

Informe de
Sostenibilidad
2021

The logo for multibank features a stylized leaf icon composed of three leaves in shades of blue, green, and yellow, positioned above the word "multibank" in a white, lowercase, sans-serif font.

multibank



Mensaje de nuestro Gerente General

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

Nos complace publicar nuestro Informe de Sostenibilidad 2021, elaborado bajo los estándares GRI en los ámbitos económico, social y ambiental.

Con este informe ratificamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y con los principios de la Banca Responsable de UNEP-FI; dichos marcos y estándares constituyen pilares fundamentales de nuestra actividad.

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

Los resultados que hoy compartimos son el reflejo del esfuerzo y confianza de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y aliados; quienes nos han consolidado como un actor muy relevante en el desarrollo de la economía panameña.

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

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



Gerardo Ulloa
Gerente General
Multibank

Tabla de contenido

Acerca de este informe	3
Nuestra Empresa	4
1 Nuestras actividades	5
2 Marca Multibank	5
3 Productos y servicios.....	5
4 Multibank en cifras	7
5 Cultura corporativa	8
5.1 Estructura de gobernanza	9
5.2 Estructura de gobierno corporativo	9
6 Grupos de interés.....	13
7 Nuestro compromiso con la sostenibilidad.....	15
7.1 Estrategia global de RSE	16
7.2 Marco de actuación.....	17
8 Nuestras alianzas	20
9 Metodología para la elaboración del informe	22
10 Análisis de materialidad	23
10.1 Lista de temas materiales identificados.....	24
11 Enfoque de gestión	25
Desempeño Económico	29
1 Resultados financieros más relevantes	31
2 Calificaciones en el sector.....	32
3 Impulso al desarrollo económico del país.....	32
3.1 Apoyo financiero	32
3.2 Facilidades crediticias.....	33
4 Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica	35
5 Educación financiera	35

6 Presencia en el mercado	35
7 Prácticas de adquisición	36
8 Cumplimiento y anticorrupción	36
9 Gestión de reclamos y solicitudes de clientes.....	38
Desempeño Ambiental	39
1 Gestión del riesgo ambiental y social	41
2 Compras responsables	43
3 Gestión ambiental en nuestras operaciones.....	43
3.1 Ahorro de electricidad.....	43
3.2 Ahorro de combustible.....	44
4 Reciclaje	44
4.1 Ahorro de papel.....	45
4.2 Educación ambiental	45
Desempeño Social	46
1 Nuestro compromiso con la promoción y respeto de los derechos humanos.....	48
2 Nuestra fuerza laboral.....	48
2.1 Diversidad e igualdad de oportunidades	48
2.2 Nuevas contrataciones y rotación de personal.....	49
2.3 Beneficios a colaboradores	52
2.4 Salud y seguridad	53
3 Desarrollo de nuestros colaboradores	55
3.1 Formación de nuestros colaboradores	55
3.2 Evaluación del desempeño y programas de empleo	56
3.3 Negociación	57
3.4 Trabajo infantil	57
3.5 Trabajo forzoso.....	58
4 Inversión social / Vida en comunidad	58
Índice de Contenidos GRI	61

Acerca de este informe

Con este informe queremos comunicar a nuestros grupos de interés y al público en general, las acciones y logros alcanzados en los ámbitos económico, social, y ambiental, durante 2021. Su publicación contribuye con el ODS 12: producción y consumo responsables, específicamente con la meta: 12.6. que alienta a las empresas, a adoptar prácticas sostenibles e incorporar información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.



GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

Nuestros estados financieros consolidados corresponden a Multibank y Subsidiarias.

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

Este informe no presenta cambios significativos con respecto a la lista de temas materiales y coberturas de los temas.

GRI 102-50 Período objeto del informe

Abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2021. Incluye nuestras operaciones en Panamá e información contextual de los otros países donde operamos.

GRI 102-51 Fecha del último informe

GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes

Se publica anualmente. Nuestro último informe corresponde al año 2020.

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

Cualquier consulta contactar a: Annika Forero, Oficial de Comunicación Corporativa. 📞(507)294-3500 ext.1128.

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

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

En su confección además se han tomado como referencia a las guías del Pacto Global de las Naciones Unidas; el documento guía Principios de la Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI); y la Norma ISO 26000:2010-Guía de Responsabilidad Social.

GRI 102-55 Índice de Contenidos GRI

Se incluye al final del informe.

GRI 102-56 Verificación externa

No se ha verificado externamente. Sus contenidos fueron revisados y aprobados por cada unidad responsable. La Vicepresidencia de Imagen Corporativa y Comunicación se encargó de su compilación y publicación.



Nota

Los enlaces o hipervínculos a sitios web, aparecen subrayados a lo largo de este informe. Al consultar dicha información debe tener en cuenta que la misma puede haber sido actualizada y no corresponder al período objeto del informe.

Nuestra Empresa



GRI 102-1 Nombre de la organización

Multibank.

GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios**1 Nuestras actividades**

Nuestro negocio se centra en las siguientes actividades:

Empresa	Actividad	Ubicación
Multibank, Inc.	Banca local e internacional	Panamá
Multi Securities, Inc.	Puesto de bolsa	Panamá
Multibank Seguros, S.A.	Aseguradora	Panamá
Multi Trust, Inc.	Fondos Mutuos	Panamá
MB Créditos, S.A. y Subsidiaria.	Financiera	Costa Rica
Orbis Real Estate, Inc.	Bienes Raíces	Panamá

2 Marca Multibank

El árbol de la vida identifica nuestra marca, en ella se integran:

- Los valores y la filosofía de gestión de nuestra empresa
- La capacidad para renovarnos y crecer
- La habilidad de adaptación a cualquier ambiente financiero
- El compromiso con la sociedad y el medio ambiente.
- La confianza en el futuro

3 Productos y servicios

Nos enfocamos en potenciar el crecimiento de productos y servicios financieros con impacto positivo en el medio ambiente y/o a la sociedad, garantizando el cumplimiento de las políticas de crédito y normas de gestión ambiental y social, identificando las oportunidades comerciales que se derivan de los temas ambientales y sociales:

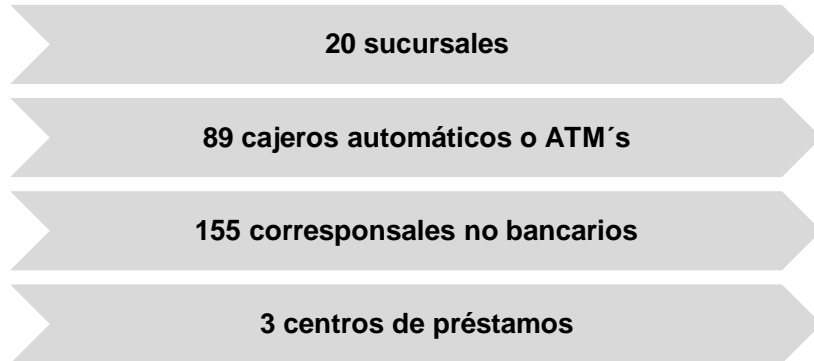
Banca de Personas	Cuentas de ahorro, préstamos hipotecarios, préstamos de autos, préstamos personales, tarjetas de crédito y débito
Banca Empresarial	<p>Banca comercial: líneas de crédito y préstamos a término, con planes de financiamientos</p> <p>Banca corporativa: financiamientos que impulsen a los sectores empresariales</p>
Banca Internacional	<p>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</p> <p>Banca patrimonial: cuentas de inversión, corretaje de valores, cuentas de custodia, administración de inversión</p> <p>Banca internacional (negocios): soluciones financieras a las principales empresas de los mercados latinoamericanos</p>

GRI 102-3 Ubicación de la sede

Vía España, Edificio Prosperidad # 27, Ciudad de Panamá, Apartado No. 0823-05267, República de Panamá.

GRI 102-4 Ubicación de las operaciones

Nuestras operaciones principales se centran en Panamá, cubriendo todo el territorio nacional. Al cierre de 2021 contábamos con:



Ver detalle de sucursales y horarios.

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

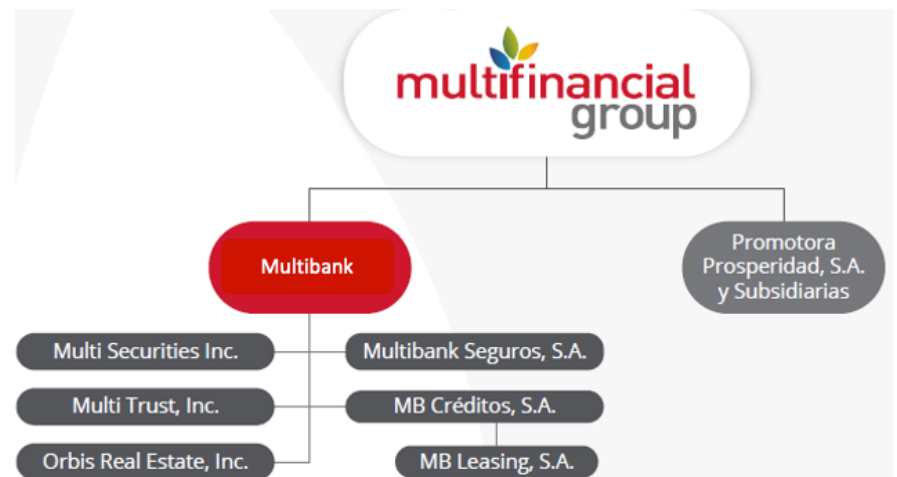
Como parte de nuestro objetivo de brindar un mejor servicio personalizado inauguramos dos sucursales:

- San Francisco, en el Edificio MB50, provincia de Panamá
- Market Plaza, en La Chorrera, provincia de Panamá Oeste

En nuestras sucursales, centros de préstamos y ATM's implementamos medidas de bioseguridad para proteger la salud de nuestros clientes y colaboradores.

GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica

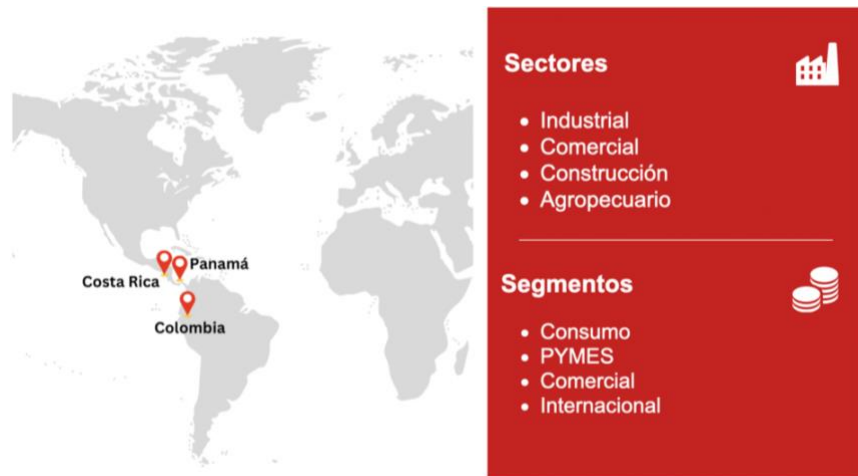
Somos una subsidiaria 100% de Multi Financial Group, Inc. (MFG de ahora en adelante) que opera de acuerdo con las leyes de la República de Panamá, iniciando operaciones el 12 de julio de 1990 bajo licencia general otorgada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), tal como figura en nuestros estados financieros.



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

En octubre de 2021, la Junta Directiva del banco aprobó la fusión por absorción de Orbis Real Estate, subsidiaria 100% de Multibank a expensa de la aprobación de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

GRI 102-6 Mercados servidos



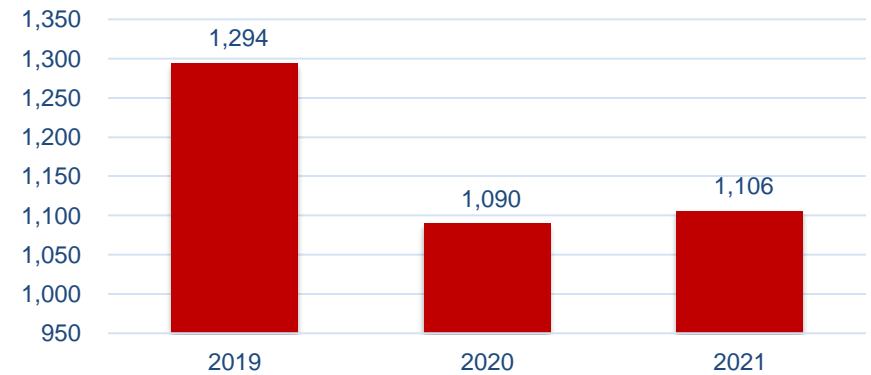
4 Multibank en cifras

GRI 102-7 Tamaño de la organización

Colaboradores	1,106
Clientes	108,466
Utilidad Neta	15,220,058 (US\$)
Patrimonio Neto	410,572,862 (US\$)
Activo Total	4,877,768,025 (US\$)

GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

Nuestra fuerza laboral tuvo un ligero crecimiento en cuanto al número de colaboradores que integran la planilla:



Gráfica 1. Fuerza laboral Multibank 2019-2021

Del total de colaboradores (1,106), el 61% son mujeres, mientras que los hombres alcanzan el 39%. El porcentaje de colaboradores permanentes es de 99.6%, los colaboradores temporales son solo 0.3%:

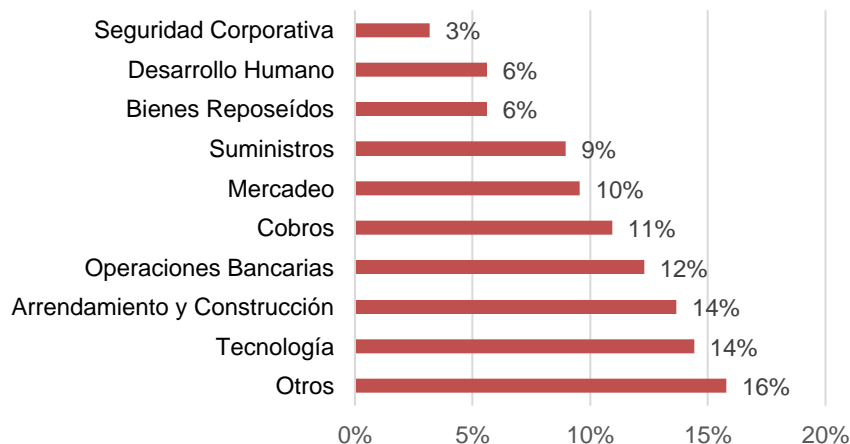
Mujeres	Permanentes	674	677
	Temporales	3	
Hombres	Permanentes	428	429
	Temporales	1	
Total	Permanentes	1,102	1,106
	Temporales	4	

GRI 102-9 Cadena de suministro

Mantenemos relaciones comerciales con proveedores que fomenten y respeten el cumplimiento de los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

En las decisiones de compras, nos enfocamos en aplicar estrategias que contribuyan a reducir la huella de carbono, consideramos en la selección de los productos y servicios su impacto en el ambiente y la sociedad.

Dentro de la debida diligencia aplicada a nuestros proveedores, se realiza la revisión de los medios de comunicación digital, para la validación de su reputación y de sus beneficiarios finales. En caso de encontrarse alguna irregularidad, se procede a su evaluación por parte de un equipo multidisciplinario integrado por representantes de las áreas de Compras, Cumplimiento y cualquier otra área que de acuerdo con el caso deba estar en conocimiento de dicha situación. La distribución porcentual de nuestros proveedores es la siguiente:



Gráfica 2. Porcentaje de proveedores según tipo de servicio

5 Cultura corporativa**GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta****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

- Integridad
- Transparencia
- Respeto
- Equidad
- Innovación
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Compromiso con la excelencia

Código de Ética y Conducta

Orienta nuestras actuaciones bajo principios y valores de transparencia, comportamiento ético y apego al cumplimiento de las leyes y regulaciones que aplican al sector financiero. Mantenemos a disposición de nuestros clientes, proveedores y colaboradores la Línea Ética Multibank que vela por el respeto a los principios y valores que nos guían en todas nuestras operaciones.

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
- Garantizar la transparencia en el manejo de la información
- Asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y el apego a la cultura de valores de la organización

Con estas prácticas generamos valor para el Grupo, sus accionistas, directores, clientes, colaboradores y la comunidad en general.

Nuestras actuaciones se basan en los principios de:

- Derecho a la información
- Trato equitativo
- Responsabilidad personal y corporativa

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

- Asamblea de accionistas
- Código de Ética y Conducta
- Manual de Gobierno Corporativo

5.2 Estructura de Gobierno Corporativo

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo busca definir los roles y alinear las decisiones tomadas dentro del Grupo.

Mantenemos un Departamento de Gobierno Corporativo debidamente constituido, con independencia y jerarquía adecuada, el cual vela por mantener un fuerte sistema de Gobierno Corporativo que asegure una eficiente y segura gobernabilidad:



5.2.1 Organigrama corporativo



5.2.2 Junta Directiva

La 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 miembros de alta experiencia y destacada trayectoria profesional:

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

5.2.3 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	Miembros con voz y voto
Comité de Crédito: 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.	<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): 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.	<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**Miembros con voz y voto**

Comité de Riesgos: 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.

- Director Independiente (Presidente)
- 3 Directores Independientes
- Gerente General & Country Manager
- Vicepresidente de Gestión de Riesgo

Comité de Cumplimiento / Prevención: 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.

- 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: 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.

- Director Independiente (Presidente)
- 2 Directores Independientes

Otros comités

Comité de Tecnología: 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.

- Vicepresidente Senior de Banca de Consumo (Presidente)
- Gerente General & Country Manager
- Vicepresidente Senior de Operaciones y Tecnología

Comité de Recursos Humanos / Remuneraciones / Denominaciones:

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.

- Gerente General & Country Manager (Presidente)
- Director Independiente
- Vicepresidente de Desarrollo Humano

Comité Especial de Higiene y Seguridad: Cumplimos con el Decreto Ejecutivo No. 78, que dispone la creación de un Comité Especial de Higiene y Seguridad en las empresas, para combatir la pandemia de covid-19.

- 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 102-42 Identificación y selección de grupos de interés

GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

Contamos con diferentes mecanismos que contribuyen a establecer un relacionamiento transparente y fluido, que genere valor para cada uno de ellos y la mejora continua de nuestras actividades:

Grupo de Interés	Temas y preocupaciones clave
Entidades que forman parte del Grupo Aval y subsidiarias de Multibank	Desarrollo de una estructura de gobierno transparente. Implementación de políticas de ética y conducta
Accionistas o inversionistas	Rendimiento sobre la inversión realizada e incremento del patrimonio en el tiempo. Transparencia informativa y diálogo continuo
Colaboradores	Continuidad en el empleo, salario acordado de forma regular y sin retrasos. Desarrollo profesional y personal, calidad de vida
Clientes	Solidez como institución financiera. Satisfacción y calidad de servicio a través de productos y servicios innovadores, adaptados a sus necesidades y requerimientos
Proveedores	Procesos de compra eficientes y justos
Comunidad y medio ambiente	Desarrollo que genere oportunidades de forma sostenible. Compromiso con la solución de problemas comunitarios
Entes reguladores	Integridad y cumplimiento riguroso del marco regulatorio del sector
Gremios y asociaciones del sector	Comunicación constante sobre cambios regulatorios y su implementación
Medios de comunicación	Establecimiento de vínculos institucionales con los medios de comunicación que permitan ofrecer una información veraz y oportuna
Instituciones benéficas / ONG	Creación de alianzas para contribuir con las comunidades en temas económicos, sociales y ambientales. Mantener espacios de diálogo y participación
Sociedad	Información continua al público en general sobre las operaciones, productos, servicios y desempeño de Multibank

GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva

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

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

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

Comunicaciones directas o presenciales

Atención directa en sucursales y centros de préstamos	Canales abiertos	Oficina de beneficios	Encuentros, reuniones, foros y eventos
Interlocutores: Desarrollo Humano, Dpto. de Compras	Grupo de Multivoluntariado	Comités de RSE	Jornadas de capacitación
Orientación laboral	Análisis de información de auditores, reuniones de comités y otras instancias	Juntas comités y reuniones: riesgo ambiental y social, reuniones ampliadas	Comunicación con jefaturas inmediatas

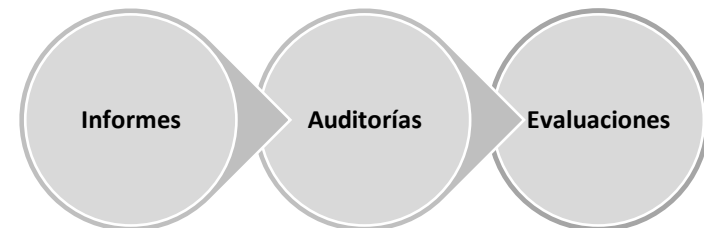
Comunicaciones a través de prensa, publicidad



Percepciones de los grupos de interés



Análisis de nuestros resultados frente a los entes reguladores del sector



7 Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Mantenemos nuestro compromiso con la comunidad a través de la implementación de las mejores prácticas que contribuyan a minimizar los impactos de nuestra actividad en temas sociales y ambientales.

Participamos en las siguientes organizaciones e iniciativas:



Pacto Global de las Naciones Unidas



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Principios de Banca Responsable de UNEP FI

Con la redefinición de nuestra estrategia corporativa en materia de sostenibilidad, este año trabajamos en la definición de los objetivos y metas.

Nos hemos planteado los siguientes objetivos:



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

7.1 Estrategia global de RSE

Nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social y Empresarial (RSE), da cumplimiento a los objetivos planteados en materia de sostenibilidad. Servimos con pasión y entusiasmo a nuestros clientes porque queremos ser reconocidos como una entidad de calidad y prestigio, apegados a los principios morales, de responsabilidad social y ambiental. Llevamos a cabo diferentes acciones asociadas a nuestra Estrategia Global de Responsabilidad Social Empresarial en cada uno de nuestros 5 valores:

Progreso Comunitario

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

Ética y Desarrollo Corporativo

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



Medio Ambiente

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

Educación

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

Cultura








Enfocados en resaltar los valores, compromiso y transmisión de conocimientos para una mejor adaptación al entorno.











7.2 Marco de actuación

Nuestra estrategia de RSE, se enmarca en los lineamientos, directrices y recomendaciones de las principales iniciativas internacionales de sostenibilidad que apoyamos:

7.2.1 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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 apoyo financiero cumpliendo con la normativa nacional
	2. Hambre cero	1,2, 7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programa de apoyo a la agroindustria
	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 género	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

	Objetivos de Desarrollo Sostenible	Principios del Pacto Global	Acciones Multibank
	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
	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	
	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 Naciones Unidas

Somos signatarios del Pacto Global de las Naciones Unidas y de su capítulo local, SUMARSE desde 2003. En nuestras actuaciones nos guiamos por sus cuatro pilares y sus diez principios:



Derechos Humanos

Principio 1 Apoyaremos y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia



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

Estándares Laborales

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

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

Principio 5 Apoyaremos la erradicación del trabajo infantil



Principio 6 Apoyaremos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación

Medio Ambiente

Principio 7 Mantenemos un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

Principio 8 Fomentaremos las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental



Principio 9 Favoreceremos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Anticorrupción

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



7.2.3 Principios de la Banca Responsable UNEP FI

Respaldamos los principios de Banca Responsable, promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI):



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



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos y se gestionan los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos



Principio 3: Clientes Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras



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



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



Principio 6: Transparencia y responsabilidad Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad

[Ver informe de autoevaluación UNEP FI 2021](#)

8 Nuestras alianzas



Nos esforzamos en mantener y crear alianzas, con organismos y asociaciones que compartan una visión y objetivos centrados primero en las personas y el planeta, en correspondencia 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
Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH, (DEG)	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 SARAS	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
UNEP FI, The United Nations Environment Programme Finance Initiative, Principios para la Banca Responsable	2018	Somos firmantes del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá. Iniciativa que busca “identificar, promover y adoptar las mejores prácticas ambientales y de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras”

GRI 102-13 Afiliación a asociaciones

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

La selección, definición y validación de los contenidos del informe, fue realizada por colaboradores de distintas áreas, acompañados por la consultora externa, Lucía Natale. La metodología utilizada para la definición y cobertura de los temas se resume en la siguiente tabla:

	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
	Establecimiento de los temas a priorizar de acuerdo con los criterios económicos, ambientales, sociales que guían nuestra actuación, en función de la misión, visión, valores, políticas, estrategias, el sistema de gestión; y la importancia para nuestros grupos de interés. La pandemia de covid-19 nos llevó a continuar replanteando los temas más relevantes en materia de sostenibilidad, volviendo a alcanzar una alta prioridad, los relativos a salud y seguridad y tecnología
	Validación de los temas priorizados por parte de nuestras diferentes unidades organizativas, bajo la supervisión y acompañamiento de la Vicepresidencia de Comunicaciones
	Retroalimentación con los grupos de interés sobre el contenido del informe, lo que contribuye a mejorar cada año su elaboración y publicación

Consideramos también los principios GRI, relativos a contenido y calidad del informe:

Contenido	Inclusión de los grupos de interés
	Contexto de la sostenibilidad
	Materialidad
	Exhaustividad
Calidad	Precisión
	Equilibrio
	Claridad
	Comparabilidad
	Fiabilidad
	Puntualidad

10 Análisis de materialidad

La extensión de la pandemia de covid-19 en el 2021, nos llevó a continuar trabajando sobre la base del estudio de materialidad realizado en el 2020, considerando los principios GRI y los compromisos que mantenemos con iniciativas globales que promueven la sostenibilidad: Pacto Global de las Naciones Unidas, los ODS y los Principios de la Banca Responsable.

En la gráfica se presentan los temas materiales identificados, de acuerdo con la prioridad que tienen para nuestros grupos de interés y para Multibank:



Desempeño Económico

- Impulso al desarrollo económico del país
- Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica
- Presencia en el mercado
- Cumplimiento y anticorrupción
- Gestión de reclamos y solicitudes de clientes
- Prácticas de adquisición

Desempeño Ambiental

- Gestión del riesgo ambiental y social
- Compras responsables
- Gestión ambiental en nuestras operaciones

Desempeño Social

- Nuestro compromiso con la promoción y respeto de los DDHH
- Nuestra fuerza laboral
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Salud y seguridad de los clientes
- Desarrollo de nuestros colaboradores
- Negociación
- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Nuestra fuerza laboral
- Inversión social / Vida en comunidad
- Salud y seguridad de nuestros colaboradores

10.1 Lista de temas materiales identificados

GRI 102-47 Lista de los temas materiales

Desempeño Económico

201-1,3	Desempeño económico
202-1,2	Presencia en el mercado
203-1,	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados
203-2	Impactos económicos indirectos
204-1	Prácticas de adquisición
205-1, 2, 3	Anticorrupción
207-1	Fiscalidad

Desempeño Ambiental

301-1	Materiales
302-1, 4	Energía
303-1	Agua
304-1	Biodiversidad
305-1	Emisiones
306-1,3	Residuos
307-1	Cumplimiento ambiental

Desempeño Social

401, 2, 3	Empleo
403-1,4, 5	Salud y seguridad en el trabajo
404-1, 2, 3	Formación y educación
405-1, 2	Diversidad e igualdad de oportunidades
406-1	No discriminación
407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva
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
413-1	Comunidades locales
415-1	Política pública
416-1	Salud y seguridad del cliente
417-2, 3	Marketing y etiquetado
418-1	Privacidad del cliente
419-1	Cumplimiento socioeconómico

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

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 con los programas de entrenamiento, canales de denuncia y campañas de concientización	Accionistas Colaboradores Clientes Comunidad Entes reguladores	Directamente vinculadas con nuestras actividades
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 Entes reguladores	Directamente vinculadas con nuestras actividades

GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
Desempeño ambiental				
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), consideramos 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			
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 del negocio los principales residuos generados son: papel, cartón, plástico y productos informáticos. Hemos implementado un plan de clasificación de residuos para asegurar su manejo eficiente y responsable	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 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	Clientes Sociedad Medio ambiente	Directamente vinculadas con nuestras actividades de financiamiento

GRI	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
Desempeño social				
GRI 401	Empleo	El trabajo decente contribuye al bienestar económico de las personas y del país, impulsa el crecimiento económico, la creación de oportunidades laborales y el desarrollo de competencias y capacidades en los individuos	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 continua en temas relativos a la protección y respeto de los derechos humanos	Colaboradores Clientes Proveedores Sociedad	Directamente vinculadas con nuestras actividades
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	Contenido	Explicación	Cobertura	Vinculación
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
GRI 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
GRI 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





Derechos Humanos

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

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

Anticorrupción

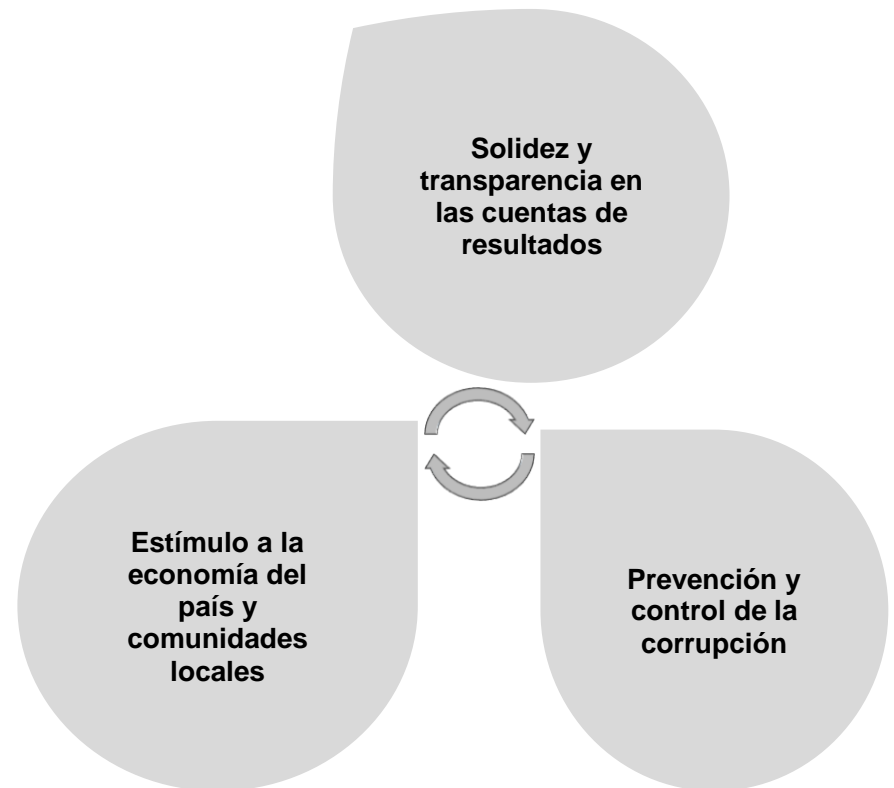
Principio 10 Trabajaremos en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

Enfoque Económico

La política de nuestro grupo bancario es mantener un capital sólido, que de soporte al desarrollo de los negocios de inversión a través de la generación de riqueza y desarrollo sostenible e inclusivo, mediante:



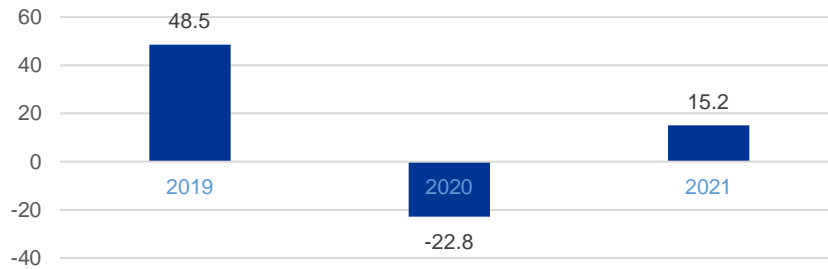
Nuestras acciones en materia económica se basan en:



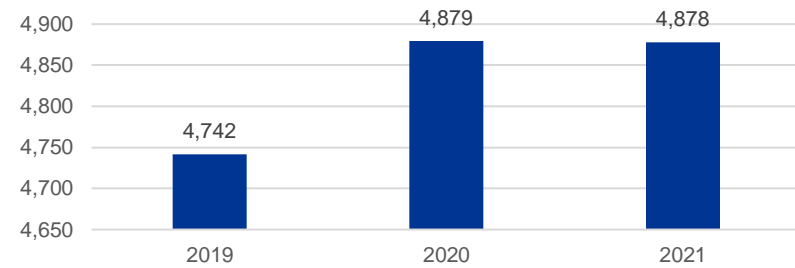
1 Resultados financieros más relevantes

GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido

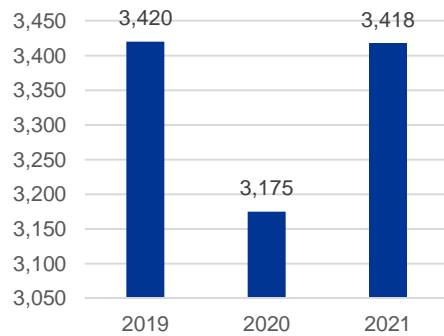
Nuestro desempeño económico en el 2021 se refleja en las siguientes gráficas:



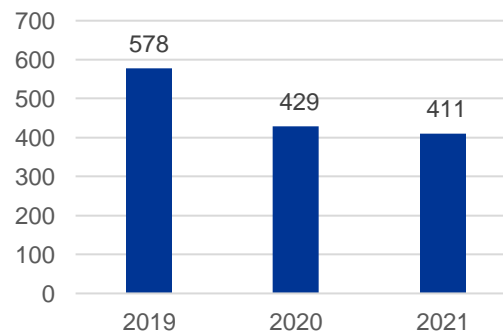
Gráfica 3. Utilidad neta (US\$MM)



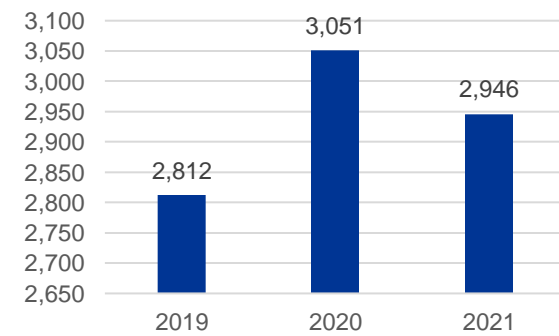
Gráfica 4. Total de activos (US\$MM)



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



Gráfica 6. Patrimonio neto (US\$MM)



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

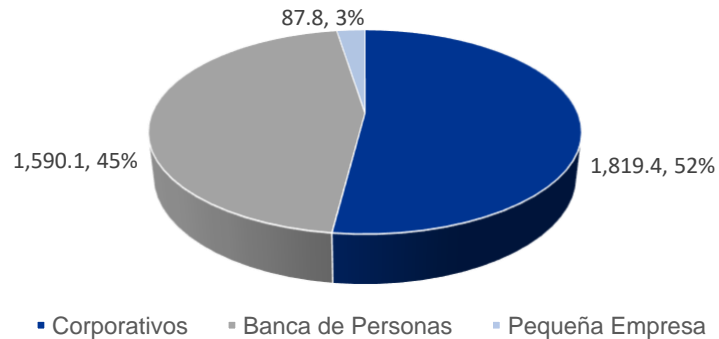
2 Calificaciones en el sector

Al cierre de 2021, mantuvimos las siguientes calificaciones:

	Largo plazo	Perspectiva	Corto plazo
FitchRatings Calificación internacional	BB+	estable	B
S&P Global Calificación internacional	BB+	estable	B
FitchRatings Calificación local	AA(pan)	estable	F-1+(pan)

3 Impulso al desarrollo económico del país

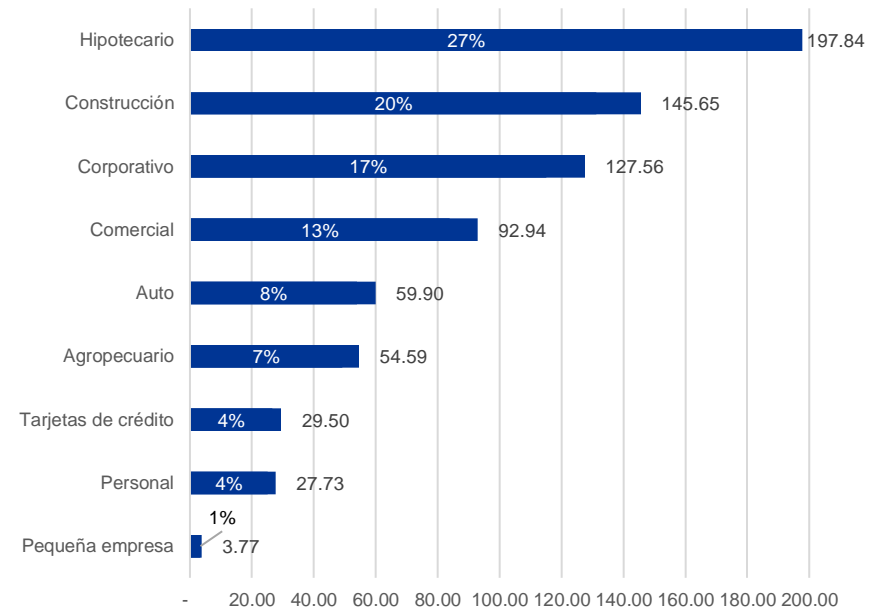
Contamos con una amplia y diversificada cartera de préstamos, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2021 fue de US\$MM3,497,3 distribuido de la siguiente forma:



Gráfica 8. Saldo cartera de préstamos (US\$MM / %)

3.1 Apoyo financiero

Continuamos brindando apoyo a los clientes afectados económicamente por la pandemia de 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”. Este apoyo incluyó el otorgamiento de períodos de gracia, diferimiento, disminución de cuotas, ampliación de plazos y ampliación de cupos de crédito. Al finalizar el período objeto del informe, el saldo de préstamos modificados alcanzó la cifra de US\$MM 739.4, divididos de la siguiente manera:



Gráfica 9. Saldo de préstamos modificados (US\$MM)

3.2 Facilidades crediticias

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

3.2.1 Apoyo a la pequeña y mediana empresa

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

Préstamos comerciales

Líneas de crédito y pago a proveedores

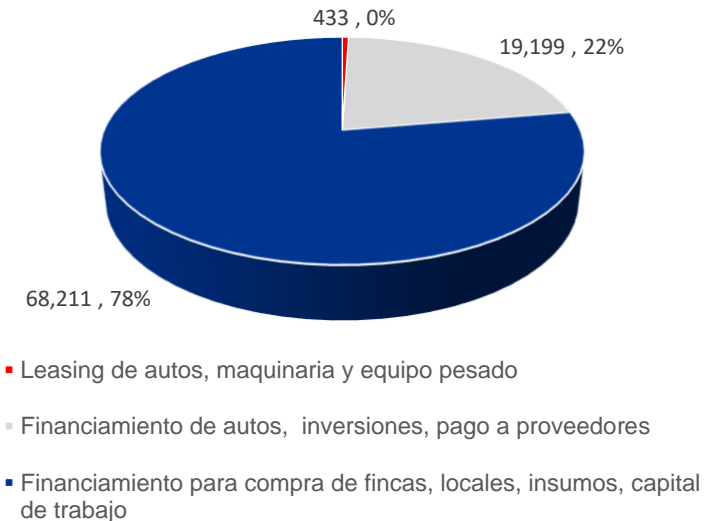
Interino de construcción

Factoring

Financiamientos estructurados

Financiamiento de flota vehicular

El saldo de préstamos concedidos al sector alcanzó la cifra de US\$M87,842 distribuidos de la siguiente manera:

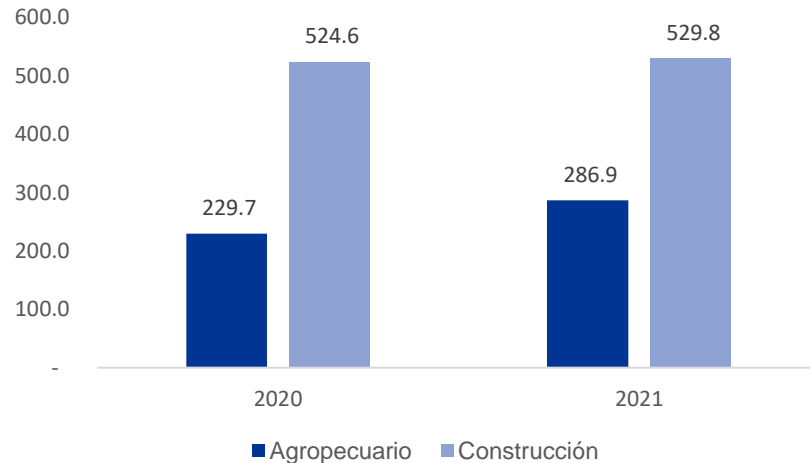


Gráfica 10. Saldo de créditos (US\$M)

3.2.2 Fortalecimiento del sector agropecuario y de construcción

Mantuvimos un destacado posicionamiento en sectores importantes de la economía panameña, ubicándonos en el segundo lugar dentro de la banca privada en el sector agropecuario y subiendo al cuarto puesto en créditos para la construcción.

El saldo de préstamos del sector agropecuario sumó US\$MM286.9 mientras que el sector de la construcción fue de US\$MM529.8 totalizando US\$MM816.6, lo que en su conjunto representa el 23% del monto total del saldo en préstamos concedidos (US\$MM3,497.3):



Gráfica 11. Montos otorgados (US\$MM) 2020 - 2021

En 2021 se otorgaron 168 préstamos en el sector de la construcción y 913 préstamos subsidiados en el sector agropecuario.

Como parte del programa de Apoyo a la Agroindustria, concedimos a la Cooperativa COOLECHE, R.L. un financiamiento de US\$10 millones, para la construcción de una planta de concentrados y de la primera etapa del Parque Solar para autogeneración de energía eléctrica de dicha Cooperativa. Este financiamiento contribuirá a aumentar la productividad agrícola y la calidad de la producción. Además de beneficiar a más de 500 medianos y pequeños productores panameños asociados a COOLECHE, R.L., así como a la población en general.

Esta nueva planta de procesamiento de concentrados será una de las más modernas de Panamá y contará con tecnología de punta, lo que permitirá una mayor eficacia en los procesos de producción de leche a nivel nacional.

3.2.3 Facilidades para adquisición de vivienda

El total de préstamos fue de 395, por un monto de US\$42.1 lo que representa el 59% del monto total de US\$MM71.1:

Sexo	No. clientes	Saldo US\$	% Clientes
Hombres	165	18,097,105	42%
Mujeres	230	24,036,616	58%
Total	395	42,133,720	100%

3.2.4 Banca de personas y jubilados

Al finalizar el 2021, el saldo de préstamos otorgados alcanzó la cifra de 67,202, por un monto de US\$MM1,729.6 de los cuales US\$MM756.9 (44%) correspondieron a mujeres, y US\$972.7 (56%) a hombres:

Beneficiarios	No.	Monto (US\$MM)
Mujeres	31,925	756.9
Hombres	35,277	972.7
Total	67,202	1,729.6

El saldo de préstamos de 10,917 jubilados fue de US\$MM150.8.

4 Fortalecimiento de nuestra plataforma tecnológica

GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios de apoyo

GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos

Nos enfocamos en el avance de las iniciativas de digitalización del banco, que implicaron la automatización de procesos, incluyendo diversas áreas operativas, de soporte y de negocios. Además, se aumentó la velocidad de respuesta, lo que mejoró la experiencia de nuestros clientes. Dentro de las iniciativas desarrolladas para mejorar y fortalecer nuestra plataforma tecnológica podemos mencionar:

- Implementación de indicadores de ciberseguridad.
- Implementación de controles SOX
- Análisis de comportamientos inusuales en Office 365
- Estandarización a nivel de Firewall
- Reemplazo del WAF (protección contra ataques a sitios web)
- Reforzamiento de controles para la prevención contra fuga de información
- Renovación de estaciones de trabajo obsoletas con el objetivo de mejorar el rendimiento de los equipos y permita una mejor operativa al negocio
- Renovación de la plataforma para el Core Bancario (hardware y software)
- Renovación de la plataforma de telecomunicaciones
- Renovación de la plataforma de servidores en centro de datos
- Actualización de la estrategia de recuperación para servicios Core
- Nuevo flujo de apertura de cuentas de pasivos para empresas
- Nuevo flujo para gestión de cambios de datos de clientes
- Un total de 19 nuevas funcionalidades en Banca Móvil y Banca en Línea

5 Educación financiera

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

Impartimos el módulo: Coaching y la asesoría financiera, del curso Finanzas Personales, con una duración de 461 horas.

6 Presencia en el mercado

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

Salario mínimo pagado por Multibank	\$US625.00
-------------------------------------	------------

Salario mínimo oficial	\$US623.43
------------------------	------------

Porcentaje pagado por Multibank por encima del salario mínimo	0.25%
---	-------

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

Del total de los altos ejecutivos el 86% son locales, mientras que el 14% son no locales. El total de altos ejecutivos es de 14 y representa el 1% de nuestra planilla.

7 Prácticas de adquisición

GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

En 2021 logramos incrementar el número de proveedores alcanzando un total de 659 (339 proveedores al cierre de 2020). De este total, 581 (88%) son locales, mientras que 78 (12%) entran en la categoría de no locales. Del total de gastos en compras US\$ 26,961,285 el monto destinado a proveedores locales alcanzó US\$ 22,137,415. (82%).

8 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

Nos esforzamos por prevenir, detectar y reportar oportunamente cualquier operación sospechosa de Blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante BC/FT/FPADM), mediante una gestión basada en el control del riesgo y el desarrollo de una cultura de cumplimiento por parte de todos los miembros del grupo bancario.

Actuamos conforme a las normas y regulaciones de los países donde operamos y de acuerdo con las mejores prácticas y estándares internacionales, incluyendo:

- Las 40 Recomendaciones del GAFI
- Los Principios de Basilea
- Los Principios de Wolfsberg

Contamos con el Departamento de Cumplimiento para la prevención del BC/FT/FPADM, liderado por la figura del Oficial de Cumplimiento. Su objetivo es velar por el cumplimiento a las normativas vigentes en materia de

prevención del BC/FT/FPADM, para mitigar los riesgos legales y reputacionales que podrían derivar en sanciones o daño a la reputación de la empresa.

Hemos establecido 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 nuestras 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 nos son aplicables como emisor de valores en el mercado nacional e internacional
Línea Ética	<u>La Línea Ética Multibank</u> es un Canal de comunicación que 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
Ombudsperson	Figura creada para que nuestros colaboradores puedan reportar de forma anónima y confidencial un evento de fraude, corrupción o conducta no ética

Las acciones realizadas incluyen:

- Capacitamos al 100% de nuestros colaboradores sobre las directrices de la política anticorrupción y el Código de Ética y Conducta, incluyendo tanto a colaboradores como miembros de comités, juntas directivas, accionistas y terceras partes intermediarias
- Participamos en el curso de la Norma Antisoborno ISO 37001:2016, donde completamos un total de 40 horas de formación
- Realizamos una medición de la cultura del cumplimiento y anticorrupción a través de encuestas y se reforzaron los conocimientos de acuerdo con las brechas identificadas.
- Realizamos campañas de sensibilización a través de mensajes de concienciación
- Capacitamos de manera personalizada a las áreas de Compras, Administración, Imagen Corporativa y Comunicación
- Desarrollamos campañas informativas dirigidas a los colaboradores por nuestros canales de comunicación interna, sobre temas relativos al blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo
- 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 o cajeros automáticos y redes sociales

Durante el año 2021 no se identificaron/reportaron eventos u operaciones relacionadas con BC/FT/FPADM.

A futuro nos planteamos continuar con las capacitaciones personalizadas a otras áreas que gestionan procesos sensibles, así como, fortalecer el proceso de mejora continua al Programa Anticorrupción de la entidad implementando las mejores prácticas locales e internacionales.

GRI 207-1 Enfoque fiscal

Prestamos atención prioritaria al cumplimiento responsable de todas nuestras obligaciones fiscales. Hemos implementado una estrategia fiscal, alineada con los objetivos gerenciales, que se revisa y actualiza anualmente. Las áreas encargadas de establecer las políticas, principios y valores que nos guían en este tema, son la Gerencia General y la Vicepresidencia Financiera.

Contamos con un conjunto de mecanismos y procedimientos de control de riesgo fiscal, manteniendo una comunicación fluida y transparente 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

Trabajamos sostenidamente para mantener la confidencialidad e integridad de los datos y de la información de nuestros clientes. A lo largo del año realizamos campañas de concientización sobre el uso correcto de sus datos por nuestros distintos canales de comunicación.

En 2021 no se presentaron reclamos relativos a violaciones de la privacidad del cliente o de pérdida de datos del cliente.

9 Gestión de reclamos y solicitudes de clientes

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

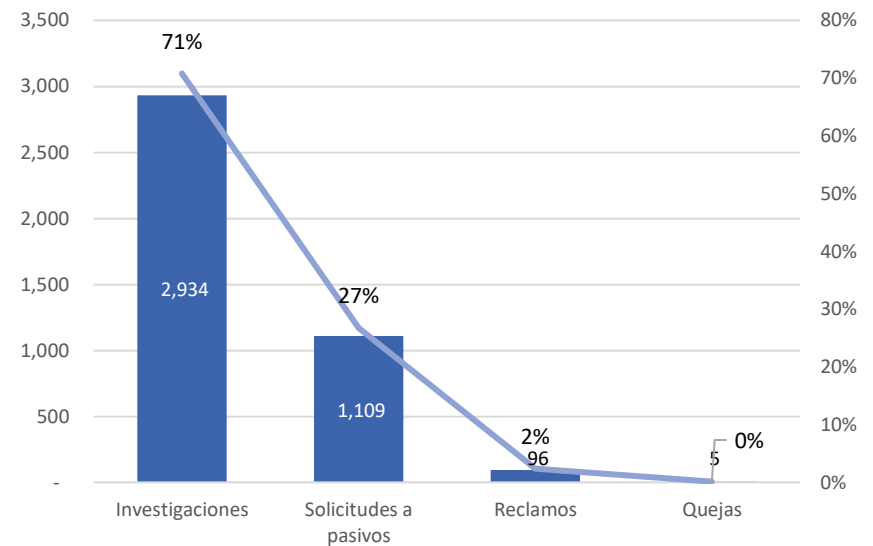
GRI-417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing

Ofrecer productos y servicios financieros de forma responsable es una de nuestras prioridades. Nos esforzamos por brindar la mejor atención a nuestros clientes, procurando dar una respuesta oportuna y expedita a sus solicitudes y reclamos. Utilizamos el sistema JIRA, para contribuir a reducir los tiempos respuesta y el número de reclamos.

En 2021 no recibimos ninguna sanción o multa por incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing. Atendimos 4,144 solicitudes a través de la plataforma JIRA, lo que representa un incremento del 22% con respecto a las 3,399 del 2020, el cual consideramos fue un año atípico por el contexto de la pandemia. De ese total de solicitudes, el mayor porcentaje correspondió a investigaciones y a solicitudes a pasivos que alcanzaron el 98%. En las siguientes gráficas se presentan su número y composición:



Gráfica 12. Total de solicitudes recibidas 2019-2021



Gráfica 13. Tipo de solicitudes recibidas 2021 (%)



Desempeño
Ambiental



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

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

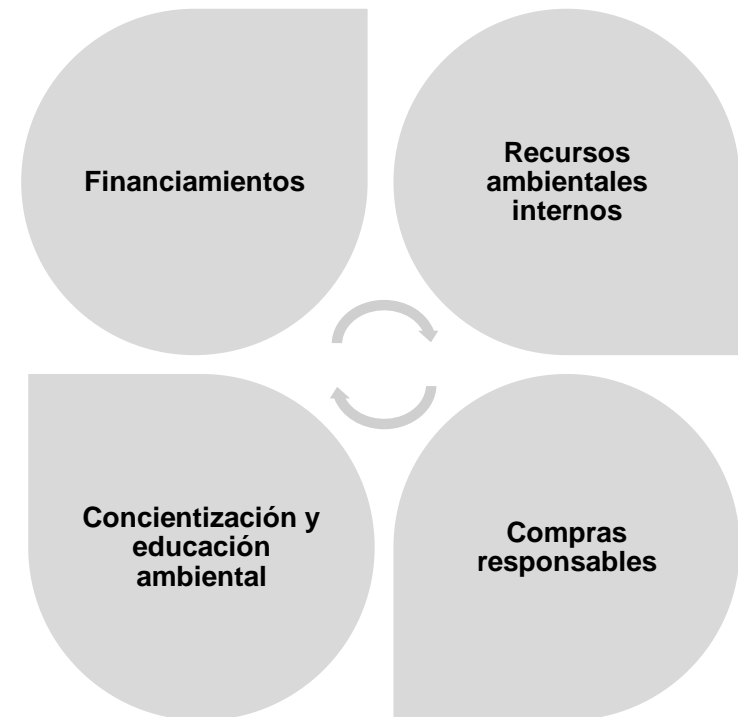
Principio 9: Favorecemos el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Enfoque 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 con el medio ambiente. Nuestra gestión integral del riesgo se orienta a controlar y prevenir los impactos ambientales que se deriven de los financiamientos que otorgamos 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.

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

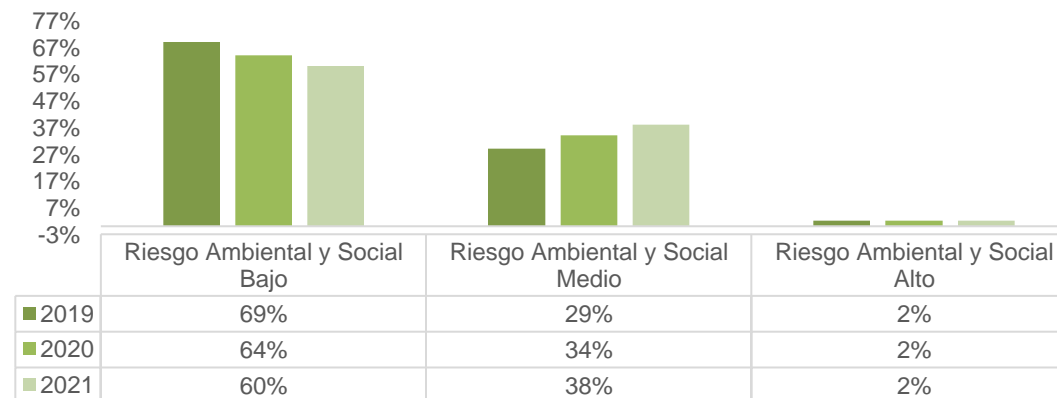
Hemos definido un marco de gestión ambiental, incluido en los estándares ambientales y sociales para el otorgamiento de financiamientos, que incluye:

Fortalecer nuestra misión	al brindar servicios financieros con el compromiso de proteger los recursos renovables para las futuras generaciones
Establecer el marco de las estructuras, principios y directrices	para la planificación, organización, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento continuo de la gestión ambiental y social
Proporcionar un medio	para la planificación, organización, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento continuo de la gestión ambiental y social
Garantizar el cumplimiento	de nuestras políticas de crédito y normas de gestión ambiental y social
Marcar los requisitos	en el proceso de solicitud de préstamos y análisis de factibilidad de proyectos en nuestra relación con los clientes
Cumplir con	la legislación local aplicable, así como con los requisitos, tratados y convenciones internacionales, ratificados por los países donde operamos
Apoyar los financiamientos	utilizando la lista de exclusión para determinar las actividades económicas prohibidas
Verificar las leyes locales panameñas	con la homologación de las referencias de las normas de desempeño del IF

Para su cumplimiento contamos con el Sistema Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) que permite clasificar a los clientes por su nivel de riesgo y de impacto ambiental y social. Esta clasificación de riesgo facilita su monitoreo y la aplicación de la debida diligencia para identificar, prevenir y mitigar impactos negativos reales y potenciales:

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

Del total de evaluaciones realizadas en 2021 el 60%(804) se ubicó dentro del rating bajo, un 38% dentro del rating medio, y solo un 2% en el rating alto, manteniendo comportamientos similares a años anteriores:



Gráfica 14. Composición de la cartera crediticia por categorización de riesgo 2019-2021

GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución

Como empresa sostenible y socialmente responsable aplicamos el principio de precaución en el análisis de riesgo ambiental y social.

2 Compras responsables

Nos esforzamos por implementar las mejores prácticas de adquisición, promoviendo la compra de productos que aseguren la eficiencia energética y la baja generación de desechos y residuos:

Eficiencia energética	Equipos altamente eficientes en consumo de energía
Material de embalaje	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	Productos conformados por material reciclado, adecuado para el uso

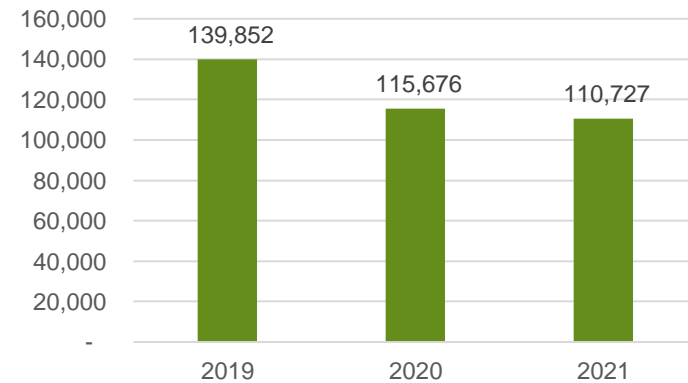
3 Gestión ambiental en nuestras operaciones

GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización

GRI 302-4 Reducción del consumo energético

3.1 Ahorro de electricidad

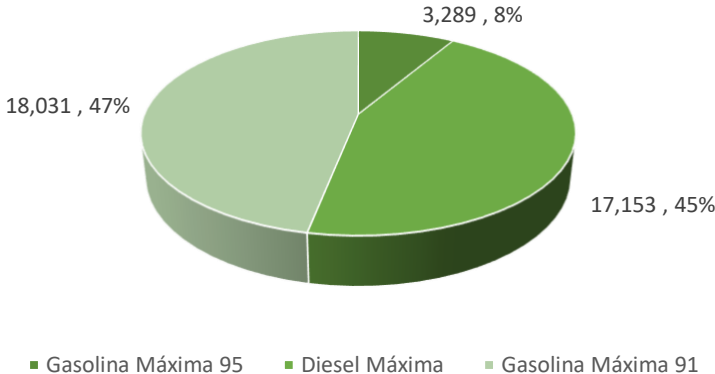
El consumo energético continuó disminuyendo como resultado de las políticas de ahorro energético, implementadas en los dos últimos años, incluyendo: la instalación de paneles solares en nuestra casa matriz, la reducción de la jornada laboral y la modalidad de teletrabajo. El Comité de Eficiencia del Uso de Energía Eléctrica es la instancia encargada de monitorear el comportamiento energético de la casa matriz y las sucursales, apoyado por el personal de seguridad de la Gerencia de Protección y Prevención:



Gráfica 15. Promedio mensual sucursales (KWH) 2019-2021

3.2 Ahorro de combustible

En nuestra flota vehicular se consumieron 38,472.36 litros de combustible, incluyendo diésel y gasolina de 91 y 95 octanos, distribuidos de la siguiente manera:

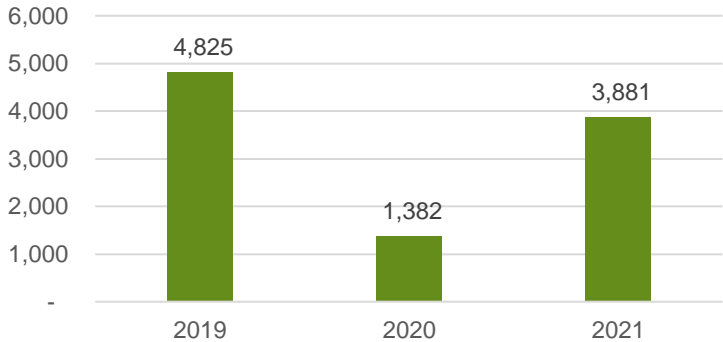


Gráfica 17. Consumo de combustible (L)

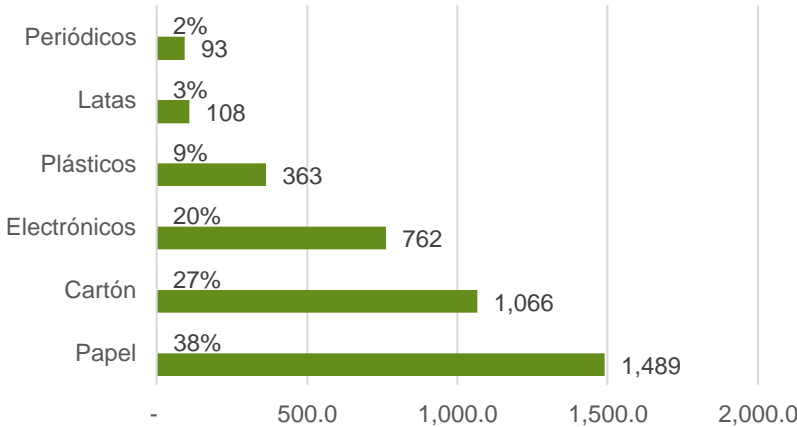
4 Reciclaje

GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos
GRI 306-3 Residuos generados

Continuamos promoviendo el manejo eficiente y responsable de los residuos, esforzándonos por implementar las mejores prácticas en la recolección de materiales reciclables. Del total de material reciclado 3,881 kg, el mayor porcentaje corresponde a papel (38%):



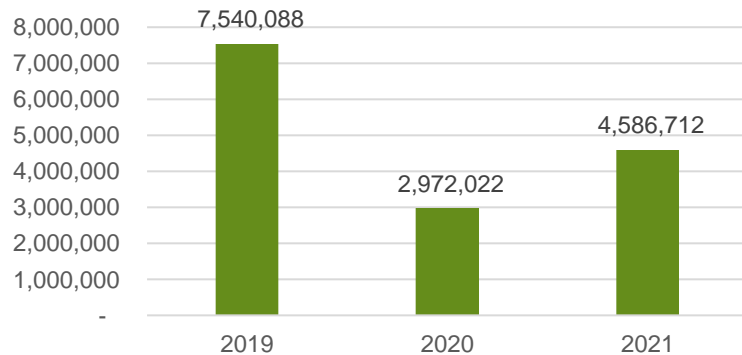
Gráfica 18. Material de material reciclado (Kg) 2019-2021



Gráfica 19. Material reciclado por tipo (Kg / %)

4.1 Ahorro de papel

El 2021, refleja una reducción de la cantidad de impresiones en un 39 con relación al 2019%. Los datos de 2020 muestran cifras atípicas, por la reducción de la jornada de trabajo y el teletrabajo:



Gráfica 20. Total de impresiones en equipos multifuncionales 2019-2021

Además de las medidas implementadas para el ahorro de papel, se continuó con la automatización de los procesos, para lograr una mayor reducción en la utilización de papel e impresiones. En 2021 cumplimos con la meta de eliminar el 100% de la impresión de facturas, formularios y documentación relacionada con los proveedores y compras, gracias a la automatización del proceso de compras iniciado en 2019.

4.2 Educación ambiental

Se realizaron campañas de sensibilización y divulgación de temas ambientales 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





Derechos Humanos

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

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

Estándares Laborales

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

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

Principio 5 Apoyamos la erradicación del trabajo infantil.

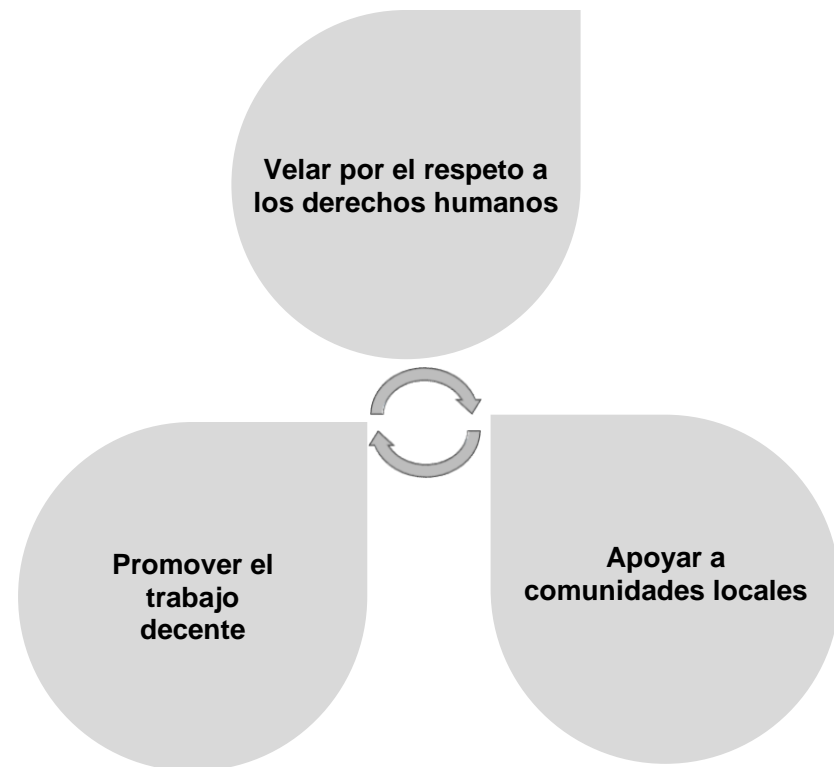
Principio 6 Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Enfoque 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

Nos esforzamos por construir y consolidar una cultura organizacional que promueva el respeto y la valoración de los derechos humanos. Velamos por su fiel cumplimiento en los acuerdos y contratos de inversión, financiamientos y en las relaciones con nuestros proveedores. Actuamos con la debida diligencia para prevenir y hacer frente a los riesgos reales y potenciales que pudieran identificarse en nuestras operaciones, considerando entre otros criterios, la normativa internacional de comportamiento y la lista de exclusión de Multibank.

En 2021 el 100% de nuestros colaboradores recibió capacitación sobre nuestro Código de Ética y Conducta. Impartimos además formación sobre el marco legal, que rige esta materia, de acuerdo con su área de desempeño.

2 Nuestra fuerza laboral

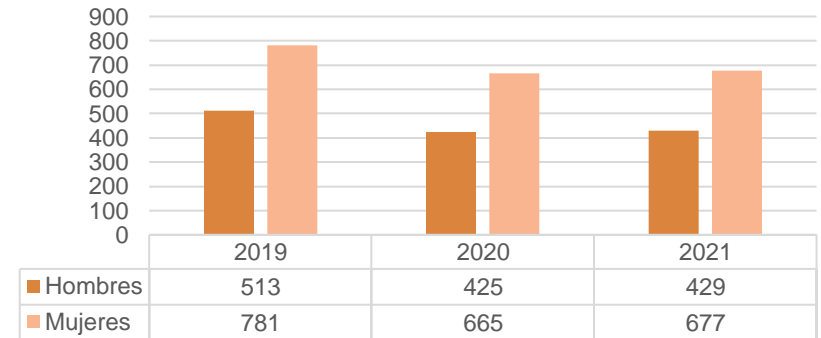
2.1 Diversidad e igualdad de oportunidades

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

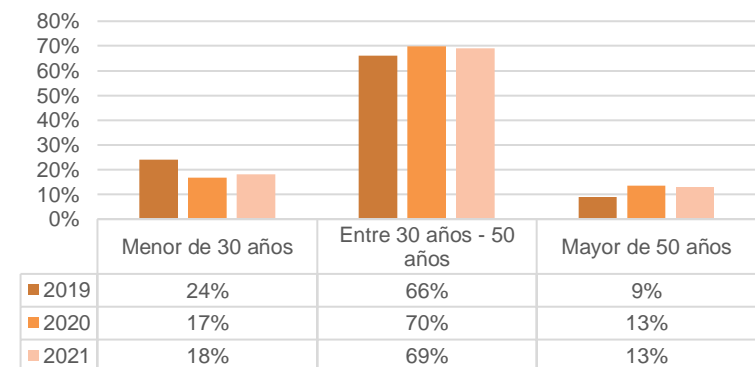
GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

Como parte de nuestras iniciativas para promover la igualdad de género, trabajamos para reducir la brecha salarial entre nuestros colaboradores. Nuestra planilla de colaboradores está conformada por un mayor porcentaje de mujeres (61%), manteniendo la tendencia registrada en años anteriores:



Gráfica 21. Total de colaboradores por sexo

El mayor número de colaboradores se sitúa en el rango de los 30 a 50 años (69%), mientras que el mayor porcentaje de colaboradores por nivel de posición se ubica en las categorías: asistencial técnico (35%) y profesional experto (35%):



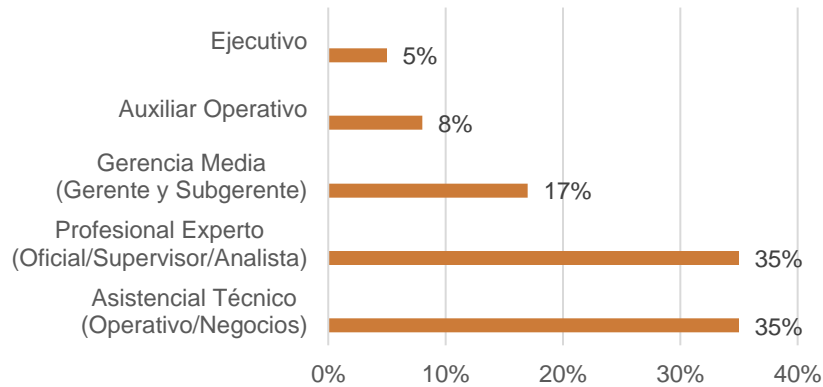
Gráfica 22. Distribución de colaboradores por rango de edad

2.2 Nuevas contrataciones y rotación de personal

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

2.2.1 Nuevas contrataciones

Los nuevos ingresos sumaron un total de 144, lo que equivale a un incremento del 118% con respecto al 2020 (66). El mayor número de ingresos por rango de edad se ubicó entre los 30 y 50 años, representando un 54% del total de ingresos. En cuanto al sexo, el mayor número corresponde a mujeres (88), es decir, el 61% de nuevos colaboradores:

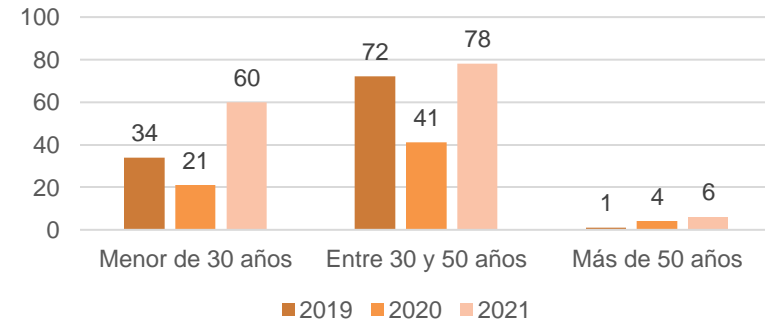


Gráfica 23. Colaboradores por categoría laboral (%)

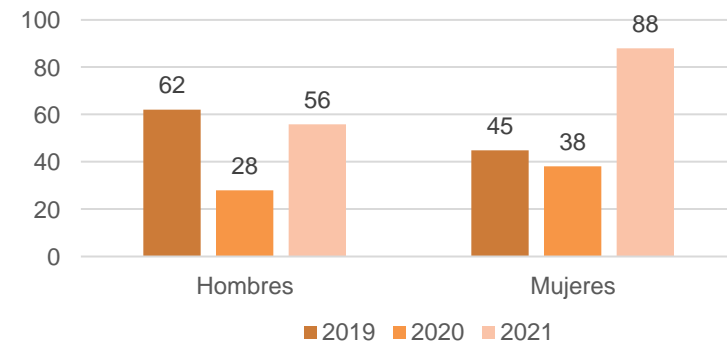
Como parte de nuestra política salarial, nos esforzamos por ofrecer salarios justos y competitivos, que aseguren la captación y retención del mejor talento humano. La relación del salario base por categoría laboral y sexo, se presenta a continuación:

Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Ejecutivo	13%	7%
Gerencia Media	12%	18%
Profesional experto	13%	18%
Asistencial técnico	6%	10%
Auxiliar operativo	1%	2%

En el 2021 no se reportaron casos de discriminación.

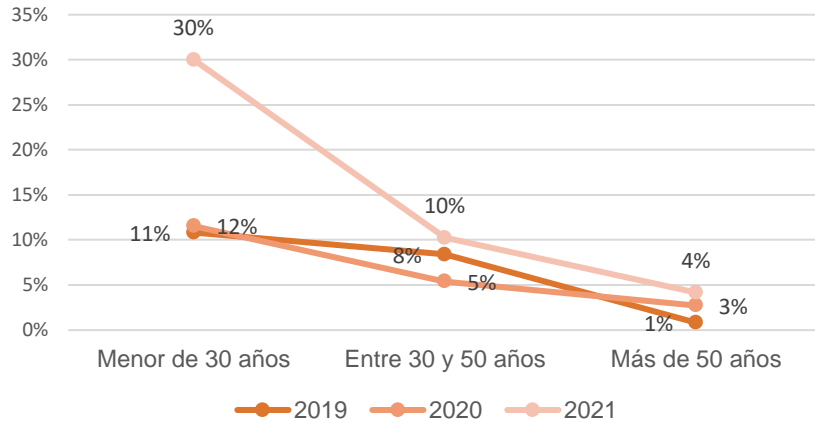


Gráfica 24. Nuevos ingresos por rango de edad



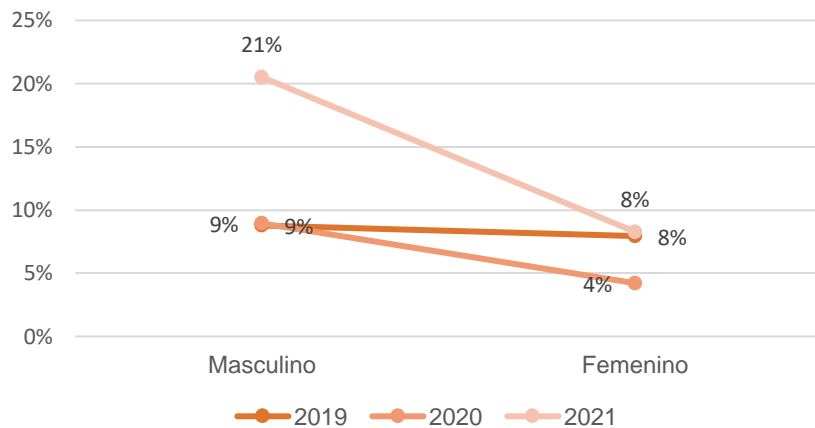
Gráfica 25. Nuevos ingresos por sexo

En cuanto a la tasa de nuevas contrataciones, vemos que con relación al 2020, los datos más significativos se ubican en el rango de los contratados menores de 30 años que aumenta en un 30%:



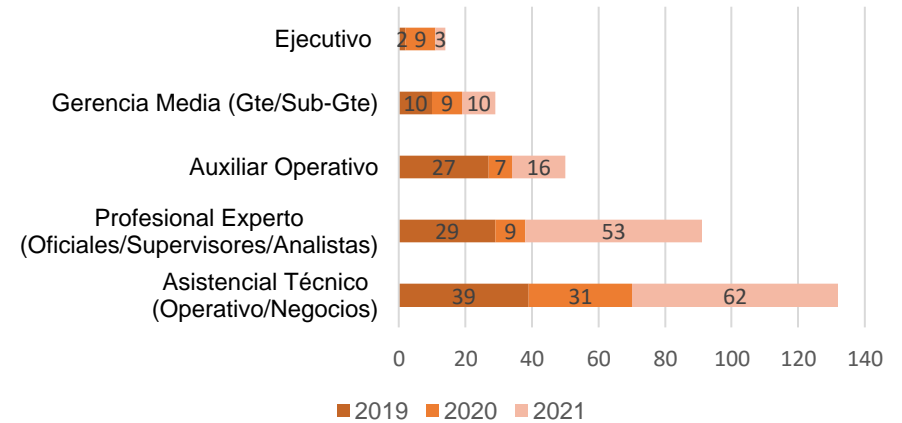
Gráfica 26. Tasa de nuevas contrataciones por rango de edad

La tasa de hombres es mayor con respecto a la tasa de las mujeres contratadas, como se refleja en la siguiente gráfica:



Gráfica 27. Tasa de nuevas contrataciones por sexo

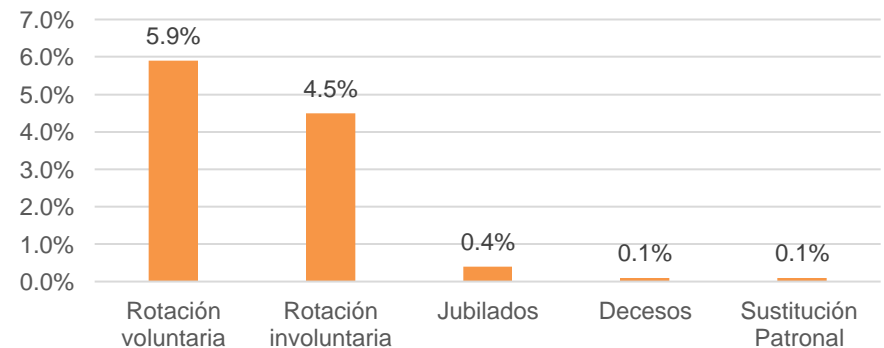
En relación con los ingresos por nivel de posición, el mayor número se concentró entre el personal asistencial técnico (62) y profesional experto (53) representando el 80% del total de nuevos ingresos por nivel de posición:



Gráfica 28. Ingresos por nivel de posición

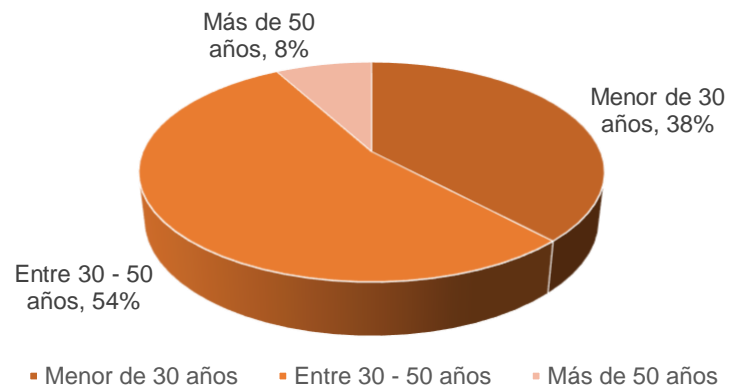
2.2.2 Rotación de personal

El número total de egresos fue de 120 colaboradores, para una tasa de rotación de 10.9%, distribuida de la siguiente manera:

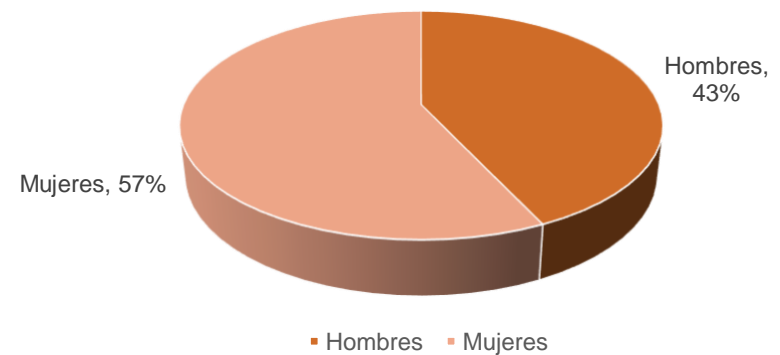


Gráfica 29. Distribución de la tasa de rotación

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



Gráfica 30. Egresos por rango de edad (%)



Gráfica 31. Egresos por sexo (%)

2.3 Beneficios a colaboradores

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

Promovemos la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, implementando programas y actividades que contribuyan a mejorar su calidad de vida y la de su familia:

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

GRI 401-3 Permiso parental

Cumplimos con los planes de licencia por maternidad obligatorios en los países donde operamos. En 2021, la suma de las colaboradoras que recibieron licencia por maternidad fue de 20, lo que equivale al 3% del total de mujeres que integran nuestra planilla (677). Con relación a los hombres, el porcentaje fue de 0,6% del total de colaboradores.

2.4 Salud y seguridad**2.4.1 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**

Asegurar la salud y seguridad laboral de nuestros colaboradores es nuestra prioridad. Con este fin hemos creado un conjunto de mecanismos e instancias, que incluyen:

- Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad laboral: su objetivo es prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo
- Comité de Salud y Seguridad: 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. Cuenta con representación de nuestros colaboradores

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

Este año iniciamos las revisiones, auditorias y procedimientos requeridos para la confección del Manual de

Prevención de Riesgos Laborales de Multibank y subsidiarias, alineado con el Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene en el trabajo. Resolución 45,588-2011 de la Caja de Seguro Social (CSS).

El 100% de nuestros colaboradores está cubierto por el Plan de Gestión de Riesgos, así como por el Plan de Riesgos Profesionales Resolución 45,588-2011 de la CSS.

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

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

Dentro de los programas que hemos implementado en esta materia, destacan:

Feria de Salud (semana de la salud)

Gira de salud a nivel nacional, incluyendo:

- Medicina General
 - Nutrición
 - Psicología
 - Exámenes de laboratorios general y específicos
-

Debido a la extensión de la pandemia de covid-19, continuamos cumpliendo con las disposiciones emanadas del Ministerio de Salud (MINSA) y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL). Nuestro Comité Especial de Salud e Higiene para la prevención y atención del covid-19, se encargó de vigilar y asegurar la aplicación oportuna y correcta de los procedimientos y protocolos, implementados

para mitigar y evitar la propagación de la pandemia dentro de nuestra organización:

Higiene continua de manos	Redistribución de los puestos de trabajo, instalación de mamparas y protección en las áreas de atención a clientes
Uso obligatorio de mascarilla en todas las áreas de la organización	Colocación en el piso de señalizaciones de distanciamiento físico (entrada, área de cajas y atención al cliente)
Distanciamiento físico (al menos 2 metros entre los puestos de trabajo y espacios de atención)	Charlas virtuales de apoyo psicológico y sobre cuidados para prevenir el covid-19
Limpieza y desinfección dos veces al día, de todas las áreas (según protocolo covid-19)	Servicio médico (Multiclínica), que brinda los servicios de medicina general, psicología y nutrición con atención presencial o virtual a nuestros colaboradores
Horarios especiales y restricción en el número de colaboradores y clientes	Auditorías de cumplimiento de los protocolos covid-19 en todas las áreas de la organización
Nuevas modalidades de trabajo (teletrabajo)	Día libre para la vacunación contra el covid-19
Exámenes de laboratorio para determinar casos positivos o descartar casos sospechosos (PCR)	Desinfección especial con ozono en las áreas con casos positivos o sospechosos

En 2021 no se registraron fallecimientos o lesiones por accidentes o laborales.

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

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

Curso	No. de horas	No. de participantes
Primeros auxilios básicos	8	86
Uso y manejo de extintores y vías de evacuación	8	86
Detener el estrés y el desgaste mental	1	450
Mentiras sobre la dieta y la obesidad	1	439

2.4.2 Salud y seguridad de los clientes

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

Supervisamos y evaluamos continuamente al personal de seguridad, para asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el buen trato a los clientes y protección de nuestras instalaciones. A lo largo del año recibieron capacitación sobre temas de derechos humanos, incluyendo nuestro Código de Ética y Conducta.

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

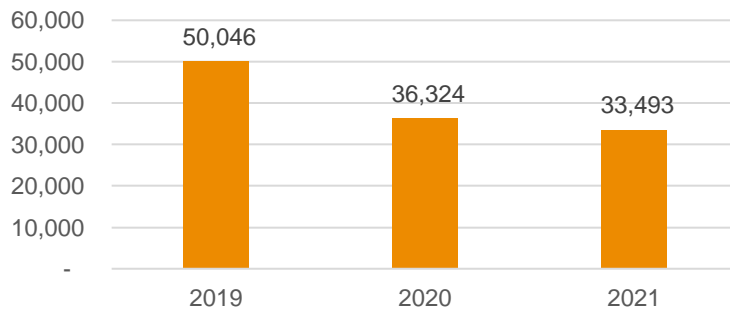
No se reportaron casos de incumplimiento de las normativas de salud y seguridad de nuestros productos y servicios.

3 Desarrollo de nuestros colaboradores

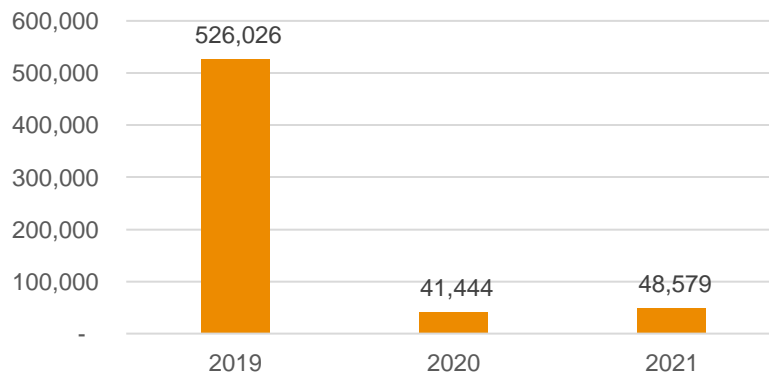
3.1 Formación de nuestros colaboradores

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. El monto de la inversión por año se incrementó en un 17%, si bien el número de horas de entrenamiento fue 33,493, disminuyendo un 8% con respecto al 2020.

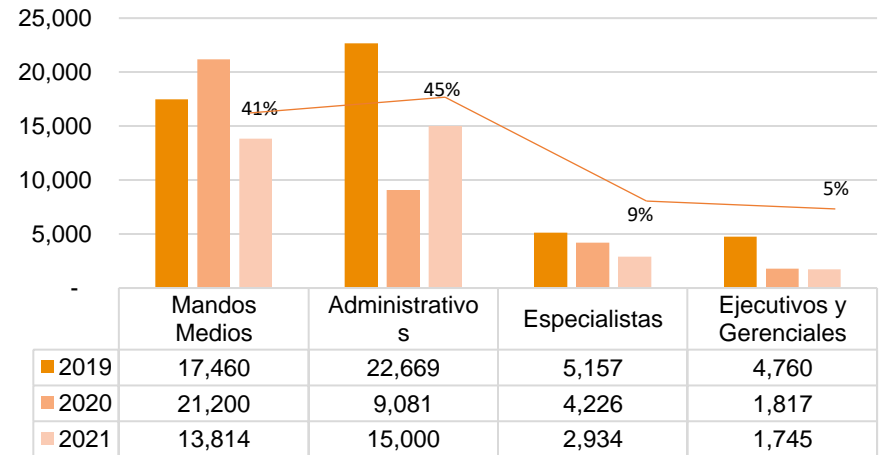


Gráfica 32. Total de horas de formación 2019-2021



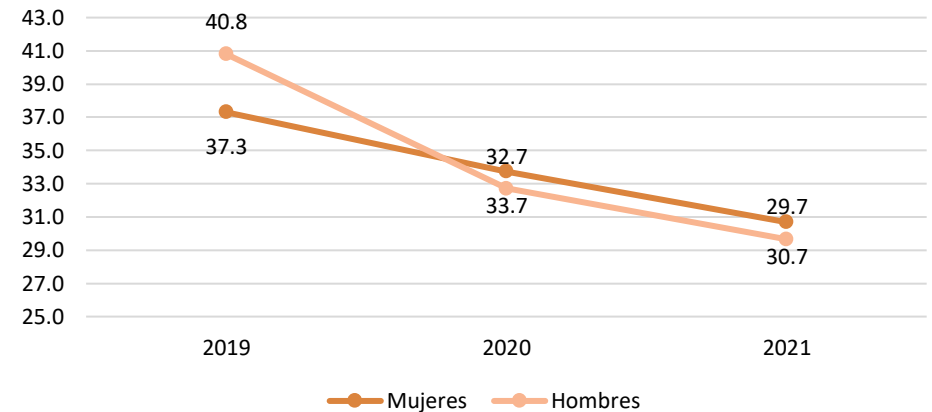
Gráfica 33. Inversión por año (US\$)

Los mandos administrativos y medios concentraron el mayor porcentaje de horas de formación (86%):



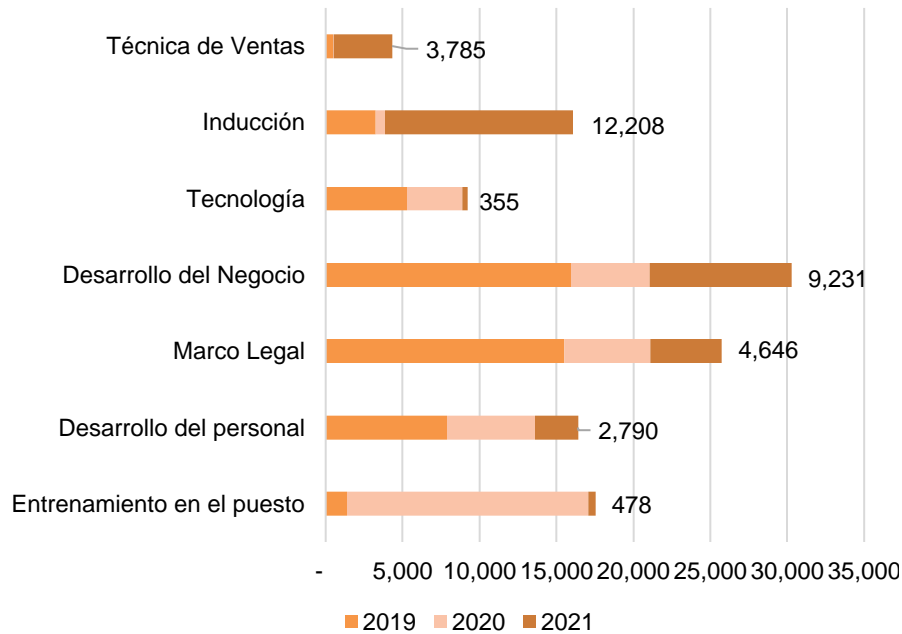
Gráfica 34. Horas de formación por categoría laboral

La media de horas de formación por empleado fue de 30.3% siendo su distribución por sexo:



Gráfica 35. Media de horas de formación por sexo 2019-2021

Los grupos temáticos relacionados con inducción, desarrollo del negocio y marco legal, concentraron el mayor número de horas de formación:

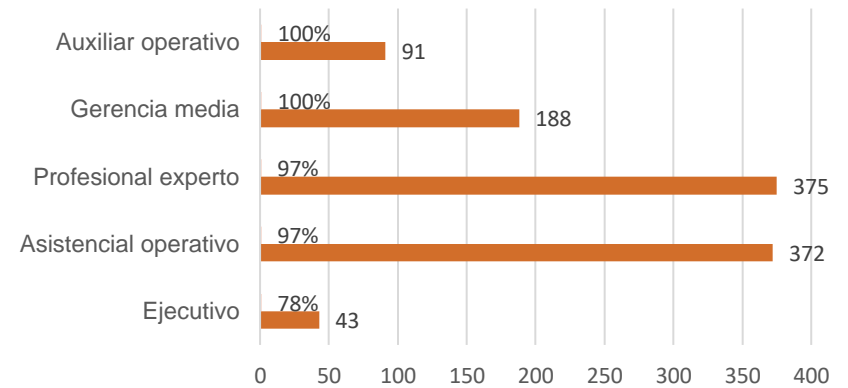


Gráfica 36. Programa de formación horas por grupo temático 2019 - 2021

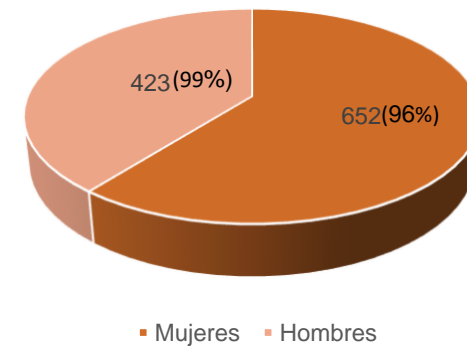
3.2 Evaluación del desempeño y programas de empleo

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

Evaluamos 1,069 colaboradores, cifra que representa el 97% del total de la planilla:



Gráfica 37. Colaboradores evaluados por categoría laboral (%)



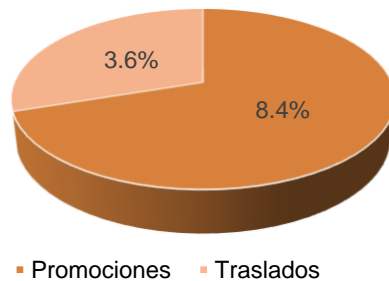
Gráfica 38. Colaboradores evaluados por sexo (%)

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

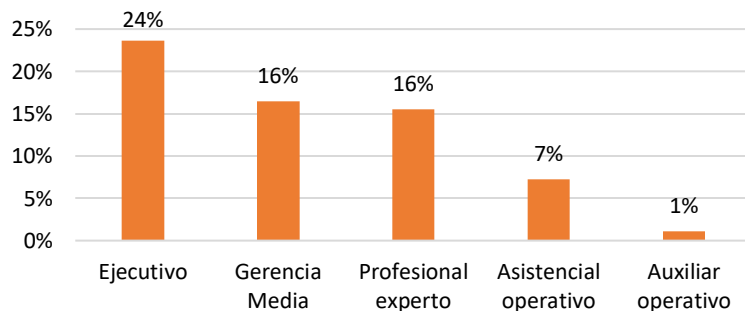
Incentivamos el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, dándoles prioridad para ocupar las vacantes de cargos.

En 2021 se beneficiaron con este programa 133 colaboradores, correspondiendo el 70% a promociones y el 25% a traslados. Con relación al total de la planilla (1,106) el 8% fue promovido, mientras que un 3.6% fue trasladado:



Gráfica 39. Porcentaje de promociones y traslados

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



Gráfica 40. Movimiento de personal por categoría laboral

3.2.2 Programa de Practicantes y Primer Empleo

Retomamos el Programa de Practicantes y Primer Empleo. 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. El número de participantes fue de 6 estudiantes: 1 universitario y 5 estudiantes de colegios secundarios. Del total, 3 fueron contratados como primer empleo.

3.3 Negociación

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

Promovemos el diálogo con nuestros colaboradores a través de distintos mecanismos y canales de comunicación, para la toma de decisiones conjuntas. En 2021 no hemos identificado prácticas que atenten contra la libertad de asociación y negociación, en nuestras operaciones y en la relación con nuestros proveedores.

3.4 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 y Primer Empleo, como apoyo a la transición e inserción de los jóvenes al mundo laboral.

No se reportaron casos de trabajo infantil en nuestras operaciones y proveedores.

3.5 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.

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.

No se registraron casos de trabajo forzoso en nuestras operaciones y con nuestros proveedores.

4 Inversión social / Vida en comunidad

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

Un elemento clave de nuestra gestión en materia de sostenibilidad, es contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde operamos. Hemos establecido un conjunto de alianzas con organizaciones de la sociedad civil e iniciativas privadas, para asegurar un impacto positivo de nuestra actividad en al ámbito social.

Apoyo a damnificados y familias afectadas por covid-19

En 2021, culminamos con éxito nuestro patrocinio al plan liderado por la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Chiriquí (CAMCHI), para ayudar a familias damnificadas por inundaciones en las Comarcas de Ngäbe Buglé, Alanje, Barú y Tierras Altas. En esta última etapa del plan atendimos a unas 15 familias residentes en Río Sereno y Bambito, ubicados en los distritos de Renacimiento y Tierras Altas.

Nuestro aporte total al plan fue de US\$25,000, que se invirtieron en la compra de alimentos, camas, colchones y línea blanca, para distribuir entre 171 familias, de las cuales 134 corresponden a la Comarca Ngäbe Buglé y el resto a los distritos de Alanje, Barú, Renacimiento y Tierras Altas.

En noviembre, continuamos nuestro apoyo a la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Chiriquí (CAMCHI) para entregar alimentos y otros artículos de primera necesidad e higiene a 1,492 personas entre hombres, mujeres, niños y niñas de escasos recursos que aún se mantenían en confinamiento en sus hogares a causa de la pandemia covid-19.



Voces sobre el futuro en “La Gran Pared”

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

Los tres artistas locales que resulten ganadores pintarán sus trabajos en un área de 465 mt², que forma parte integral de la estructura del aliado Mega Storage, ubicado en San Francisco. Esto la convertiría en la pared pintada con una obra de arte más grande de nuestro país.

Una mágica navidad

En diciembre presentamos la obra musical “A Magical Christmas” a beneficio de Asociación Pro Danza Panamá. La obra contó con la participación de destacados cantantes y bailarines de Panamá. Durante las tres noches de funciones en el Teatro Nacional, los niños y las niñas de la comunidad de Curundú, específicamente de la Academia Bilingüe “Juntos Podemos Curundú”, pudieron vivir la magia de la navidad.



Reconocimientos a productoras nacionales

En alianza con la plataforma El Buen Tenedor, entregamos reconocimientos a productoras locales, que con su trabajo contribuyen al desarrollo de la gastronomía panameña.

En su sexta edición reconocimos el esfuerzo de:

- Lourdes Guerra de El Salto, Chiriquí, agricultora y fundadora de La Granjerita.

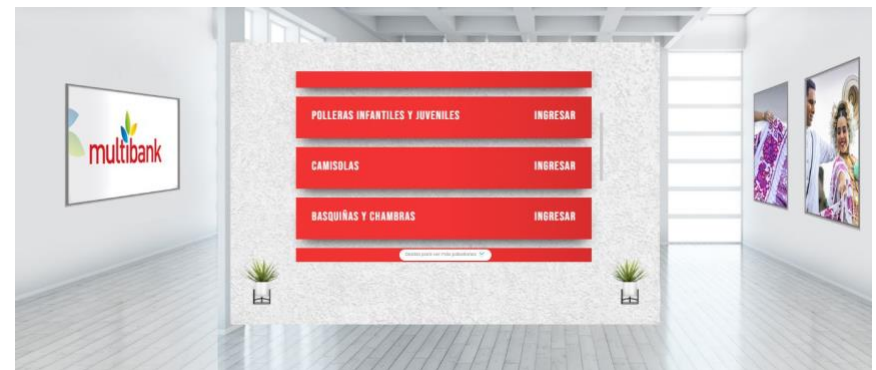


- María del Carmen González de la Asociación Agropecuaria de Pesca y Ecoturística de Palo Seco, Santiago de Veraguas.



Galería digital #CelebroLaPollera

Creamos la primera galería digital #CelebroLaPollera para rendir homenaje a las costumbres y tradiciones, que moldean nuestra identidad panameña, celebrando y dándole vida al traje típico de Panamá. Más de 400 participantes respondieron a nuestra invitación, compartiendo fotos e historias de sus polleras.



Multivoluntariado

En 2021 se mantuvo la suspensión de las actividades presenciales de nuestro multivoluntariado, acatando las restricciones impuestas por la pandemia de covid-19.

Índice de
Contenidos **GRI**



Índice de contenidos GRI - Opción Esencial

Estándar GRI	Contenido	Página	Respuesta directa	
Contenidos Generales	Perfil de la organización			
	GRI 102-1	Nombre de la organización	5	
	GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5	
	GRI 102-3	Ubicación de la sede	5	
	GRI 102-4	Ubicación de las operaciones	6	
	GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	6	
	GRI 102-6	Mercados servidos	7	
	GRI 102-7	Tamaño de la organización	7	
	GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7	
	GRI 102-9	Cadena de suministro	8	
	GRI 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6	
	GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	43	
	GRI 102-12	Iniciativas externas	20	
GRI 102-13	Afiliación a asociaciones	21		
GRI 102 Contenidos Generales 2016	Estrategia			
	GRI 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1	
	Ética e integridad			
GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8		
Gobernanza				
GRI 102-18	Estructura de gobernanza	9,10,11,12		
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	41,42		

Estándar GRI	Contenido	Página	Respuesta directa
GRI 102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales		
Participación de los grupos de interés			
GRI 102-40	Lista de grupos de interés	13	
GRI 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	13	
GRI 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	13	
GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14	
GRI 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	13	
Prácticas para la elaboración de informes			
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3	
GRI 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	22,23	
GRI 102-47	Lista de los temas materiales	24	
GRI 102-48	Reexpresión de la información	3	
GRI 102-49	Cambios en la elaboración de informes	3	
GRI 102-50	Período objeto del informe	3	
GRI 102-51	Fecha del último informe	3	
GRI 102-52	Ciclo de elaboración de informes	3	
GRI 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3	
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe con referencia a los Estándares GRI	3	
GRI 102-55	Índice de Contenidos GRI	3	
GRI 102-56	Verificación externa	4	
Enfoque de Gestión (Para todos los temas materiales)			
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	25,26	

Estándar GRI		Contenido	Página	Respuesta directa
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	GRI 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27,28	
	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	31,32,33,34	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	GRI 202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	35	
	GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	35	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	GRI 203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	35	
	GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	35	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	GRI 204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	36	
GRI 205: Anticorrupción 2016	GRI 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	36,37	
	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	37	
Temas Materiales Ambientales				
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	43,44	
	GRI 302-4	Reducción del consumo energético	44,45	
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	44,45	
	GRI 306-3	Residuos generados		
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				

Estándar GRI		Contenido	Página	Respuesta directa
GRI 401: Empleo 2016	GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	49, 50,51	
	GRI 401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	52	
	GRI 401-3	Permiso parental	53	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	GRI 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	53, 54	
	GRI 403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
	GRI 403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	54	
GRI 404: Formación y educación 2016	GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	55,56	
	GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	57	
	GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	56	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	GRI 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	48,49	
	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		
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	57	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	57	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	GRI 409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	58	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	GRI 410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	54	
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	GRI 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	48	

Estándar GRI		Contenido	Página	Respuesta directa
	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	58,59	
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	54	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	GRI-417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	38	
	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	37	
GRI 419: Cumplimiento Socioeconómico 2016	GRI 419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		No recibimos multas o sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.

 800-3500

 6448-3500



Banca Móvil

www.multibank.com.pa

