada, área de cajas y atención al cliente).
<ul style="list-style-type: none"> Distanciamiento físico (al menos 2 metros entre los puestos de trabajo y espacios de atención). 	<ul style="list-style-type: none"> Charlas virtuales de apoyo psicológico y sobre cuidados para prevenir el COVID-19.
<ul style="list-style-type: none"> Limpieza y desinfección dos veces al día de todas las áreas (según protocolo COVID-19). 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio médico (Multiclínica), que brinda los servicios de medicina general, psicología y nutrición con atención presencial o virtual a nuestros colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> Horarios especiales y restricción en el número de colaboradores y clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección de todas las instalaciones de Multibank para verificar el cumplimiento de los protocolos COVID-19, indicados por el MINSA.
<ul style="list-style-type: none"> Nuevas modalidades de trabajo (teletrabajo). 	<ul style="list-style-type: none"> Día libre para la vacunación contra el COVID-19.

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

Se impartieron 1,763 horas de formación y capacitación para nuestros colaboradores en temas de salud y seguridad en el trabajo, que contaron con la participación de 533 colaboradores, que representan el 49% del total de la planilla:

Curso	Nº de horas	Nº de participantes
Primeros auxilios básico, manejo de extintores y vías de evacuación.	1,312	82
Cuidado y manejo de la salud mental.	429	429
Beneficios de la póliza colectiva de salud.	22	22

2.3.3 Salud y seguridad de los clientes**GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos****GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios**

No se reportaron casos de incumplimiento de las normativas de salud y seguridad. Mantenemos una constante supervisión de nuestros colaboradores, en especial, del personal de seguridad, verificando que cumplan con las normativas establecidas en el trato a los clientes y protección de nuestras instalaciones e implementando cursos de formación y capacitación sobre temas de derechos humanos.

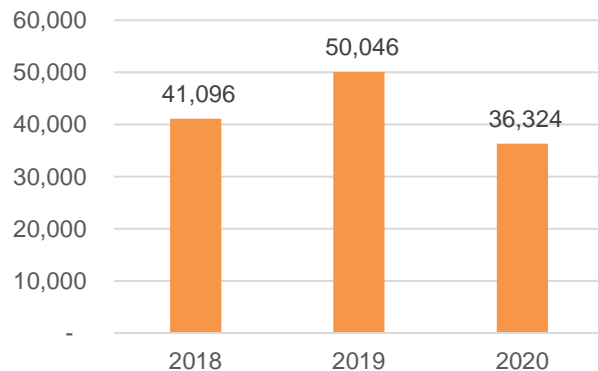
3 Desarrollo de nuestros colaboradores**3.1 Formación de nuestros colaboradores****GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado**

Desarrollamos actividades de formación y capacitación para facilitar el mejor desempeño profesional de los colaboradores, entre las que se incluyen:

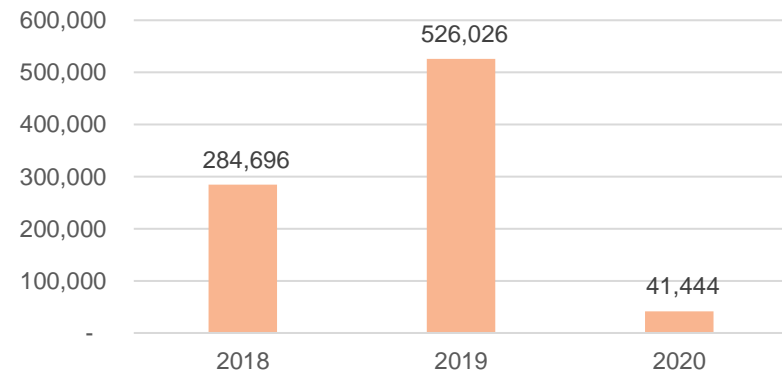
- Foro de Inversionistas.
- Cumbre Financiera 2020.
- Capacitación nueva Multiasistencias – *Premium y Select*.
- Capacitación Ley de Protección de Datos Personales Ley 81 Identificación de Riesgos Asociados.
- Programa especializado en *E-Commerce*.
- Capacitación virtual de habitualidad.
- Capacitación de FATCA y CRS.
- Congreso Hemisférico.
- Curso virtual Ley SOX.
- Legitimación de Activos.

• Capacitación nuevas delegaciones de aprobación.	• Capacitación <i>Siebel</i> – Equipo Atención COVID-19.
• #LegalOn.	• Inteligencia Artificial Aplicada en Ciberseguridad.
• Seminario <i>Trainer Boot Camp</i> (formador de formadores).	• Capacitación de Módulo – Planilla SAP.
• <i>Webinar</i> de la incertidumbre a la productividad.	• Aplicaciones de trabajo (Office 365 y otras).
• Capacitación primeros auxilios básicos y protocolo COVID-19.	• Gestión de usuarios por vacaciones (AMS).
• Liderazgo.	• Entrenamiento personal de nuevo ingreso (negocio).
• Capacitación anual de prevención y seguridad.	• Pasantías de las altas gerencias.
• Código de Ética y Conducta.	• Revisión de expedientes de apertura de cuentas - Persona Jurídica.
• Sujetos Obligados No Financieros.	• Inteligencia emocional.

Los esfuerzos que veníamos realizando para incrementar la formación y capacitación de nuestros colaboradores, se vieron afectados por la pandemia de COVID-19. Sin embargo, mantuvimos la continuidad de la formación con un número significativo de horas de entrenamiento, en total 36,324. El monto de la inversión por año (US\$ 41,444) disminuyó considerablemente en relación con años anteriores, ya que nos enfocamos en la realización y contratación de actividades educativas bajo la modalidad virtual, lo que significó la disminución de gastos asociados a refrigerios, materiales didácticos, viáticos, entre otros:

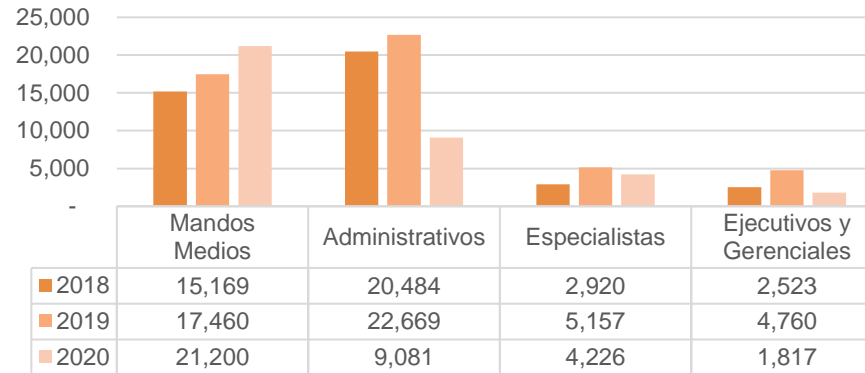


Gráfica 25. Total de horas de formación 2018-2020



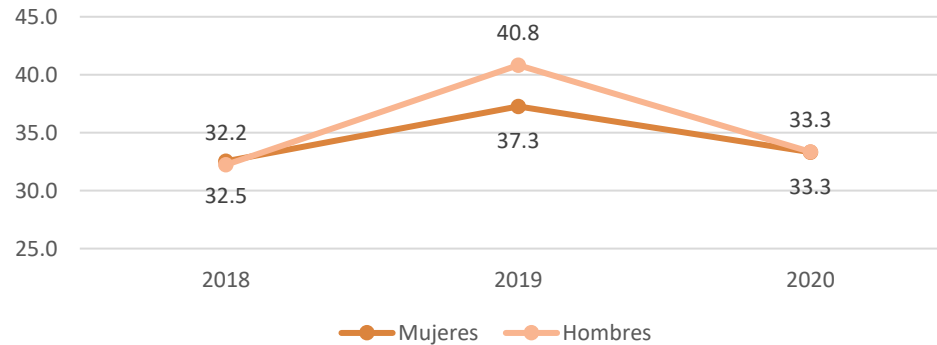
Gráfica 26. Inversión por año en US\$

En cuanto a las horas formación por categoría laboral, las actividades se centraron en los mandos medios y administrativos:



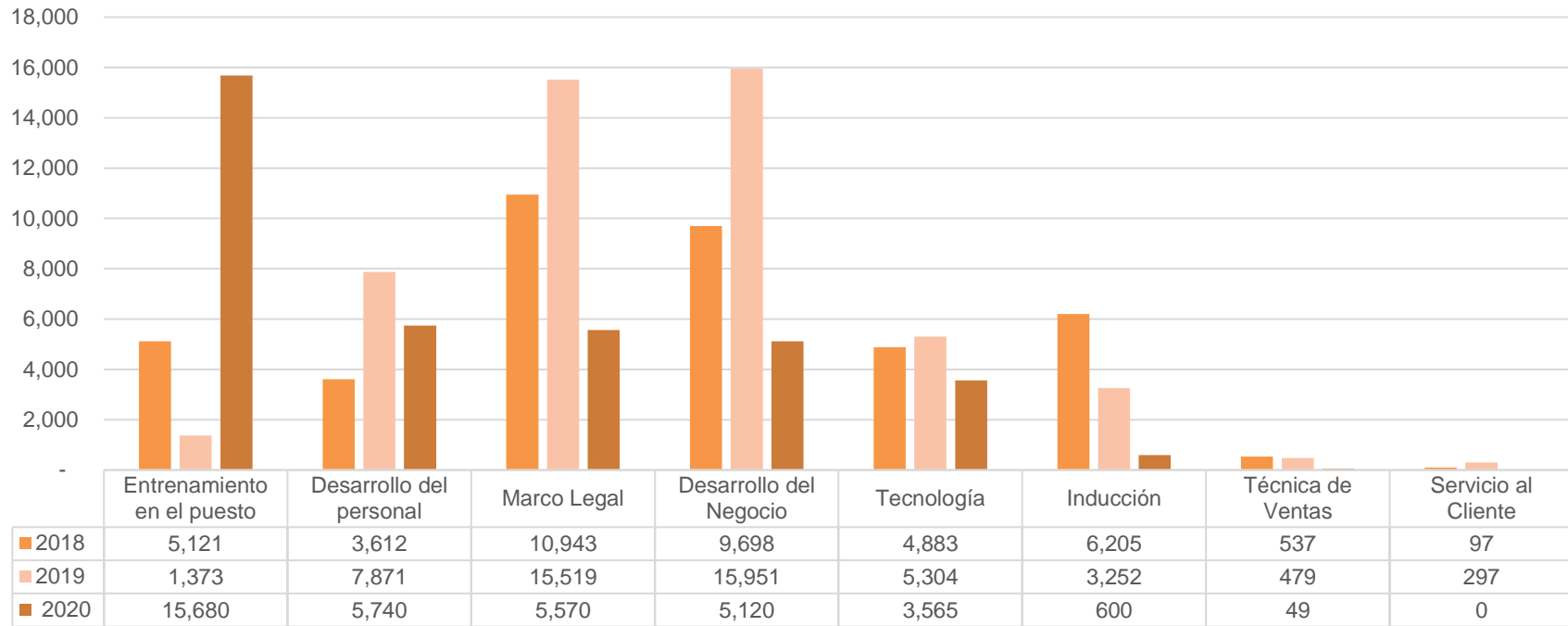
Gráfica 27. Horas de formación por categoría laboral

Logramos consolidar la política de género, equiparando la participación tanto de hombres como de mujeres, en las actividades de formación, alcanzando ambos grupos una media de 33 horas de formación:



Gráfica 28. Media de horas de formación por sexo

Entre las áreas que alcanzaron un mayor número de horas de formación, se incluyen las de entrenamiento en el puesto seguida por marco legal, desarrollo de personal y desarrollo del negocio:

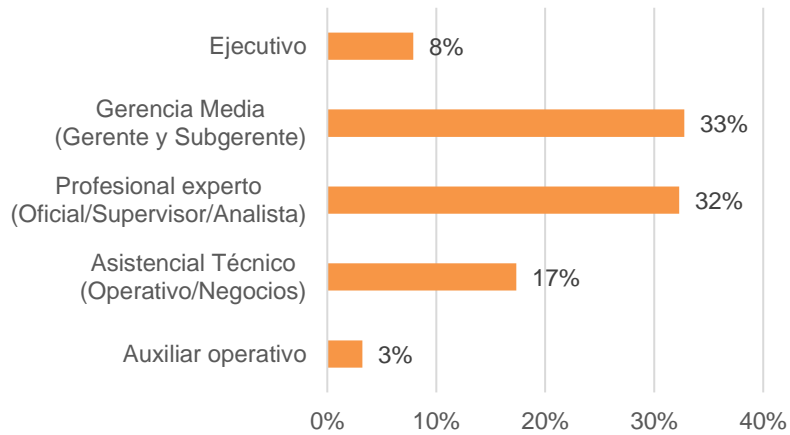


Gráfica 29. Programa de formación horas por grupo temático

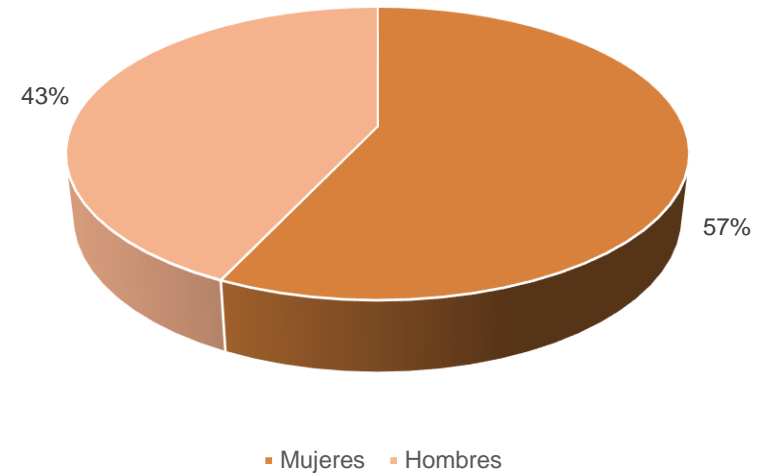
3.2 Evaluación del desempeño y Programas de empleo

GRI 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional

En el 2020 evaluamos 1,019 colaboradores; cifra que representa el 93% del total de la planilla. De ese total el mayor porcentaje corresponde a las categorías asistencial técnico (33%) y profesional experto (32%), destacando el predominio de mujeres evaluadas (620) con relación a los hombres (399):



Gráfica 30. Porcentaje de colaboradores evaluados por categoría laboral.



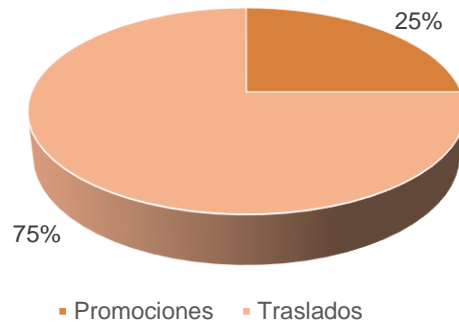
Gráfica 31. Porcentaje de colaboradores evaluados por sexo.

La Vicepresidencia de Desarrollo Humano es responsable de la planificación y administración de este programa, que ofrece oportunidades de desarrollo de carrera, crecimiento y condiciones de participación a todos los miembros de la organización, considerando tanto los objetivos empresariales como los individuales.

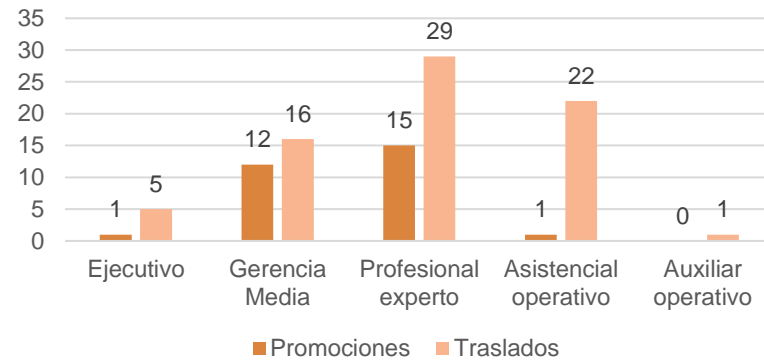
3.2.1 Programa Primero los Nuestros

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

En el 2020 se beneficiaron con este programa un total de 102 colaboradores, correspondiendo un 25% a promociones y 75% a traslados. Con relación al total de la planilla 1,090 colaboradores, el 2.7% fue promovido, mientras que un 6.7% fue trasladado:



Gráfica 32. Total de promociones y traslados



Gráfica 33. Movimiento de personal por categoría laboral

En un contexto difícil como el que marcó el 2020, nos esforzamos por continuar brindando oportunidades de crecimiento, desarrollo y estabilidad laboral a nuestros colaboradores, al permitirles aplicar primero a las vacantes que se ofrecen dentro de la organización.

3.2.2 Programa de Practicantes y Primer Empleo

Durante el 2020 suspendimos este programa, como consecuencia de las medidas sanitarias contra el COVID-19. Su objetivo es complementar la formación de estudiantes provenientes de universidades, carreras técnicas y colegios de secundaria, a través del 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.

4 Prácticas laborales

GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

GRI 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

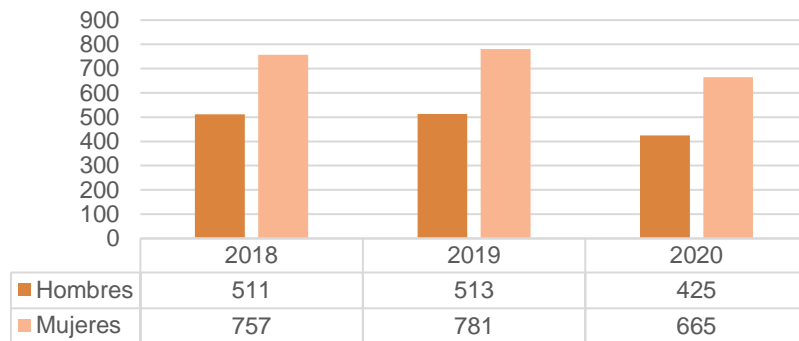
4.1 Diversidad e igualdad de oportunidades

Mantenemos nuestro compromiso de apoyar la no discriminación en nuestro ambiente laboral. Nuestro Código de Ética y Conducta cuenta con políticas expresas que establecen el rechazo a toda forma de conducta discriminatoria contra la condición racial, sexual, religiosa y política. Adicionalmente, la política laboral del banco incluye procedimientos y mecanismos para atender cualquier asunto relacionado con este tema, incluyendo canales de comunicación como la Línea Ética Multibank y la figura del *Ombudsperson*, para que nuestros colaboradores puedan reportar de forma anónima y confidencial, un evento o conducta no ética. Durante el 2020 no se reportaron casos de discriminación en nuestras operaciones y en la relación con los proveedores.

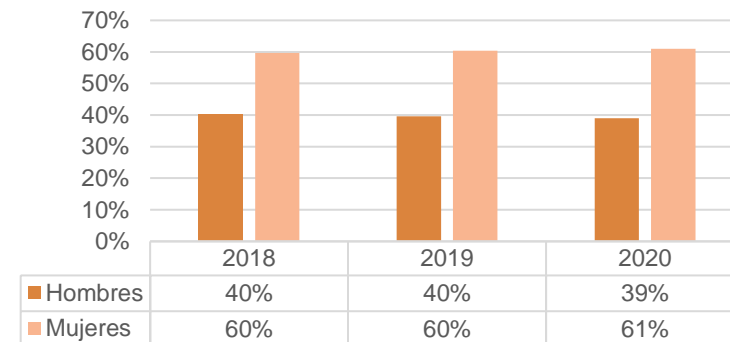
Principio 6. Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación.



Respetamos la diversidad y promovemos la igualdad de oportunidades y trato justo, en nuestra relación con los colaboradores, en lo relativo a los procesos de: selección, formación, promoción y condiciones laborales. El resultado de nuestro desempeño durante el 2020 en esta materia refleja nuestros esfuerzos por promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres:

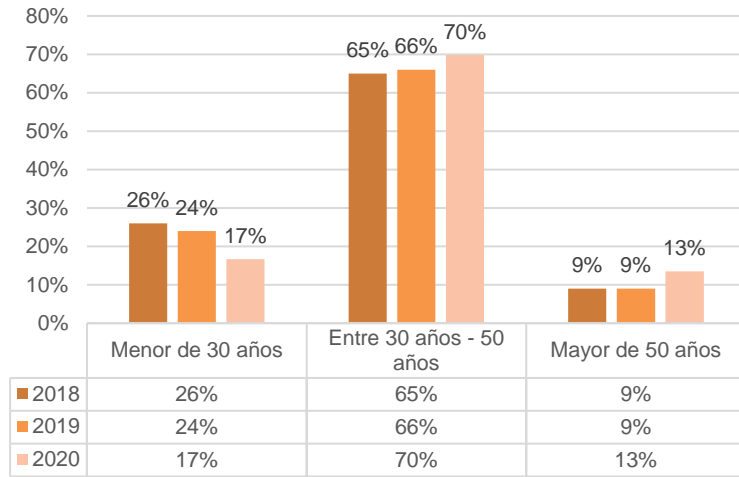


Gráfica 34. Total de colaboradores por sexo

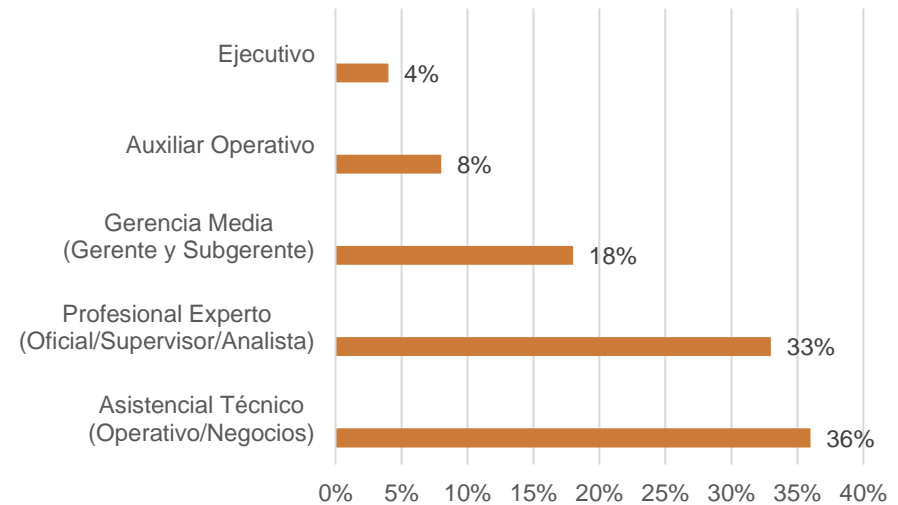


Gráfica 35. Porcentaje de colaboradores por sexo

El mayor número de colaboradores se sitúa en el rango de los 30 a 50 años (70%), con un incremento importante en el segmento de los mayores de 50 años, mientras que el mayor porcentaje de colaboradores por nivel de posición se ubica en las categorías: asistencial técnico (36%) y profesional experto (33%).



Gráfica 36. Distribución de colaboradores por rango de edad



Gráfica 37. Total de colaboradores por categoría laboral

Trabajamos por la equiparación de los salarios de nuestros colaboradores. Con relación al salario base por sexo y categoría laboral en la categoría de los ejecutivos y gerenciales, el salario de los hombres es superior en un 24% al devengado por las mujeres, mientras que, en los mandos medios y especialistas, los hombres superan en un 10% a las mujeres. En el área administrativa, las mujeres superan en un 2% a los hombres. Continuamos implementando medidas para cerrar las brechas de entre hombres y mujeres donde corresponda.

4.2 Negociación

GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo

Hemos establecido canales de comunicación con nuestros colaboradores a fin de favorecer la toma de decisiones compartidas, en temas de interés común. No hemos identificado operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.

Principio 3.

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



4.3 Trabajo infantil

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

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

Principio 5. Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.



4.4 Trabajo forzoso

GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio

Reafirmamos nuestro compromiso de contribuir con la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas. Promovemos condiciones laborales en un ambiente de trabajo decente, fundamentando nuestras relaciones laborales en el marco de la legalidad y rechazando todo tipo de trabajo que se realice bajo la amenaza de una pena cualquiera. Nos esforzamos por ofrecer salarios, prestaciones y condiciones de trabajo no menos favorables que las ofrecidas por empleadores comparables en Panamá.

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



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

5 Inversión social / Vida en comunidad

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

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

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

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

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

5.1 Multivoluntariado

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

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

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

5.2 Proyecto Multibank Ilumina

En el 2020 no realizamos actividades relacionadas con este proyecto. Trabajamos, sin embargo, en la definición de una nueva estrategia de sostenibilidad que detalle planes de acción para la organización de iniciativas, como las de este programa, que

pretende contribuir a disminuir la pobreza y brindar oportunidades de desarrollo sostenible a comunidades vulnerables y de difícil acceso.

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

GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Cumplimos con nuestra obligación de respetar y acatar cumplir los procedimientos internos, leyes y regulaciones locales e internacionales, siguiendo nuestro Código de Ética y Conducta. En 2020 no recibimos multas o sanciones significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.

5.3 Educación financiera

Como parte de nuestra contribución a la promoción de la educación financiera, en el 2020 participamos en distintas actividades de formación, actualización y capacitación de talento humano, bajo la modalidad virtual:

Actividad de formación	Panelistas
Estrategias para incrementar la liquidez y eficiencia operativa en tiempos de COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> Eduardo Moreno. Dirección Banca Empresarial Grupo Aval. Andrés Dobles. <i>Finance Transformation Leader</i> EY Centroamérica, Panamá y República Dominicana.
Los nuevos pilares para las ventas mágicas. Técnicas para cerrar ventas en tiempos de cambio.	<ul style="list-style-type: none"> Jon Landeta. CEO. Autor & Master <i>Trainer</i>.
Todo sobre interés preferencial.	<ul style="list-style-type: none"> Claudia Díaz de Crisan
Sostenibilidad y bioseguridad en el sector camaronero.	<ul style="list-style-type: none"> Galo Salas Mosquera. Ingeniero Agropecuario. MSc Consultor NEGOTIUM. Francisco Miño Ron. Ingeniero Agrónomo Zamorano. MSc Consultor NEGOTIUM.
Diálogos sobre la Implementación de los Principios de Banca Responsable en LAC: Clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Franco Piza. Director Corporativo de Sostenibilidad. Bancolombia (Colombia). Marysol Moreno. Responsable de Gestión del Riesgo Ambiental y Social. Multibank (Panamá). Mauricio Velásquez. Ejecutivo Principal de Negocios Verdes. CAF(Ecuador). María Eugenia Sosa Taborda. Coordinadora de la Red de América Latina y el Caribe – UNEP-FI. <i>Guilherme Teixeira</i>. Gerente de Finanzas Sostenibles – SITAWI.

Participamos también en los siguientes foros y congresos:

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

Índice de Contenidos **GRI**



Índice de contenidos GRI - Opción Esencial

Estándar GRI	Contenido	Página	Respuesta Directa	
Contenidos Generales				
GRI 102 Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	GRI 102-1	Nombre de la organización.	5	
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	7,8,9	
	GRI 102-3	Ubicación de la sede.	8	
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones.	9	
	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica.	9	
	GRI 102-6	Mercados servidos.	10,11	
	GRI 102-7	Tamaño de la organización.	11	
	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	11	
	GRI 102-9	Cadena de suministro.	12	
	GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	9	
	GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución.	52	
	GRI 102-12	Iniciativas externas.	26	
	GRI 102-13	Afiliación a asociaciones.	26,27	
	Estrategia			
	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	3,4	
Ética e integridad				
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	12,13		

Estándar GRI	Contenido	Página	Respuesta Directa
	Gobernanza		
	GRI 102-18	Estructura de gobernanza.	13,14,15,16,17
	GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	50,51,52
	GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	50,51,52
	Participación de los grupos de interés		
	GRI 102-40	Lista de grupos de interés.	18
	GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	19
	GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	19
	GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	19
	GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	18
	Prácticas para la elaboración de informes		
	GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	20
	GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	27
	GRI 102-47	Lista de los temas materiales .	28,29
	GRI 102-48	Reexpresión de la información.	5
	GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes.	5
	GRI 102-50	Período objeto del informe.	5
	GRI 102-51	Fecha del último informe.	5
	GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes.	5
	GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	5

Estándar GRI	Contenido		Página	Respuesta Directa
	GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe con referencia a los Estándares GRI.	5	
	GRI 102-55	Índice de Contenidos GRI.	5	
	GRI 102-56	Verificación externa.	5	
Enfoque de Gestión				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 (Para todos los temas materiales)	GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	30,31,32,33,34	
	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.		
	GRI 103-3	Evaluación del enfoque de gestión.		
Temas Materiales Económicos				
GRI 201: Desempeño Económico 2016	GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	37,38,39	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	43	
	GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	43	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	42,43	
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	39,40,41,42	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	GRI 204-1	Proporción de gastos en proveedores locales.	44	
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	44,45	
	GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.		
	GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.		
GRI 207: Fiscalidad 2019	GRI 207-1	Enfoque Fiscal.	46	
Temas Materiales Ambientales				
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización.	53	

Estándar GRI	Contenido		Página	Respuesta Directa
	GRI 302-4	Reducción del consumo energético.	53	
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	53,54	
	GRI 306-3	Residuos generados.	53,54	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	GRI 307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.		No se presentaron multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental.
Temas Materiales Sociales				
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	57,58,59	
	GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	60	
	GRI 401-3	Permiso parental.	60	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	61	
	GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	61	
	GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	62	
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	62,63,64,65	
	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	66,67	
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	65,66	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	67,68,69	
	GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.		
GRI 406: No discriminación 2016	GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.		

Estándar GRI	Contenido		Página	Respuesta Directa
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	GRI 407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	69	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	70	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	70	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	62	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	57	
	GRI 412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.		
	GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.		
GRI 413: Comunidades locales 2016	GRI 413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	70,71,72	
GRI 415: Política pública 2016	GRI 415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.		No realizamos contribuciones financieras o en especie a ningún partido político, representante político o institución relacionada.
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	GRI 416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	62	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	GRI-417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	46,47	
	GRI-417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	46,47	

Estándar GRI	Contenido		Página	Respuesta Directa
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	72	

