

Política Sostenibilidad Corporativa



www.multibank.com.pa | 800-3500 | 6448-3500 | Banca Móvil



Índice

Definición

1

Principios generales

6 - 9

Objetivos

2

Enfoque de actuación en materia de sostenibilidad

10

Alcance

2 - 3

Multibank y los ODS

10

Cobertura

3

Multibank y los Principios de Banca Responsable

11 - 12

Gobernanza

3

Canales

13

Marco de actuación

4 - 5

Glosario

14 - 16

Pilares de la estrategia de sostenibilidad

5 - 6

Anexos

17 - 19



Definición

Multibank Inc. y Subsidiarias (en adelante “Multibank”), en su firme compromiso con la sostenibilidad, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el respeto por los derechos humanos y ambientales, establece esta Política de Sostenibilidad como marco de actuación, cuya meta es operar de manera ética, transparente y sostenible, basándonos en los principios y directrices de marcos como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*), los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Norma ISO 26000, entre otros lineamientos, regulaciones y mejores prácticas de orden local e internacional.

Fundamentados en los tres pilares de la sostenibilidad: **ambiental, social y económico**, la actuación frente a nuestras audiencias clave nos compromete a:

- Afianzar nuestra gestión de sostenibilidad a través de un modelo de negocio alineado a los criterios ASG en los diferentes ecosistemas de la organización.
- Trabajar en conjunto con nuestros grupos de interés respondiendo a sus expectativas, con el fin de generar valor compartido, cohesión social y una cultura de sostenibilidad organizacional.
- Promover la excelencia integral más allá de los lineamientos regulatorios, modelando como ejemplo de buenas prácticas sociales, ambientales, económicas y de buen gobierno, incluyendo la medición y socialización de nuestro desempeño financiero y no financiero, siempre desde la integridad, la ética y la transparencia.
- Propiciar, desde la innovación, experiencias diferenciadoras enmarcadas en el mejor servicio y acompañar a nuestros diferentes grupos de interés en la transición hacia una economía sostenible.
- Brindar opciones de inversión que contribuyan con la sostenibilidad y la construcción de un mejor país.

Hemos determinado dos aristas de gran relevancia planteadas en esta Política: la intensificación de esfuerzos en la mitigación del cambio climático y el crecimiento constante del enfoque en la inclusión social. Conscientes de estos desafíos y oportunidades, esta Política establece de manera precisa los principios generales, los objetivos clave y las directrices que guiarán nuestra gestión y control en el ámbito de la sostenibilidad del negocio.



Objetivos

Promover una adecuada conducta y prácticas empresariales sostenibles que contribuyan al bienestar de nuestra sociedad y al cuidado del medioambiente, generando un impacto positivo en nuestro entorno y hacia nuestros stakeholders.

Específicos

- Fortalecer y consolidar la actuación sostenible de Multibank integrando proactivamente las dimensiones ASG en su estrategia y operaciones.
- Desarrollar e impulsar productos y servicios que respalden la transición hacia modelos de negocios sostenibles, en línea con los ODS y las expectativas de nuestros grupos de interés.
- Apoyar a nuestros grupos de interés en la consecución de sus objetivos de sostenibilidad, incluyendo el respeto por los derechos humanos en todas nuestras actividades.
- Fomentar el uso responsable de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático a través de prácticas de ecoeficiencia.
- Informar, concienciar, sensibilizar y capacitar a los colaboradores en materia de sostenibilidad, como parte fundamental de nuestra cultura corporativa.
- Garantizar la transparencia e informar sobre nuestra gestión en sostenibilidad mediante un proceso de rendición de cuentas sólido y verificable

Alcance

Esta política se constituye como una referencia para Multibank, por lo que tiene alcance corporativo. De esta forma, abarca actividades fiduciarias, intermediación y custodia de títulos valores, seguros y operaciones financieras. De igual forma, se aplica a todas las operaciones financiadas por Multibank, en cumplimiento de las regulaciones locales e internacionales y en función de los criterios ASG. Este documento es de conocimiento público y se revisa anualmente.

Adicionalmente, Multibank, procurará paulatinamente que todos aquellos que formen parte de la cadena de valor se rijan por los lineamientos de conducta y valores establecidos en la presente Política, que a su vez se complementa con el resto de las políticas y normativas.

Ámbito de aplicación de los principios y compromisos

Es esencial incorporar gradualmente la sostenibilidad en nuestras operaciones diarias y que involucremos activamente a todos nuestros grupos de interés para comprender sus expectativas. De esta manera, podemos desempeñar un papel crucial en respaldar una transición hacia la sostenibilidad, que sea planificada y ordenada, al tiempo que cumplimos con diferentes compromisos de sostenibilidad y en nuestro esfuerzo de mitigación y adaptación en materia de cambio climático.

Destacamos que como mecanismo de ética y transparencia evaluamos nuestro desempeño y compartimos activamente nuestros avances tanto con los compromisos adquiridos como con los requisitos normativos. A través del proceso de rendición de cuentas presentamos no solo la información financiera de nuestras operaciones, sino también los aspectos no financieros publicados anualmente en nuestro Informe de Sostenibilidad. Estos son desarrollados de acuerdo con las

regulaciones comerciales vigentes y siguiendo las directrices de los estándares de reportes de sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI), lo cual nos permite evaluar y comunicar de forma efectiva nuestro progreso en materia de sostenibilidad.

Cobertura

Dueño de la Política

Vicepresidencia de Imagen Corporativa y Comunicación

Gobernanza

La gobernanza en materia de sostenibilidad será regida por las siguientes instancias:

Junta Directiva

Comité de Riesgo

Foro de Sostenibilidad

La presente Política ha sido elaborada por la gerencia de Sostenibilidad; es revisada por el Foro de Sostenibilidad, la vicepresidencia de Asesoría Legal, la vicepresidencia de Cumplimiento y es aprobada por la Junta Directiva, quienes asegurarán las medidas correspondientes para la implementación y supervisión de su desarrollo y aplicación.

Foro de Sostenibilidad

Establecer un gobierno de Sostenibilidad, ASG y RSE que permita gestionar y asegurar un proceso de toma de decisiones adecuado. La función de un Foro de Sostenibilidad, ASG y RSE es la de proponer a los órganos de gobierno correspondientes las líneas estratégicas de sostenibilidad, de establecer medidas de gestión y control, de analizar los indicadores clave de desempeño y de revisar y aprobar los proyectos en este ámbito, entre otras responsabilidades. Se ha considerado la relevancia de participación de cada uno de los miembros que componen el Foro, incluyendo la coordinación entre las principales funciones de riesgos en la esfera ASG.

Integrantes del Foro de Sostenibilidad

- Gerente General Multibank
- VP Imagen Corporativa y Comunicación
 - Gerente de Sostenibilidad
 - Subgerente de Comunicaciones
- VP Riesgo
 - Gerente Riesgo Ambiental & Social
- VPS Operaciones y TI
- VP Banca Empresas
- VP Banca Corporativa
- VPS Banca Personas
- VPS Tesorería y Finanzas
- VP Desarrollo Humano
- VPA Gobierno Corporativo
- Gerente General Multi Securities, Inc.
- Gerente General Multibank Seguros, S.A.

Marcos de actuación

Esta política ha sido desarrollada en acatamiento de la regulación panameña y emulando las mejores prácticas internacionales como lo son:

Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas

Agenda 2030
Objetivos de Desarrollo Sostenible

Principios de Banca Responsable de UNEP FI

Norma ISO26000

Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos

Acuerdo climático de Paris 2015

Global Reporting Initiative (GRI)

Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP)

Protocolo Conducta Empresarial Responsable, Sector Asegurador Panamá

Acuerdo 8-2010 de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)

Los fundamentos de esta política se vinculan con el Código de Ética y Conducta que forma parte de nuestros principios y de la cultura organizacional que nos caracteriza, así como de nuestro propósito y valores.

Propósito

“ Servimos a nuestra gente impulsando sus sueños para mejorar su calidad de vida ”

Valores Corporativos



Empatía



Integridad



Solidaridad

Pilares de la estrategia de Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad está cimentada sobre criterios ASG, de allí que se fijaron 3 pilares asociados, a través de los cuales se canalizan las diferentes temáticas materiales que son el resultado de la consulta a nuestros grupos de interés.

Medioambiente

1. Ecoeficiencia
2. Cambio climático



Desarrollo Social

1. Inclusión y educación financiera
2. Educación integral
3. Emprendimiento
4. Relación con nuestras audiencias clave
5. Acción ciudadana
 - a. MultiVoluntarios
6. Bienestar y Cultura
7. Igualdad, diversidad, derechos humanos
8. Tecnología e Innovación



Ética y Cultura Organizacional

1. Negocios sostenibles
2. Gobierno corporativo
3. Gestión integral de riesgo
4. Transparencia y ética
5. Rendición de cuentas
6. Programas de formación y principios éticos para nuestra cadena de valor



Alineación de políticas sobre los Principios de Pacto Mundial y los Principios de Banca Responsable. Estos no exigen del cumplimiento de los lineamientos corporativos correspondientes a los pilares definidos en la Política Anticorrupción en el Pilar Entorno (Sociedad y Ambiente), tal y como lo estipula el Modelo de Sostenibilidad: “Grupo Aval y sus entidades subordinadas se comprometen con el desarrollo económico, social y ambiental para contribuir al progreso sostenible de los países en donde opera, garantizar el bienestar de sus colaboradores, el futuro de las nuevas generaciones y el crecimiento sostenible y rentable del negocio”.

Principios Generales

El compromiso de Multibank implica que la estrategia, principios y objetivos de sostenibilidad se integren de manera intrínseca en todas las operaciones diarias y en todas las interacciones. Esto se aplica tanto en los procesos internos como en la relación con nuestros clientes y colaboradores, así como accionistas, proveedores, reguladores, la sociedad en su conjunto, entre otros ya definidos.

La implementación de la estrategia de sostenibilidad es una responsabilidad compartida por todas las áreas de la organización y debe ser progresivamente incorporada en la agenda estratégica y en las prácticas de trabajo. Para guiar esta integración, Multibank se orienta por los siguientes principios generales de actuación en el ámbito de la sostenibilidad:

1. **Alineación con nuestros Valores**

Así como nuestro Propósito, la Empatía, la Integridad y la Solidaridad son valores fundamentales para nuestro actuar, por lo que nos esforzamos para disponer todas nuestras acciones y decisiones hacia estos valores. De esta forma, fomentamos un ambiente de trabajo en el que la solidaridad y la empatía sean pilares para la toma de decisiones éticas. La integridad es la base de nuestras relaciones con nuestros grupos de interés, y actuamos de manera coherente y transparente en todas nuestras operaciones.

2. **Talento humano y prácticas laborales justas**

Reconocemos que nuestro talento humano es un activo invaluable. En Multibank promovemos prácticas laborales justas y equitativas para todos nuestros colaboradores sin distinción. Valoramos la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo. Fomentamos el desarrollo profesional y personal, y nos esforzamos por crear un entorno laboral seguro y saludable que les genere bienestar y equilibrio entre la vida laboral y personal.

La sostenibilidad también implica una sensibilización, formación y actualización continua, por lo que es parte del proceso de capacitación el aprendizaje sobre temáticas relacionadas con nuestro sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), igualdad de género, diversidad, inclusión, derechos humanos, así como de cambio climático y la responsabilidad que nos compete.

Como lo establece nuestro Código de Ética y Conducta tenemos claridad sobre la necesidad de que cada miembro de Multibank conduzca todos sus negocios y actividades acorde no solo con las leyes, disposiciones, reglamentaciones y procedimientos establecidos que los rigen, sino también que actúen siempre en forma justa y honesta.

3. **Relación con nuestros clientes**

Nuestros clientes son el núcleo de nuestro negocio, y estamos comprometidos con su satisfacción y bienestar. Les servimos impulsando sus sueños para mejorar su calidad de vida y trabajamos para mejorar su experiencia.

Tenemos como objetivo ayudarles en el camino hacia la construcción de un presente y un futuro más sostenible. El intercambio de buenas prácticas potencia nuestra relación, más allá del plano comercial. De esta forma, trabajamos en la creación de una cultura de prevención y apoyamos en la transferencia de conocimiento sobre los potenciales riesgos a los que se puedan ver expuestos, tanto las personas como las empresas.

Mantenemos una comunicación abierta y transparente, proporcionando información precisa y completa sobre nuestros productos y servicios financieros; promoviendo, además, el uso consciente de estos.

4. **Relación con nuestra cadena de valor**

Valoramos nuestras relaciones con los proveedores y terceras partes intermediarias como parte fundamental de nuestra cadena de valor. Trabajamos en colaboración con ellos para promover prácticas sostenibles y responsables en toda la cadena, a través de iniciativas que estimulen la responsabilidad ambiental y social, así como el uso de tecnologías más amigables con el medioambiente.

Exigimos a nuestros proveedores y terceras partes interesadas que cumplan con los estándares éticos y de sostenibilidad, alineados con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para garantizar que nuestra cadena de suministro sea ética y sostenible.

5. **Derechos humanos**

Como lo indica nuestro Manifiesto, estamos comprometidos con el respeto, la protección, el cumplimiento y la remediación (si fuese el caso) de los Derechos Humanos en todas nuestras operaciones. Nos regimos por los principios establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y otros convenios internacionales relevantes. A través de nuestros programas y políticas trabajamos para garantizar que los derechos fundamentales de todas las personas se respeten en nuestras actividades comerciales.

6. **Igualdad de género**

Nos abocamos a fomentar la dignidad y la promoción de un ambiente abierto y de respeto hacia todas las personas, evitando cualquier tipo de discriminación y/o acoso, procurando un entorno laboral inclusivo que implique valorar la diversidad.

De acuerdo con lo establecido en la presente Política, en materia de Derechos Humanos y de Prácticas Laborales Justas, y como miembro de la Iniciativa de Paridad de Género y signatarios de los Principios de Empoderamiento Femenino de ONU Mujeres (WEFs), trabajamos para reforzar los lineamientos existentes y establecer políticas que fijen marcos de actuación en función de un trato equitativo para todas las personas, independientemente de su pertenencia étnica, identidad de género, orientación sexual, afiliación política o religiosa, nacionalidad, discapacidad, edad, estado civil, situación socioeconómica, etc., bajo los siguientes aspectos*:

- a. Revisar y valorar brechas salariales.
- b. Mantener e impulsar la participación de mujeres en puestos medios y altos de decisión.
- c. Mantener propuestas que apunten a la mejora del balance de vida familiar, laboral y personal de los colaboradores.
- d. Brindar igualdad de oportunidades para la contratación de personal.
- e. Utilizar una comunicación inclusiva y no sexista, interna y externamente.

Los temas relacionados con igualdad de género serán abordados desde el Foro de Sostenibilidad, que velará por el cumplimiento de los aspectos antes indicados.

*Extraído del proyecto de Norma Técnica DGNTI-COPANIT 513-2018 de MITRADEL para el programa SÍGénero Panamá.

7. **Inversión social y comunidad**

Contribuimos al bienestar de las comunidades en las que operamos a través de inversiones sociales y programas de responsabilidad social empresarial. Para ello, trabajamos en estrecha colaboración con organizaciones sin fines de lucro, multilaterales y gubernamentales para abordar desafíos sociales y ambientales.

A través de nuestros ejes de acción procuramos habilitar condiciones para la inclusión financiera y social. Nuestro compromiso es generar impacto positivo y duradero en las comunidades que servimos, entendiendo la responsabilidad compartida para lograr verdaderos cambios y verdadera sostenibilidad.

En la actualidad, enfocamos nuestra actividad e inversión bajo los ejes de acción y los ámbitos descritos en el punto **Pilares de la estrategia de Sostenibilidad**, aunque no se descarta que pudiesen incluirse o reformularse en otras en el futuro.

8. **Reguladores y supervisores**

Nuestro buen gobierno y ética de trabajo son la carta de presentación que distingue a nuestro negocio. De allí que, cumplimos rigurosamente con todas las regulaciones y requisitos establecidos por los entes reguladores y supervisores correspondientes. Mantenemos una relación de colaboración y transparencia con las autoridades, facilitando la supervisión efectiva de nuestras operaciones.

Nuestra conducta se adhiere a los más altos estándares de cumplimiento normativo y preventivo.

9. **Gestión integral de riesgos**

Se erige como un pilar de suma importancia en nuestra estrategia de sostenibilidad. Reconocemos que la gestión de riesgos no se limita únicamente a salvaguardar los activos financieros, sino que abarca un enfoque más amplio que aborda la sostenibilidad ambiental y social.

En este sentido, se ha establecido un sólido sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), en línea con las mejores prácticas de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés, que funge como brazo del sector privado del Grupo del Banco

Mundial y comparte su misión de reducir la pobreza global). Este sistema de gestión nos permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos relacionados con los aspectos sociales y ambientales de nuestras operaciones y de cara a nuestros clientes empresariales.

Estamos plenamente comprometidos en iniciativas que ayuden a combatir el cambio climático, tanto a nivel interno como externo, comprendiendo la responsabilidad ante las operaciones que financiamos. Internamente, estamos implementando medidas para reducir nuestra huella de carbono, incluyendo la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (alcance 1 y 2), con el objetivo de establecer metas de compensación a corto, mediano y largo plazo, en busca de convertirnos en una organización carbono neutral.

Entendemos que una gestión adecuada de riesgos no solo fortalece nuestra reputación y la confianza de nuestros grupos de interés, sino que también contribuye a la lucha contra el cambio climático y a la construcción de un entorno más sostenible y resiliente. No es únicamente un requisito operativo; es un reflejo de nuestra dedicación hacia un futuro sostenible y de cómo asumimos nuestro rol en la construcción de una sociedad y un planeta más seguros y equitativos.

10. **Negocios sostenibles**

Somos conscientes de la importancia de llevar a cabo operaciones financieras y de seguros de manera responsable, sostenible y ética. Esto implica evaluar continuamente nuestras operaciones y decisiones comerciales en función de su impacto en nuestro entorno.

Fomentamos la innovación y la colaboración con nuestros clientes y socios comerciales para desarrollar soluciones sostenibles. Desarrollaremos progresivamente iniciativas sostenibles como la creación y promoción de productos y servicios financieros que fomenten la eficiencia energética, reducción de emisiones de carbono y la utilización de recursos sostenibles.

En consonancia con las recomendaciones de la IFC y otros estándares internacionales contamos con una Lista de Exclusión que tipifica los tipos de negocios y actividades en las que el banco no invierte ni proporciona apoyo financiero.

11. **Seguridad y confidencialidad de datos**

Aseguramos la protección y el uso adecuado de los datos de nuestros clientes, proveedores y empleados a través del cumplimiento de la Política de Protección y Privacidad de Datos.

12. **Prevención de conductas ilegales y de corrupción**

Es una prioridad la prevención de conductas ilegales y corruptas en todas nuestras operaciones. Mantenemos políticas y procedimientos robustos de prevención de la corrupción y delitos asociados al lavado de dinero.

Fomentamos una cultura de integridad y denuncia de conductas sospechosas. Colaboramos activamente con las autoridades, entes reguladores y otras instituciones en la lucha contra la corrupción.

Enfoque de actuación en materia de sostenibilidad

Hemos definido dos enfoques primordiales que guiarán nuestras acciones y estrategias en los próximos años.

- **Lucha contra el cambio climático y protección del capital natural** – enfrentamos retos ambientales críticos y nos corresponde asumir un papel proactivo. Por ende, nuestro objetivo es contribuir como agentes de cambio trabajando para acelerar la transición hacia una economía con emisiones netas cero para el año 2050. No es solo una responsabilidad, sino también una oportunidad para preservar nuestro valioso capital natural.
- **Crecimiento social inclusivo** – creemos firmemente que el crecimiento económico debe ser inclusivo. Queremos desempeñar nuestro rol como catalizadores de este cambio y aumentar el bienestar y el progreso económico de la sociedad en su conjunto, sin dejar a nadie atrás. Este es un camino que debe llevarnos a construir un futuro donde todos puedan prosperar y disfrutar de un mayor acceso a las ventajas de una sociedad en constante evolución.

Multibank y los ODS

Desde el 2003 somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de sus 10 principios en las áreas de actuación: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anticorrupción, y a los cuales nos aferramos para el estricto cumplimiento.

Desde el 2015 nos alineamos a la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De acuerdo con nuestros pilares de sostenibilidad estos son los ODS materiales:

Nos alineamos a los **ODS**





Multibank y los Principios de Banca Responsable

Desde el 2018 formamos parte de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés *United Nations Environment Programme Finance Initiative*) y en el 2019 firmamos y nos adherimos al compromiso de los Principios de Banca Responsable.

Estos principios son la base de nuestro enfoque en la banca sostenible y nuestra contribución al bienestar de las comunidades y el medioambiente en el que operamos.

Principio 1: Alineamiento Estratégico

Nos comprometemos a orientar nuestra estrategia de negocio y contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los objetivos del Acuerdo de París u otros suscritos a este. Asimismo, integrar consideraciones ambientales y sociales en todas nuestras decisiones, así como evaluar a través de un análisis de materialidad, en espacios de tiempo no mayor a 3 años, nuestras acciones con estos compromisos, asignando los recursos necesarios para alcanzarlos y sin caer en el *green washing*.

Principio 2: Impacto y Fijación de Objetivos

Trabajaremos continuamente para maximizar nuestro impacto positivo y minimizar los impactos negativos en las comunidades y el medioambiente, a través de nuestras actividades financieras y de inversión. Esto supone, mantener y potenciar nuestro sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales, siguiendo las mejores prácticas de la IFC, para evaluar y gestionar los riesgos relacionados con la sostenibilidad y el cambio climático en todas nuestras operaciones y carteras, incluyendo la identificación y comunicación de los impactos positivos y negativos.

Principio 3: Clientes y Usuarios

Escucharemos activamente a nuestros clientes y partes interesadas, considerando sus necesidades y expectativas en la toma de decisiones y promoviendo prácticas de transparencia y diálogo. Desarrollaremos una metodología que permita asesorar e informar a nuestros clientes sobre cómo reducir sus impactos negativos y mejorar los positivos en términos de sostenibilidad. Identificaremos acciones personalizadas para nuestra cartera de clientes empresariales y promoveremos la educación financiera y la conciencia sobre la sostenibilidad.

Principio 4: Partes interesadas

Colaboraremos proactivamente con organizaciones y grupos de interés que promuevan el crecimiento sostenible e inclusive a largo plazo y que integren criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones de inversión. Buscaremos alianzas que enriquezcan nuestro conocimiento y capacidad para abordar los desafíos de la sostenibilidad.

Principio 5: Gobernanza y Cultura

Estableceremos un modelo de liderazgo en todos los niveles de la organización que aborde los desafíos de sostenibilidad de manera efectiva. Crearemos una estructura de gestión sólida y evaluaremos anualmente nuestro desempeño frente a los ODS. Capacitaremos a nuestro personal para que comprenda el impacto de nuestra actividad financiera en los ODS y la importancia de contribuir a una sociedad sostenible e inclusiva, de acuerdo y en cumplimiento del Manual de Gobierno Corporativo del Grupo.

Mantendremos una sólida gobernanza corporativa centrada en la sostenibilidad, garantizando que nuestros procesos y cultura empresarial estén en línea con los principios de responsabilidad y ética.

Principio 6: Transparencia y Responsabilidad

Promoveremos la transparencia y rendición de cuentas al divulgar nuestros esfuerzos y logros en sostenibilidad, así como nuestras políticas y prácticas. La información relacionada con la sostenibilidad será accesible, precisa, comprensible para todas nuestras audiencias clave.



Canales

Mantener una comunicación fluida y participativa con nuestras audiencias clave es uno de los aspectos relevantes de nuestra gestión de sostenibilidad. De allí que, dispongamos de diferentes canales de comunicación, lo cual nos permite identificar asuntos materiales, oportunidades y posibles riesgos asociados, que aseguren que las líneas de actuación de nuestra organización cumplan con las expectativas de nuestros grupos de interés.

- Para comentarios, sugerencias consultas:

sostenibilidad@multibank.com.pa

- Para denuncias:

Línea Ética



Glosario

Acuerdo de París:

Tratado internacional suscrito en noviembre de 2016 por más de 190 países que establece objetivos a largo plazo como guía para todos los países para reducir sustancialmente las emisiones de gases de efecto invernadero para limitar el aumento de la temperatura global en este siglo a 2 °C y esforzarse para limitar este aumento a incluso más de tan solo el 1,5 °; revisar los compromisos de los países cada cinco años; y ofrecer financiación a los países en desarrollo para que puedan mitigar el cambio climático, fortalecer la resiliencia y mejorar su capacidad de adaptación a los impactos del cambio climático.

Agenda 2030 – Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

resolución adoptada por los Estados miembros de las Naciones Unidas en su Asamblea General que comprende la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, como plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia. La Agenda plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

Cambio climático:

Es el término que utilizan los científicos para describir los complejos cambios, impulsados por las concentraciones de gases de efecto invernadero, que están afectando actualmente a los sistemas meteorológicos y climáticos de nuestro planeta. El cambio climático engloba no solo el aumento de las temperaturas medias que conocemos como **calentamiento global**, sino también los fenómenos meteorológicos extremos, los cambios en las poblaciones y hábitats de la fauna y flora silvestres, la **subida del nivel del mar** y otros muchos efectos.

Criterios ASG:

También conocidos como criterios ESG por sus siglas en inglés (*Environmental, Social, Governance*), se refiere a los riesgos y oportunidades **ambientales** (contaminación, biodiversidad, ecoeficiencia y cambio climático), los **sociales** (derechos humanos, laborales, igualdad de género, etc.) y los de **gobierno corporativo** (transparencia, rendición de cuentas, controles internos, y composición de juntas directivas, entre otros), que surgen como impulso a la gestión más integral de las empresas.

Global Reporting Initiative (GRI):

Son mejores prácticas o estándares internacionales diseñadas para informar al público general de una variedad de impactos económicos, ambientales y sociales. Abarcan también el respeto a los derechos humanos y el desarrollo sostenible.

Grupos de interés, audiencias clave o stakeholders de Multibank:

Colaboradores, clientes, accionistas/inversionistas, entidades que conforman parte del Grupo Aval y subsidiarias, proveedores, comunidad/medioambiente, reguladores, gremios y asociaciones del sector, medios de comunicación, instituciones benéficas y ONG, sociedades.

Emisiones de gases de efecto invernadero:

Son gases que retienen parte de la radiación infrarroja que emite la tierra tras ser calentada por el sol, es decir, gases que retienen energía en la atmósfera. Los gases de efecto invernadero absorben esta radiación infrarroja y atrapan su calor en la atmósfera, creando un efecto invernadero que resulta en calentamiento global y cambio climático. Se tipifican en Emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero) alcance 1, 2 y 3. GEI 1 son emisiones provenientes del uso de combustibles para los vehículos y plantas eléctricas, y uso de extintores de CO₂; son aquellas emisiones directas que son propiedad o están controladas por una empresa. El alcance 2 se refiere a las emisiones indirectas procedentes de la generación de electricidad, vapor, calefacción y refrigeración comprados y consumidos por la empresa informadora. Y, las emisiones de alcance 3 son aquellas que provienen de la cadena de valor de una compañía y no están bajo el control de esta. Se entiende entonces que, las emisiones indirectas de alcance 2 y 3 son consecuencia de las actividades de la empresa, pero ocurren a partir de fuentes que no son de su propiedad ni están controladas por ella.

Inclusión social:

La UE define la inclusión social como un “proceso que asegura que aquellas personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”. Pone énfasis en el derecho de las personas de “tener una vida asociada siendo un miembro de una comunidad”.

Acciones han ido dirigidas a promover la inclusión social: proyectos de acceso al agua potable en barriadas, comunidades; apoyo a la participación de la mujer en la vida social, apoyo a la inserción laboral de jóvenes, apoyo a damnificados por catástrofes naturales, formación en el uso de nuevas tecnologías, etc.

Materialidad:

Son aquellos temas ambientales, sociales y de gobierno que son relevantes por su impacto no solo para la empresa, sino también para sus grupos de interés.

Mitigación de gases de efecto invernadero (GEI):

Es la gestión que busca reducir los niveles de emisiones de gases de efecto invernadero hacia la atmósfera, a través de la limitación o disminución de las fuentes de emisiones, como la deforestación, la industria, el transporte, ganadería, entre otros.

Norma ISO26000:

Es una norma internacional de aplicación voluntaria sobre responsabilidad social, que orienta a las organizaciones sobre definiciones, principios y materias fundamentales de la RSE, con el objetivo de fomentar el desarrollo sostenible.

Pacto Mundial de Naciones Unidas:

Pacto Mundial (por sus siglas en inglés: *Global Compact*) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU), el cual fue anunciado durante el Foro Económico Mundial en el año 1999. Su objetivo es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, los cuales permiten conciliar los planes de la ONU, los planteamientos de sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONG), basado en 10 principios básicos en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medioambiente y la corrupción.

Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas (UNEP FI):

Principios diseñados para guiar a un banco a alinear estratégicamente su negocio a los objetivos de desarrollo y sostenibilidad que el mundo se ha fijado, a nivel internacional, regional y nacional.

Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas (WEPS):

Conjunto de reflexiones destinadas a ayudar al sector privado a centrarse en los elementos clave para la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas:

Se basan en el reconocimiento de respetar, proteger y cumplir los derechos humanos y las libertades fundamentales, el papel de las empresas en el cumplimiento de todas las leyes aplicables y el respeto de los derechos humanos y la necesidad de que los derechos y obligaciones vayan acompañados de recursos adecuados y efectivos en caso de incumplimiento.

RSE:

La responsabilidad social corporativa (RSC) se conoce también en muchos ámbitos como la responsabilidad social empresarial (RSE) o inversión socialmente responsable, igualmente se define como la contribución activa y voluntaria de una empresa a mejores prácticas sociales, ambientales y económicas, para mejorar su cadena de valor y ser considerada competitiva dentro del mercado donde se desarrollan sus actividades comerciales.

Sostenibilidad:

Se conoce como el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medioambiente y bienestar social, los cuales deben estar en armonía para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.





Anexos

Lista de Exclusión

1. Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada como ilegal bajo las leyes o reglamentos de Panamá o convenciones o acuerdos internacionales.
2. Producción o actividades que impliquen formas perjudiciales o de explotación de trabajo forzoso/trabajo infantil perjudicial, prácticas discriminatorias o prácticas que impiden a los empleados el ejercicio legal de sus derechos de asociación y negociación colectiva¹;
3. La producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada por las normativas o convenciones internacionales, incluyendo sin límite la legislación o convenciones relativas a la protección de los recursos de biodiversidad o el patrimonio cultural;
4. Producción o comercio de narcóticos.
5. Producción de armas y municiones².
6. Producción o comercio a gran escala de bebidas alcohólicas (excepto Cerveza, Ron y Vino).
7. Producción o comercio a gran escala de tabaco.
8. Los juegos de azar por dinero (incluidos los realizados en Internet), casinos y empresas similares.
9. Comercio de animales o productos de especies amenazadas de flora y fauna regulados por CITES;
10. Producción o comercio de materiales radioactivos (incluidos el almacenamiento y tratamiento de residuos radioactivos); negocios o actividades relacionadas con la industria o los materiales nucleares.
11. Producción o comercio o uso de fibras de amianto ligado o productos que contengan amianto.
12. Producción o comercio de productos que contengan bifenilos policlorados.
13. Producción o comercio en productos farmacéuticos, pesticidas/herbicidas y otras sustancias tóxicas sometidas a programas internacionales de eliminación progresiva o a prohibición.

¹ Trabajo forzoso significa todo trabajo o servicio, no realizado voluntariamente, que se extrae de un individuo bajo

amenaza de fuerza o pena. Trabajo infantil nocivo significa el empleo de niños que es económicamente explotador, o que

puede ser peligroso para, o interferir con, la educación del niño, o ser dañino para la salud y desarrollo del niño física,

mental, espiritual, moral o social.

² Esto no se aplica a los patrocinadores de proyectos que no participan sustancialmente en estas actividades. "No involucrado sustancialmente" significa que la actividad en cuestión es auxiliar de las operaciones primarias de un patrocinador del proyecto.

14. Producción o comercio de sustancias que perjudican la capa de ozono sometidas a programas internacionales de eliminación progresiva.
15. Operaciones comerciales de tala forestal o compra de equipo de corte de madera para su uso en regiones selváticas tropicales húmedas; producción o comercio de madera u otros productos forestales diferentes a los provenientes de bosques administrados de manera sostenible.
16. Pesca de arrastre con red en entornos marinos usando redes de más de 2,5 km de longitud;
17. Transporte de petróleo u otras sustancias peligrosas en buques cisterna que no cumplen con los requisitos de la Organización Marítima Internacional (OMI)
18. Actividades que conlleven la introducción de organismos modificados genéticamente en el medioambiente natural, sin la respectiva autorización de la autoridad competente o donde la autoridad relevante se haya declarado como libre de OMG.
19. Actividades en territorios, territorios adyacentes o aguas arriba de terrenos ocupados por pueblos indígenas y/o grupos vulnerables, como tierras y ríos utilizados para actividades de subsistencia como pasto de ganado, la caza y la pesca;
20. Actividades en áreas protegidas por ley nacional o convenciones internacionales, territorios adyacentes o situados aguas arriba, yacimientos de interés científico, hábitats de especies raras o en peligro de extinción y bosques primarios o antiguos de importancia ecológica.
21. Actividades que pueden afectar adversamente yacimientos de importancia cultural o arqueológica;
22. Actividades que conlleven reasentamientos de población involuntarios;
23. Movimientos transfronterizos de residuos prohibidos por las leyes internacionales.
24. Construcción de (mini) presas hidrológicas sin evaluación apropiada del impacto medioambiental;
25. Prostitución y cualquier negocio cuya actividad principal esté relacionada con la pornografía;
26. Explotación de minas de diamantes y comercialización de diamantes cuando el país de operación no esté acogido al Acuerdo Kimberley (KPCS, por sus siglas en inglés, «Sistema de Certificación del Proceso de Kimberley») u otro acuerdo internacional similar sobre actividades de extracción de recursos.