



UNEP
FINANCE
INITIATIVE

PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

SERIE

Diálogos sobre la implementación de los
Principios de Banca Responsable en LAC

CLIENTS AND CUSTOMERS

Supporting material (English version)



Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers

4. A perspective from of a regional fund - CAF

5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panama)

7. Appendix: Key resources

The PRB are designed to guide banks in the strategic alignment of their business with the ESG agenda



PRINCIPLE 1 ALIGNMENT

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.



PRINCIPLE 2 IMPACT & TARGET SETTING

We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.



PRINCIPLE 3 CLIENTS & CUSTOMERS

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.



PRINCIPLE 4 STAKEHOLDERS

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.



PRINCIPLE 5 GOVERNANCE & CULTURE

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.



PRINCIPLE 6 TRANSPARENCY & ACCOUNTABILITY

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

The Guidance Document provides an example implementation of the Principles

Guidance Document

- Demonstrates the steps taken by a fictitious signatory bank to implement the Principles over **4 years**
- Establishes the focus given for **each Principle**
- Includes examples of **target setting**

EXAMPLE IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES

The following is an example of the steps taken by a fictitious signatory bank. Its purpose is to provide guidance on the steps a bank can take to implement the Principles. It is not binding or prescriptive.

1st Year of Implementing the Principles

Understanding where the bank stands and making a plan

P.30

2nd and 3rd year of Implementing the Principles

Developing the bank's foundation

P.31

Examples of target setting

P.32

4th Year of Implementing the Principles

Build on the foundation

P.34

[Guidance Document](#)

Examples for the first year: understanding where the bank stands and making a plan



PRINCIPLE 1 ALIGNMENT

The bank works to get an understanding of what objectives established in relevant frameworks are specific important to the society in which it operates and starts to develop an understanding of how it can strategically contribute to society's priority goals and challenges.



PRINCIPLE 2 IMPACT & TARGET SETTING

The bank undertakes an impact analysis of its portfolio to identify its significant impacts (both positive and negative).



PRINCIPLE 3 CLIENTS & CUSTOMERS

The bank assesses how clients engaged in sectors and activities associated with significant impacts could transition towards more sustainable and resilient business models. This assessment helps the bank plan how it can support its clients in their transition.



PRINCIPLE 4 STAKEHOLDERS

The bank undertakes a stakeholder mapping exercise to identify key external stakeholders and starts developing a stakeholder engagement strategy, which details its relevant stakeholders, what to engage them on, who engages them, how, and when.



PRINCIPLE 5 GOVERNANCE & CULTURE

The bank considers whether its governance structure is adequate for supporting implementation of the Principles.



PRINCIPLE 6 TRANSPARENCY & ACCOUNTABILITY

Within 18 months, the bank communicates its progress considering the Reporting and Self-Assessment Template in its public reporting.

Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers

4. A perspective from of a regional fund - CAF

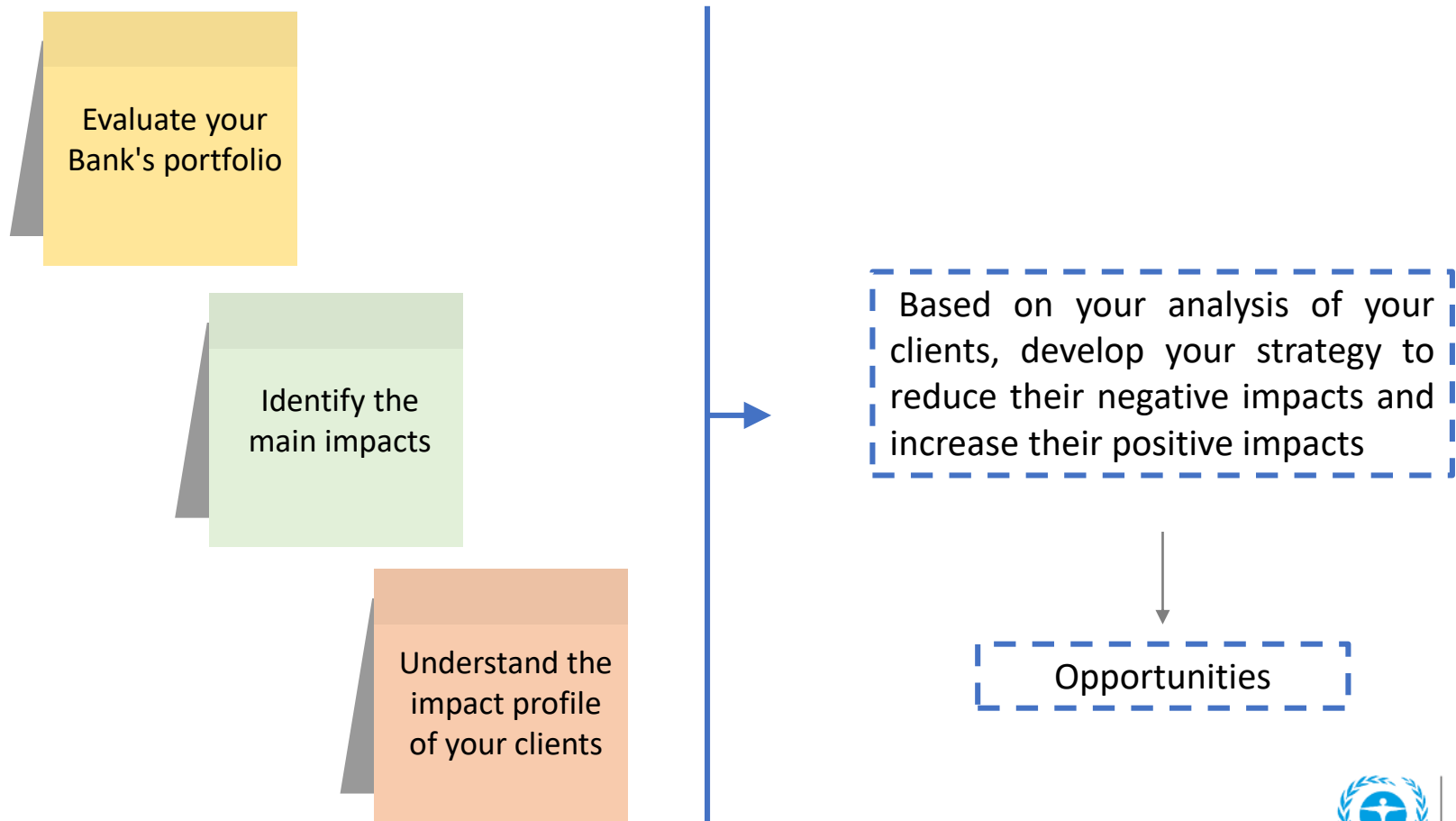
5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panama)

7. Appendix: Key resources

Banks' most significant impacts are associated with the activities of their clients and customers

Partnering with clients and customers is an essential element in assessing the bank's impacts, understanding risks and opportunities, and achieving targets.



Banks can engage with customers to encourage sustainable practices

Synergy

Creating synergies with customers and clients



Encouragement

Encouraging sustainable practices

Accompaniment

Accompanying customers and clients in their transition towards more sustainable business models, technologies and lifestyles

The PRB define that banks must inform their practices to encourage their clients towards sustainability



Banks are required to report on how their policies and practices

Promote responsible conduct

Encourage sustainable practices

Enable sustainable economic activities

Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers

4. A perspective from of a regional fund - CAF

5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panama)

7. Appendix: Key resources

There are four important steps to develop a good strategy with your clients and customers



1. Raising awareness and training your internal teams



2. Raising awareness, **engaging customers and clients** and providing support



3. Developing **new products and services** that encourage and support more sustainable business models, technologies, practices, and lifestyles



4. Incentivizing more **sustainable investments and choices**

First step: Raising awareness and training your internal teams



1. Raising awareness and training your internal teams



2. Raising awareness, **engaging customers and clients** and providing support



3. Developing **new products and services** that encourage and support more sustainable business models, technologies, practices, and lifestyles



4. Incentivizing more **sustainable investments and choices**

There are different ways to raise awareness and train internal teams



"Empowerment" of credit officers

Build capacity and expertise on sustainability risk and impact assessment in credit committees, among client relationship managers and other relevant business committees

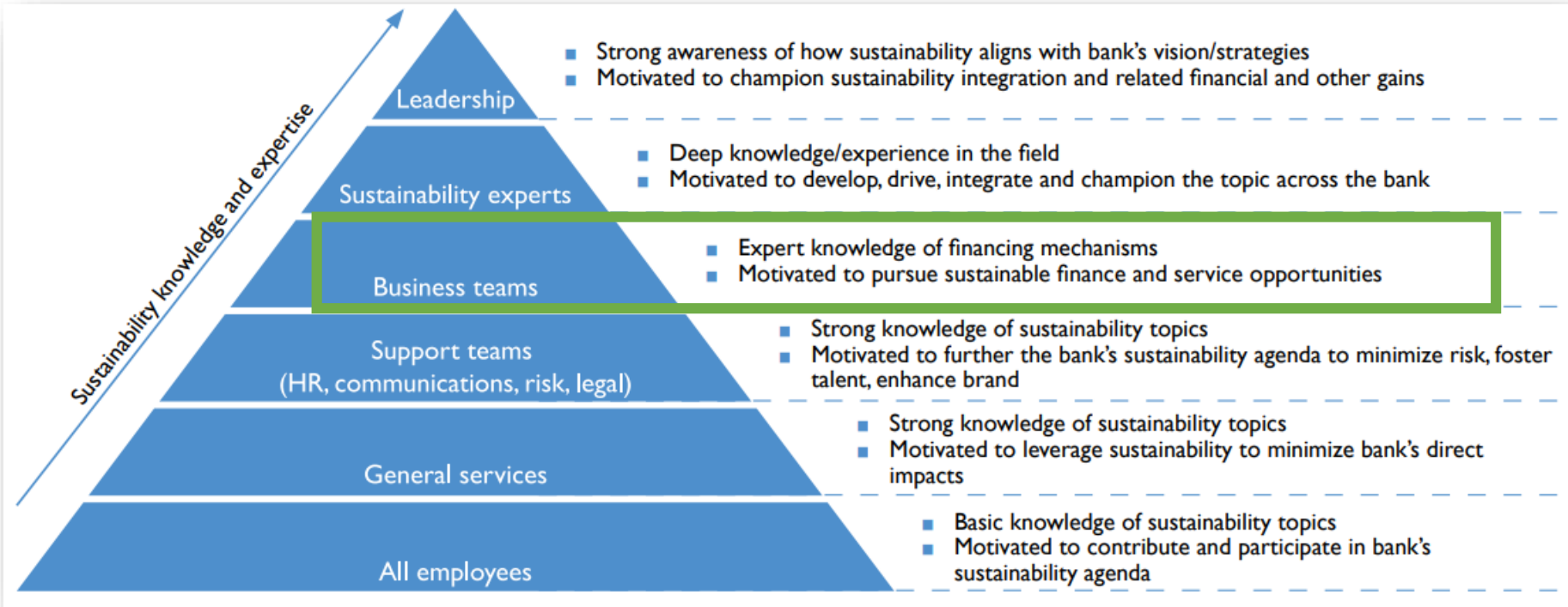
Build capacity among bank employees to better engage with clients and customers about sustainable finance

Establish internal guidelines and protocols for supporting clients and customers on sustainability considerations

Develop policies, and train staff, to ensure that clients and customers are treated fairly

Review specific products and services to ensure they meet their needs – including sustainability needs

Levels of experience and knowledge in sustainability may vary depending on the department



[UNEP-FI Guide to Banking and Sustainability](#)

Second step: Raising awareness, engaging customers and clients and providing support



1. Raising awareness and training your internal teams



2. Raising awareness, **engaging customers and clients** and providing support



3. Developing **new products and services** that encourage and support more sustainable business models, technologies, practices, and lifestyles



4. Incentivizing more **sustainable investments and choices**

Accompanying your clients in their journeys to contribute to society's goals enables a stronger relationship



Accompanying your clients in their own journeys to contribute to society's goals enables stronger relationships, better drives business growth and supports improved risk management



Proactively informing and engaging with clients and customers about your commitment to sustainability and to responsible banking



Establishing partnerships with third parties, to deliver solutions for sustainable production and consumption beyond your bank's current customer and client base



Involving clients and customers as stakeholders in your bank's stakeholder engagements and on sustainability issues



Building expertise within your bank to effectively advise clients and customers on adopting more sustainable business models, technologies, and lifestyles

Third step: Developing new products and services



1. Raising awareness and training your internal teams



2. Raising awareness, **engaging customers and clients** and providing support



3. Developing **new products and services** that encourage and support more sustainable business models, technologies, practices, and lifestyles



4. Incentivizing more **sustainable investments and choices**

How to unlock the business potential of sustainability via the products and services?



Work with clients to develop innovative financing solutions towards sustainability

Solutions



Incentives

Offer incentives to encourage the shift towards more environmentally and socially friendly business models

The **sustainable financial products** and services **vary** by region, level of development, market, and industry structure

Coverage



Examples of sustainable product/service design



Investment Banking

Green, social, sustainable and/or positive impact bonds

Commercial and Corporate Lending

Green, social or responsible credit lines (energy efficiency, commercial buildings, etc.)

Loans

Targeted products with environmental and/or social benefits such as green mortgages, hybrid or alternative fuel vehicles, education

Trade Finance

Sustainable shipment letter of credit and Sustainable trade funds



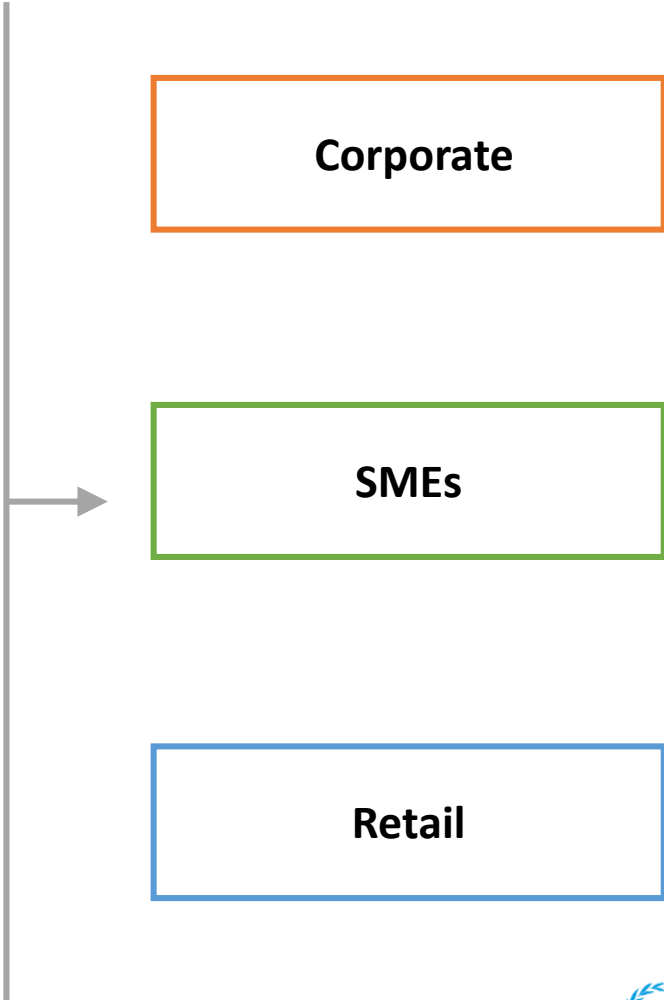
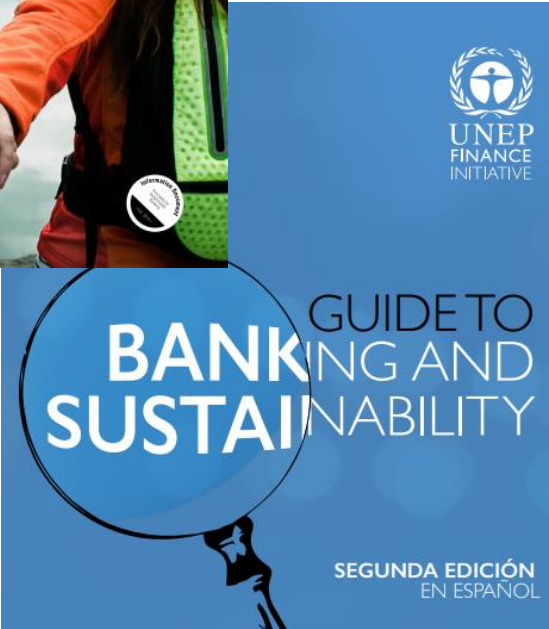
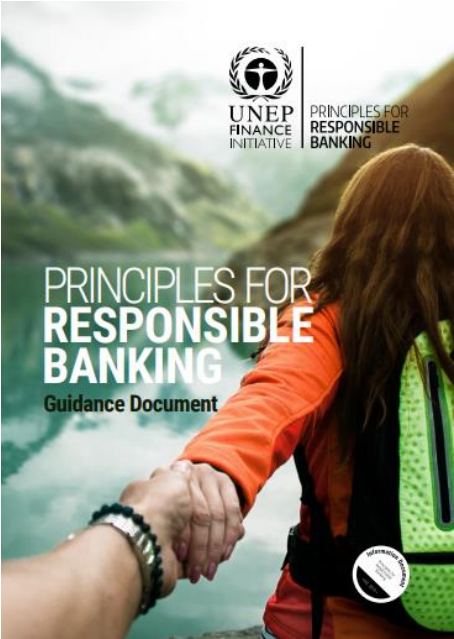
Advisory Services

Targeted services for assistance with environmental and social risk management

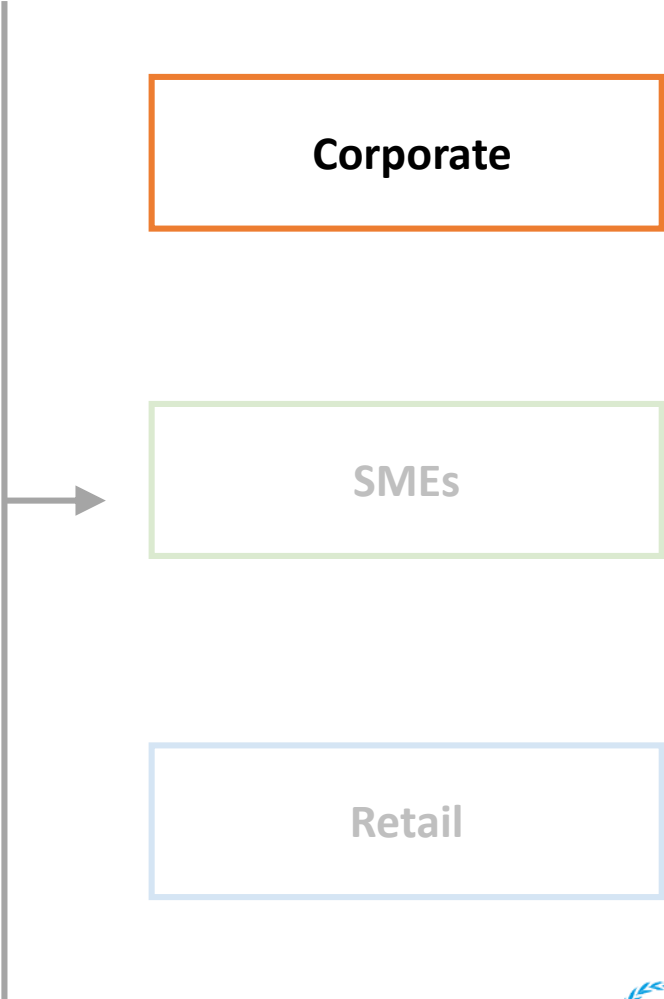
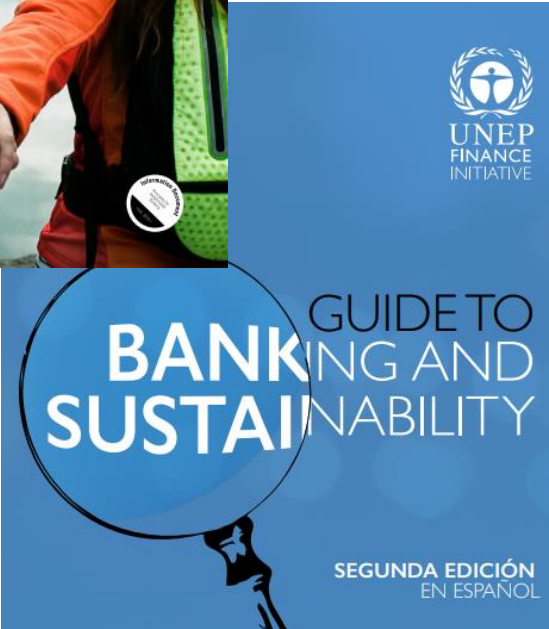
Project Finance

Sustainable energy infrastructure (renewable energies, smart meters, energy efficiency, etc.)

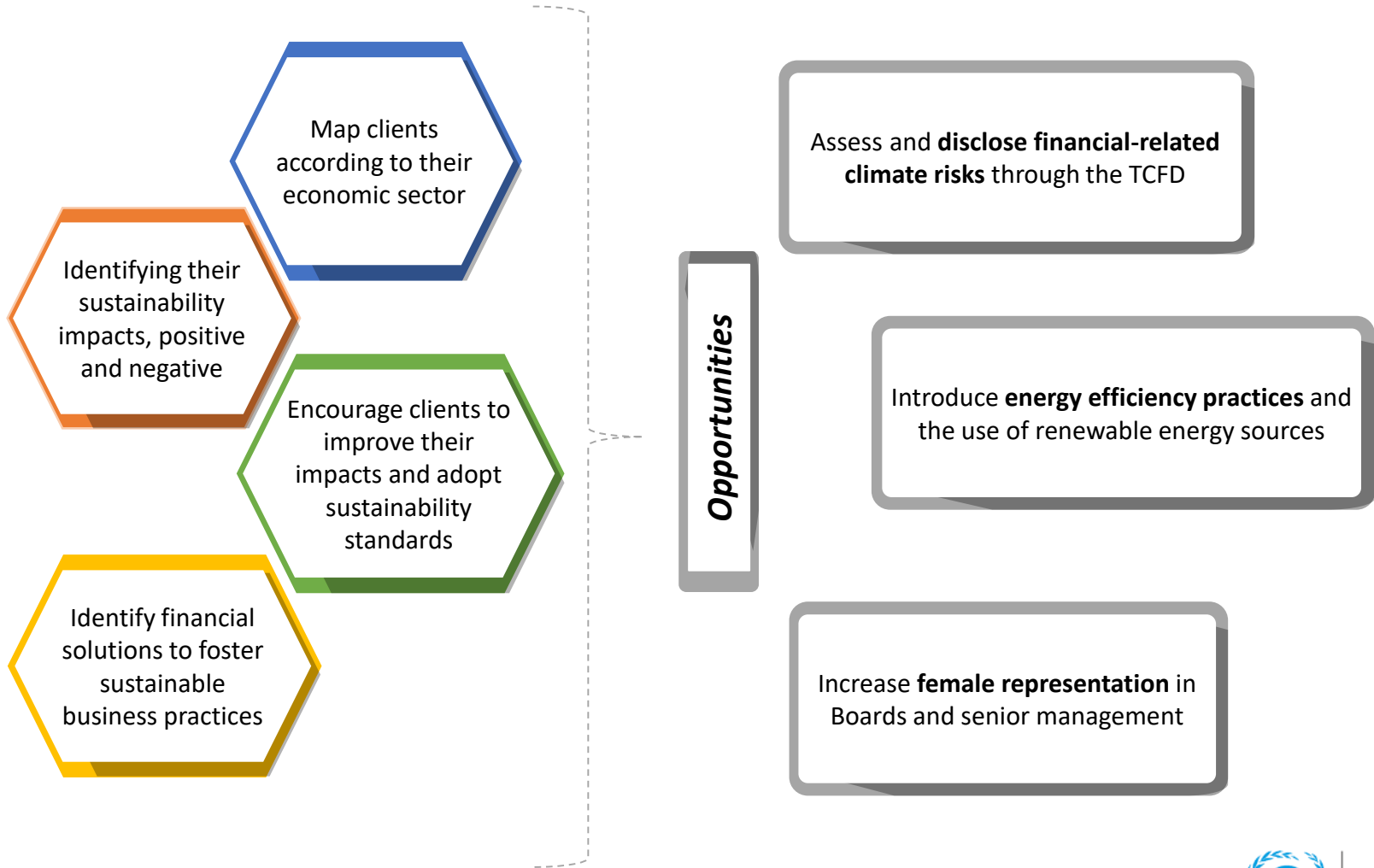
It is possible to develop specific strategies according to your client's profile



Strategies for your bank's corporate clients



Strategies for your bank's corporate clients



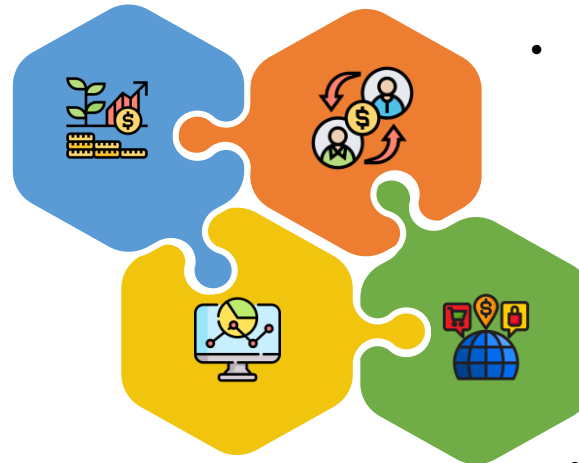
Examples of sustainable product/service to your corporate clients

Investment Banking

- Green, social, sustainable and/or positive impact bonds
- ESG considerations in the context of mergers and acquisitions and IPOs

Project Finance

- Green transport projects
- Environmentally and human rights compatible extractive industry activities
- Water and waste projects
- Large-scale green commercial developments, shopping centres etc.



Commercial and Corporate Lending

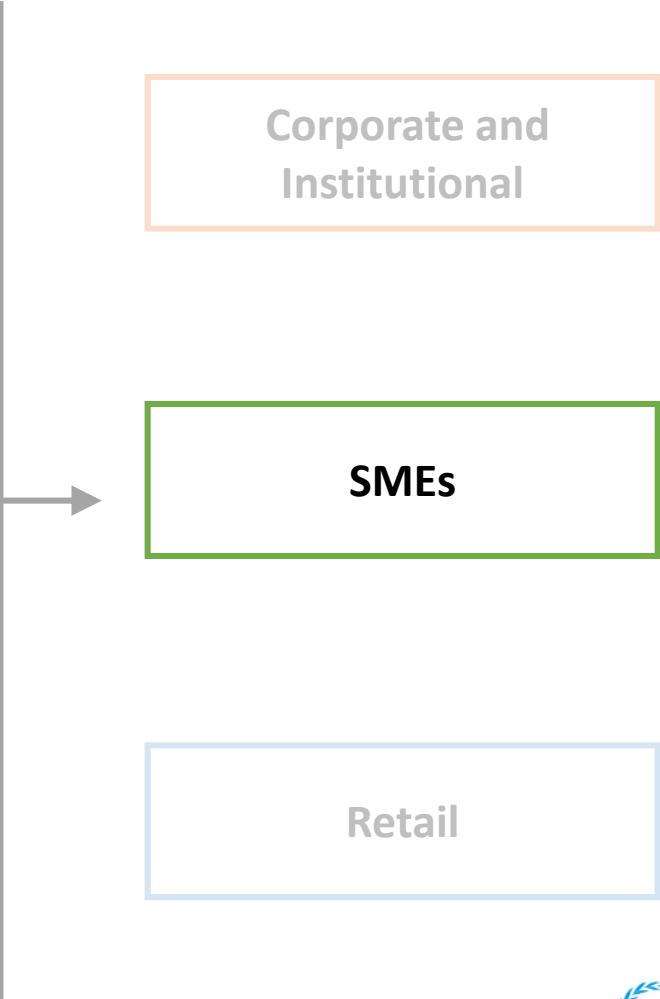
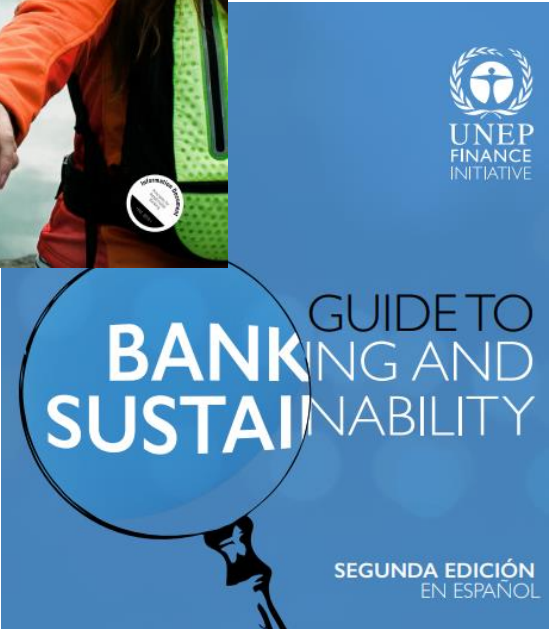
- Green, social or responsible credit lines
Financing circular economy
- Environmental and social advisory services
- Corporate lending to finance companies in their sustainability transition

Trade Finance

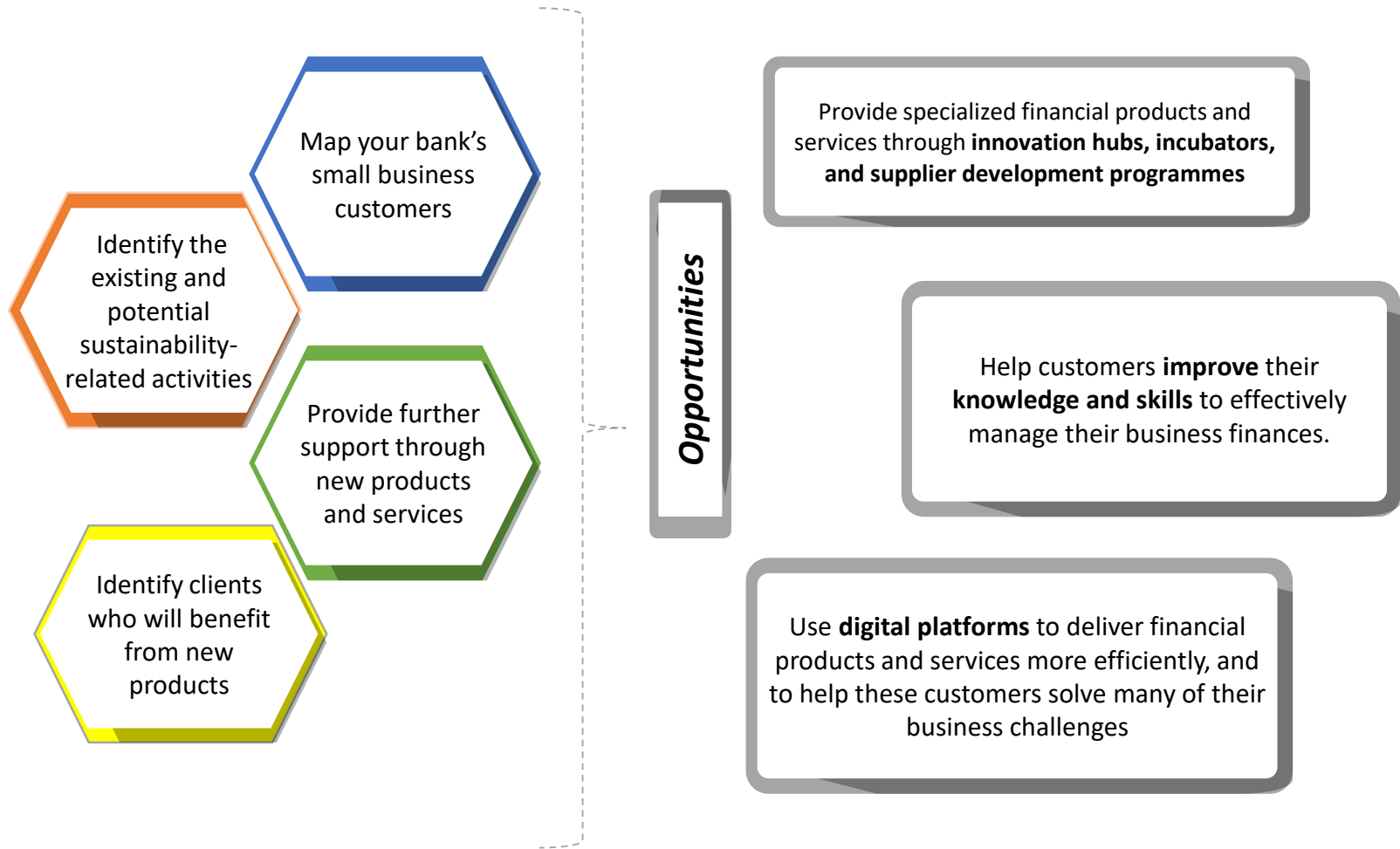
- Certified sustainable soft commodities
- Sustainable shipment letter of credit
- Sustainable trade funds

See also the [UNEP-FI Guide to Banking and Sustainability](#)

Strategies for your bank's SMEs clients



Strategies for your bank's SMEs clients



Examples of sustainable product/service to your SMEs clients

Bank Accounts

- Targeted solutions to promote access
- and inclusion to basic services such
- as checking and saving accounts via
- mobile banking

Payment Facilities

- Targeted services with environmental
- and/or social benefits such as “green”
- affinity cards



Savings Facilities

- Targeted accounts and products (e.g.
- certificates of deposit, bonds, investment accounts) that allow the client to choose from a menu of sustainability themes to responsibly save or invest in

Advisory Services

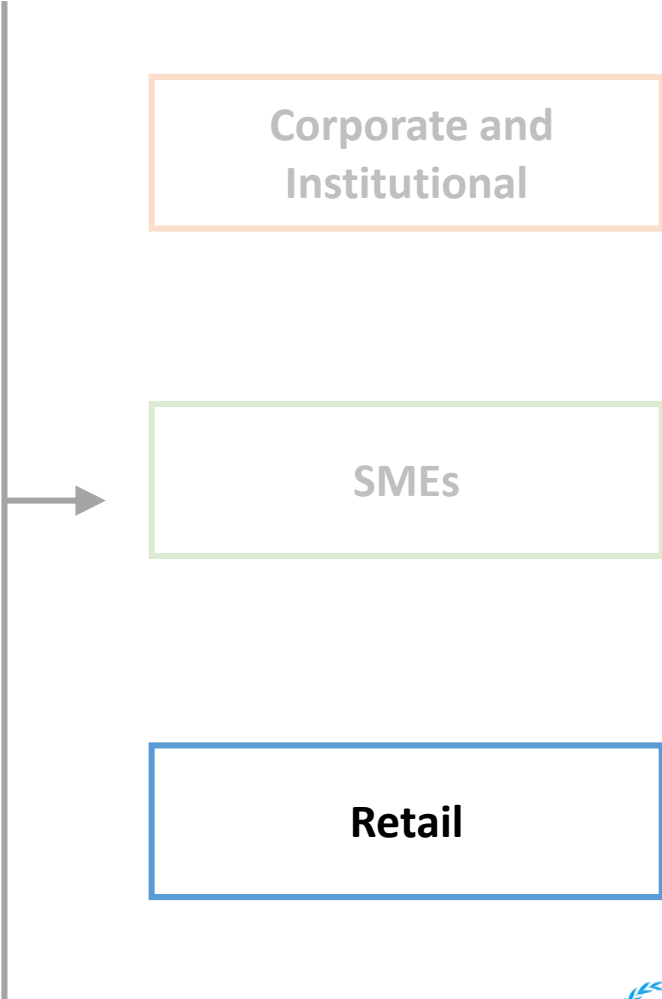
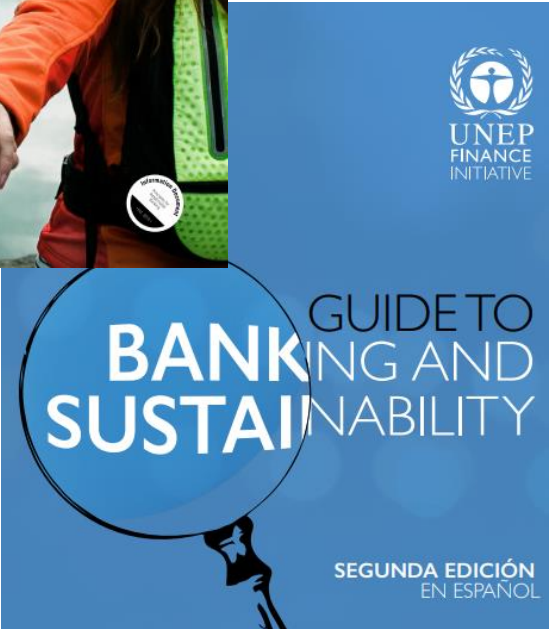
- Targeted services for assistance with environmental and social risk management
- Targeted services for assistance with business management such as marketing of sustainable aspects of SME

Loans

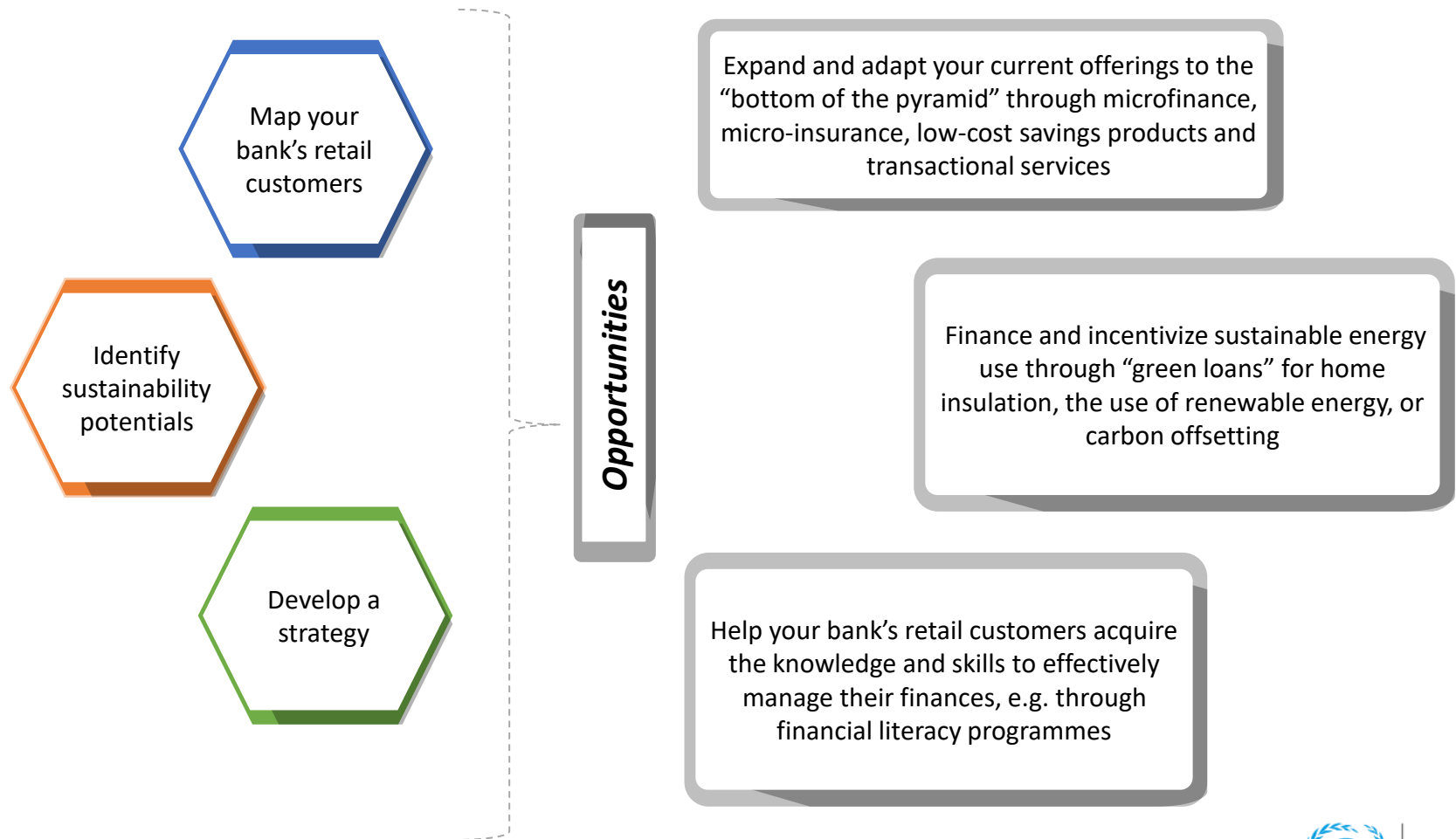
- Targeted products with environmental and/or social benefits such as green mortgages, hybrid or alternative fuel vehicles, education

See also the [UNEP-FI Guide to Banking and Sustainability](#)

Strategies for your bank's retail clients



Strategies for your bank's retail clients



Examples of sustainable product/service to your bank's retail clients

Payment Facilities

- Targeted services with environmental and/or social benefits such as “green” affinity cards



Savings Facilities

- Targeted accounts and products (e.g. certificates of deposit, bonds, investment accounts) that allow the client to choose from a menu of sustainability themes to responsibly save or invest in

Bank Accounts

- Targeted solutions to promote access and inclusion to basic services such as checking and saving accounts via mobile banking

Loans

- Targeted products with environmental and/or social benefits such as green mortgages, hybrid or alternative fuel vehicles, education

See also the [UNEP-FI Guide to Banking and Sustainability](#)

Step four: Incentivizing more sustainable investments and choices



1. Raising awareness and training your internal teams



2. Raising awareness, **engaging customers and clients** and providing support



3. Developing **new products and services** that encourage and support more sustainable business models, technologies, practices, and lifestyles



4. Incentivizing more **sustainable investments and choices**

Step four: Incentivizing more sustainable investments and choices



Assess **employee incentive structures and remuneration policies** to ensure that these are not encouraging mis-selling and other unfair practices

Create a **“race to the top”** among clients and customers, offering more attractive interest rates, pricing, terms and conditions, and value-added services for more sustainable

Develop **appropriate incentives** for clients and customers to make more sustainable investments and financial decisions (interest rates, rewards programmes for sustainable consumption choices, etc.)

Offer **“sustainability-linked loans”** or “positive impact loans”, where some of the terms could be linked to corporate progress on sustainability

It is important banks measure progress in green and inclusive financing based on metrics

Examples of metrics that can be assessed over the years



Financing or investment volume by financial product or economic sector



% of green or inclusive portfolio growth



Emissions avoided with sustainable products



Volume and growth of vulnerable populations and micro-enterprises financed

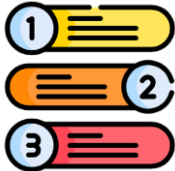


involved customers and % year-on-year growth rates



Evolution of the credit amount *versus* targets set

UNEP-FI suggests key resources to support banks identifying priorities and action points



Principles

Set of guiding principles as basis for engaging with clients



Tools

Guidelines or step-by-step instructions for analysis and implementation

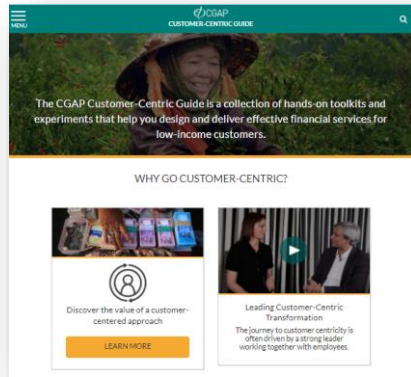


Reports

Papers or research that reflects evidence-based studies.

All key resources can be accessed by clicking on the above hyperlinks. They are also available at the [end of this document](#)

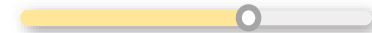
Example – CGAP Customer-Centric Guide



Nature

Tool

Maturity



SDGs



Main user

Financial institutions

Second user

Companies

What

Explore the challenges and emphasize the strategies and actions that generate value for the business and the customer. Provides guidance on how organizations can move towards customer-centric business models

Goal

Seek to advance financial inclusion challenges through a customer-centric approach

Output

A collection of hands-on toolkits and experiments that help design and deliver effective financial services for low-income customers

Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers

4. A perspective from of a regional fund - CAF

5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panama)

7. Appendix: Key resources



Experiencias en Latinoamérica para el fortalecimiento de las IFs en Finanzas sostenibles.

Dirección de Sostenibilidad, Inclusión y Cambio Climático
Vicepresidencia de Desarrollo Sostenible

Donde estamos?



Que buscamos con el sector financiero...

- 1) ampliar el universo de instituciones financieras en la región con capacidades de captar y operar financiamiento verde
- 2) Que IFs puedan participar en la estructura financiera de operaciones privadas que CAF gestiona ante diversos fondos verdes y climáticos
- 3) que IFs puedan alcanzar estándares ambientales en sus operaciones de crédito, incluyendo políticas, procedimientos, metodología, análisis de datos crediticios, capacitación en administración de riesgos ambientales y sociales.
- 4) Apoyar a transición a economías bajas en carbono

Fortalecimiento en Gestión Ambiental y Social (ASG) a IFs clientes CAF

Apoyo a la VSP

Capacitación

Cursos Meba

Cursos Finanzas Sostenibles

Cursos SARAS

Categorización Financiamiento Verde

Cursos Riesgos CC y Oportunidades IFs

Cursos Eco-eficiencia IFs

PBR

Instrumentos

Asesoramiento en operaciones

Asesoría y acompañamiento a Operaciones

Cooperación Técnica a Bancos de Desarrollo

Asistencia Técnica a Reguladores Financieros

Creación de Protocolos Verdes

Benchmarking Sur-Sur

> Acceso a Recursos



ADAPTATION FUND



Comisión Europea

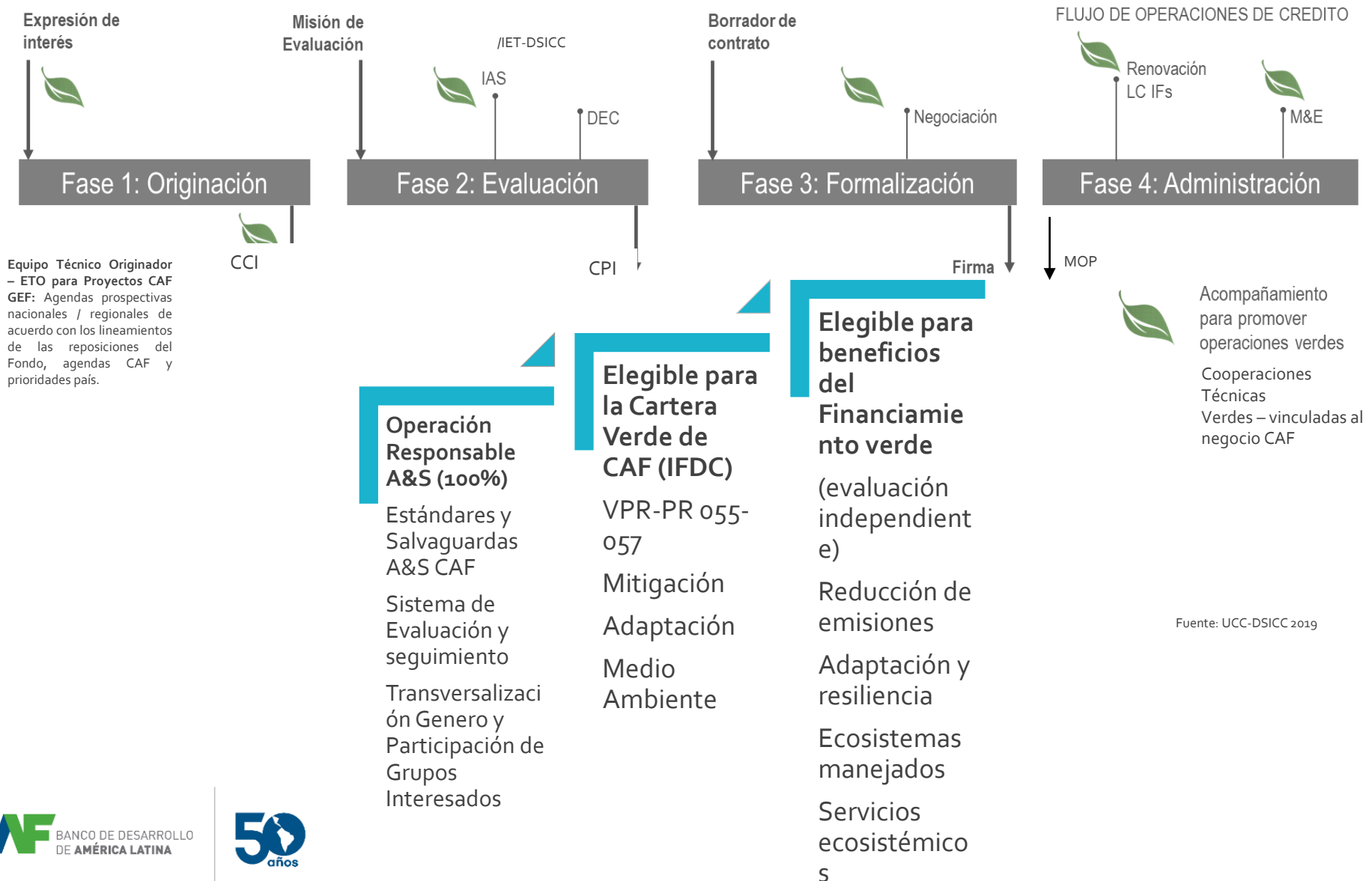


Cooperación Italiana al Desarrollo
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación Internacional

Nuevas operaciones CAF

Soluciones Financieras a problemas ambientales y sociales

Alineamiento Proyectos desde fase temprana del Ciclo de operaciones CAF



Incorporar el componente ambiental en los proyectos CAF: Fortalecimiento en gestión ambiental y social (ASG) a IFS clientes CAF

Durante el 2019 se aprobaron 41 operaciones de crédito con IFs en Latinoamérica.
(4 multinacionales y 37 en 8 países)



USD 1.450'850.000
7 Operaciones 100% verdes
USD 440'000,000



Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers

4. A perspective from of a regional fund - CAF

5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panama)

7. Appendix: Key resources



Grupo Bancolombia



7 países – 4 Bancos



+ 14 millones de clientes



+ 29.000 empleados



145 años de experiencia

- ▶  Servicios bancarios
- ▶  Fiduciaria
- ▶  Leasing
- ▶  Banca de inversión
- ▶  Asset Management
- ▶  Comisionista de bolsa
- ▶  Factoring
- ▶  Renting

Bancolombia

BancoAgrícola

Banistmo

BAM



Banco Más Sostenible del Mundo 2020



CDP Banda B – 2019



1 de los 30 invitados por el Secretario General a movilizar la inversión y financiación privados para la Agenda 2030



Miembros de UNEPFI desde 2011



Miembros de PRI desde 2014



Miembros de PRB desde 2019





¿Porqué somos Sostenibles?

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**



In collaboration with a PwC Advisory

Cifras a diciembre de 2019

PROPOSITO



1. Nuestro Propósito

Promovemos desarrollo económico sostenible para lograr el BIENESTAR de

TODOS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Nos alineamos a los **ODS** de la ONU

Los 17 ODS son objetivos mundiales, adoptados por todos los países miembros de las Naciones Unidas, con el fin de **poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad hacia el 2030.**

Fomentamos la inclusión financiera.

- 1 Fin de la pobreza
- 4 Educación de calidad
- 5 Igualdad de género

Fortalecemos la competitividad del tejido productivo.

- 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 9 Industria, innovación e infraestructura




Construimos ciudades y comunidades más sostenibles.

- 11 Ciudades y comunidades sostenibles
- 13 Acción por el clima

PROPOSITO

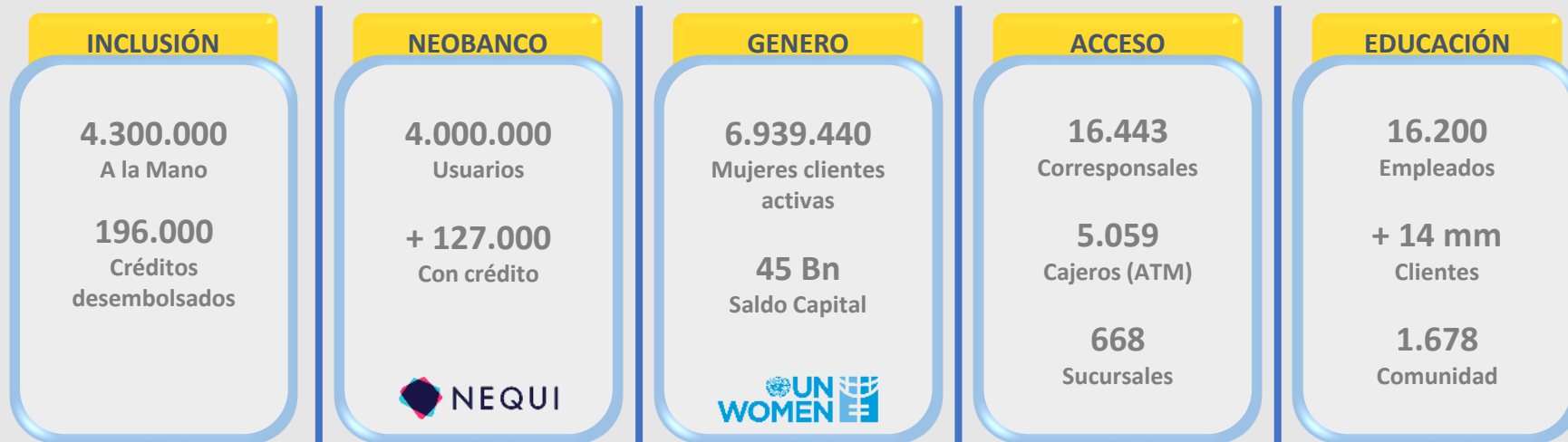


2. Nuestros compromisos socioambientales

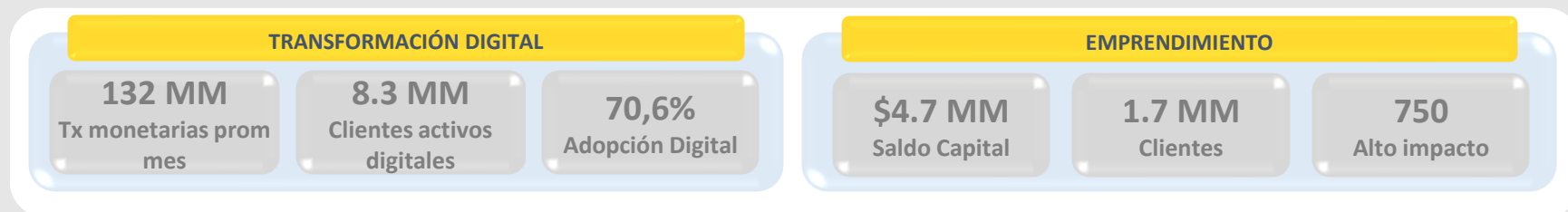
Tema	Compromiso	Reporte	Guía			
Estrategia			 PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING	 		
Riesgos			 FINANCE UNEP INITIATIVE	 International Finance Corporation WORLD BANK GROUP		
Negocios			 WORLD GREEN BUILDING COUNCIL	 FINANCE UNEP INITIATIVE	 Climate Bonds	 MSCI
Cambio Climático	 		 SCIENCE BASED TARGETS	 TCFD	 PCAF	
Eficiencia			 FINANCE UNEP INITIATIVE			 Edge
Talento				 UN WOMEN	 International Labour Organization	
Impacto					 OCDE	
Divulgación					 GRI	



3. Nuestra inclusión y educación financiera



USD 12.850 MM



USD 1.3 MM

PROPOSITO



4. Algunas de nuestras soluciones sostenibles

FINANCIAMIENTO



Construcción sostenible

Materiales reciclados, uso eficiente de agua y energía, fuentes alternas de energía, ubicación sostenible.

Energías Renovables

Solar, eólica, biomasa, biogás, geotérmica, hidroeléctrica.



Eficiencia energética

Combustibles más limpios, autogeneración, recuperación de calor, motores eficientes, iluminación eficiente.



Producción más limpia

Recirculación, tratamiento, aprovechamiento, minimización.

Movilidad sostenible

Vehículos eléctricos, híbridos, dedicados a gas natural.



Agro y ganadería sostenible

Activos eficientes sector agropecuario. Sistemas ganaderos más productivos respetando áreas de bosques y cuerpos de agua.

PORTAFOLIOS DE INVERSIÓN

Portafolio Delegado Sostenible

Estrategias de inversión diversificadas globales que incorporan factores ASG

Fondo Renta sostenible global

Inversiones sostenibles para todos, se puede acceder por menos de 20 USD

SOLUCIONES NO FINANCIERAS

Engagement cambio climático

En el marco de Climate Action 100 + hemos realizado engagement con dos compañías incluidas en esta lista llevando buenas prácticas en temas ASG.

Sostenibilidad como Servicio

Co-creación de soluciones en sostenibilidad apoyados por la experiencia de Bancolombia

Muverang Activa

sistema de gestión de movilidad empresarial compartida en donde las empresas disponen para sus empleados vehículos eléctricos



4. Nuestro financiamiento para la sostenibilidad

Financiamiento Sostenible

Recursos Propios	Línea de sostenible	1.777	3,3 Bn
	Leasing	646	
	Crédito ordinario	925	
	Sufi	10	

Banca de Desarrollo	Redescuento Banco	647	0,8 Bn
	Redescuento Leasing	156	
	Finagro	2	

Banca Multilateral	CAF	14	0,02 Bn
	Gobierno Suizo	7	

DESARROLLO ECONOMICO SOSTENIBLE

Construcción sostenible | Movilidad eléctrica | Energías renovables | Eficiencia energética | Economía circular | Producción más limpia | Agro sostenible | Ciudades inteligentes

4,2 Bn

USD1.200MM

Financiados en 5 años

Beneficio anual equivalente

Energía anual para 514.558 hogares

Agua anual para 141.777 hogares

Emisiones evitadas por 165.307 Ton de CO2

164.092 pasajeros movilizados en BRT diariamente por un año

28 días de residuos evitados a relleno sanitario (Medellín)

7.792 viviendas construidas bajo estándares sostenibles

Bonos Sostenibles

Primer mercado	2018	300	0,8 Bn

Segundo mercado	2016 – IFC	350	1,0 Bn
	2018 - BID	657	

1,3 Bn

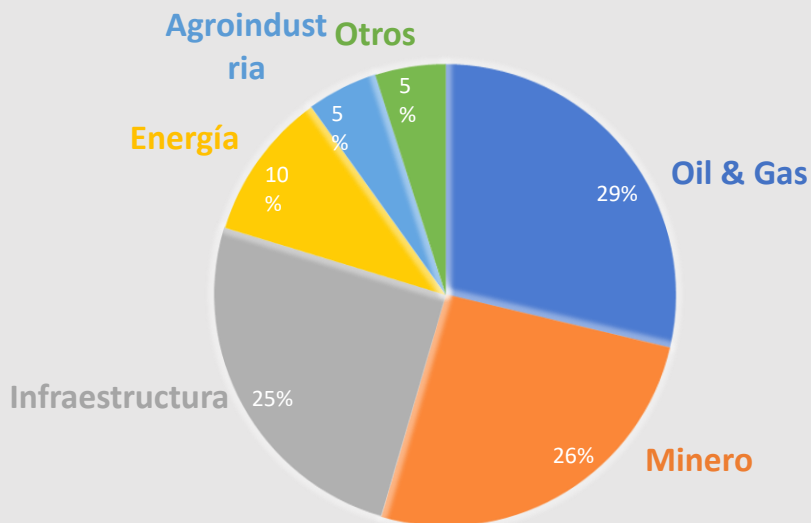
Emitidos en 5 años

PROPOSITO

USD370MM



5. Nuestro modelo de financiación de proyectos



\$55 Bn

Proyectos evaluados en los últimos 10 años

USD15.714MM



+1.300

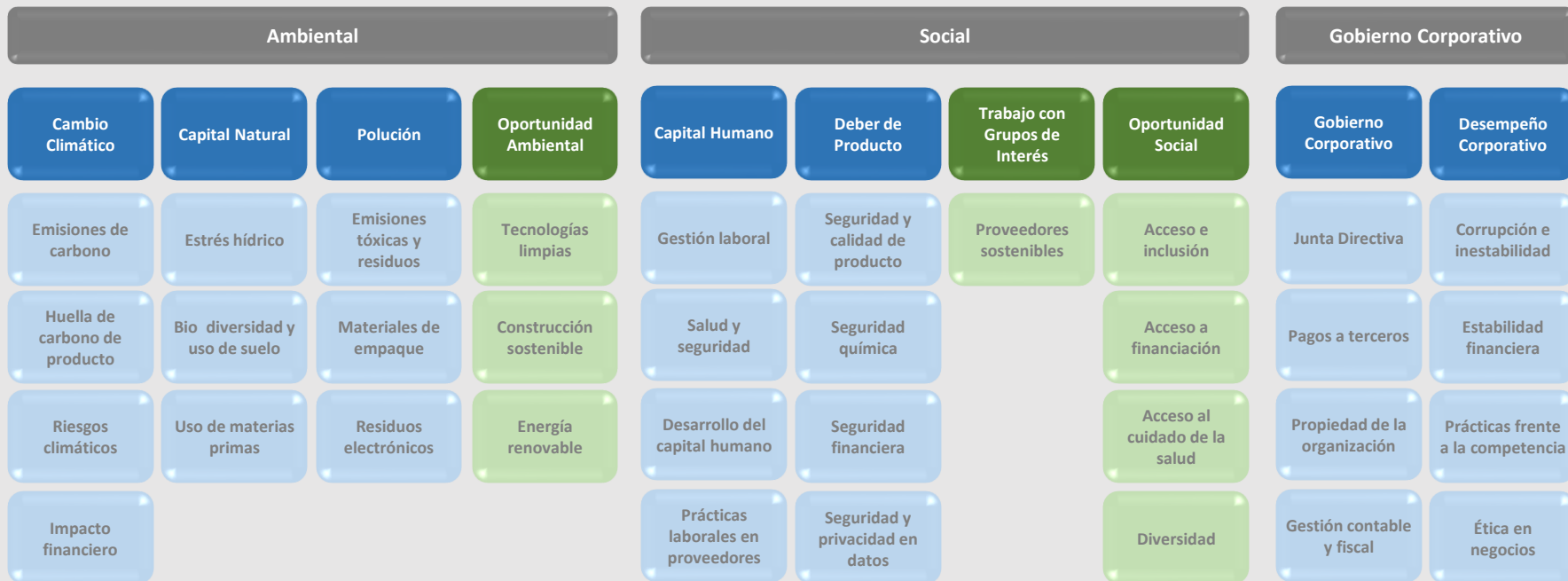
Proyectos evaluados en los últimos 10 años

Comprometidos con el desarrollo económico sostenible evaluamos los **riesgos ambientales y sociales** de los proyectos que financiamos, llevándolos a que sean implementados bajo estándares de clase mundial.

PROPOSITO



6. Nuestros criterios ASG



Asset Management

\$33 Bn

USD9.400MM

Posición Propia

\$17 Bn

USD4.860MM

P. Delegado Sost.

\$350.000 MM

USD174MM

F. Rta. Sost. Global

\$260.000 MM



PROPOSITO



7. Nuestras acciones por el clima



Divulgamos a mercado inversionista nuestra estrategia de negocio frente a cambio climático.

Resultado 2019 Banda B



Definimos metas de emisiones de CO₂ para operación directa y para la financiación e inversión.

Carbono neutro O.D. en 2020
Metas para portafolio en 2021



Medimos la exposición de nuestros portafolios de cartera e inversiones a escenarios climáticos.

Escenarios identificados para incremento en 2C°, 4C° y 6C°



Vinculación con emisores altamente contaminantes en estrategias de transición energética.

Sectores hidrocarburos y cementos.

19.682

Ton CO₂
Huella Directa
Bancolombia

Exclusión
Carbón

Transición
Petróleo y gas
Cemento
Hierro y Acero
Transporte
Ganadería

6,8 Bn

Integración
Energías renovables
Construcción sostenible
Movilidad eléctrica
Agroindustria sostenible 4.0

50 Bn

Estrategia de
Descarbonización

BUSINESS 1.5°C
AMBITION FOR
OUR ONLY
FUTURE

PROPOSITO



8. Nuestra Ambición por el Desarrollo Sostenible



Ambición 2030

Bancolombia orientado por su propósito corporativo, el cual es “Promover desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de TODOS”, ha definido su “Ambición 2030” para **movilizar por lo menos \$500 billones de pesos* a través de crédito y otros servicios financieros en los próximos 10 años.**

Estos recursos se enfocarán en: **Fortalecer la competitividad del tejido productivo** a través del agro, la reconversión tecnológica, y las pymes y emprendimientos; **Construir ciudades y comunidades más sostenibles** por medio de la movilidad baja en emisiones, el acceso a la vivienda, y una economía baja en carbono; y **Fomentar la inclusión financiera** con énfasis en la educación financiera, el acceso al primer crédito, y el emprendimiento femenino.

* USD144.000 Millones

Grupo
Bancolombia



Promovemos desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos.

MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**



In collaboration with a PwC brand

PROPOSITO

Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers

4. A perspective from of a regional fund - CAF

5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panamá)

7. Appendix: Key resources

**“PRINCIPIOS DE BANCA
RESPONSABLE
UNEP FI”**

PRINCIPIO 3 - CLIENTES





01

Multibank-Información
Institucional



02

Principio 3-Clientes

Resultados Cuantitativos

03



Nuestra Experiencia como
Signatarios de los PBR

04



- Fundado en Panamá en 1990 y con **30 años de trayectoria**. Es subsidiaria de Multi Financial Group Inc. (MFG).
- Es un banco universal **que ofrece una amplia gama de soluciones financieras** y cuenta con una participación importante en el segmento de pequeñas y medianas empresas en Panamá.
- En mayo de 2020, Grupo Aval a través de Leasing Bogotá, S.A. Panamá, subsidiaria de **Banco de Bogotá, adquiere la mayoría del capital de MFG**, manteniendo a la fecha, el 99.6% de sus acciones.
- **Grupo Aval es el principal conglomerado financiero de Colombia** y Centroamérica con presencia en 11 países y más de 15 millones de clientes en la región.
- **Es el sexto banco** más grande en el Sistema Bancario Panameño en términos de activos y préstamos.
- **Relevante participación de mercado** como proveedor de préstamos en los sectores de la construcción, automóvil y agropecuario.



VALORES CORPORATIVOS

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



Visión:

Ser un grupo financiero líder en la región, conocido por su **solidez, calidad y prestigio**; solidario con la comunidad y que agrega valor a sus clientes y accionistas.

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.



TRAYECTORIA



1990

Inicia operaciones
Multi Credit Bank.

1991

1

Banco en apoyar a la
Microempresa.

1996

Creación de la
Fundación Alberto y
Pamela Btsh
(prácticas iniciales en
RSE).

1998

Fundación de Instituto
de Microfinanzas.

2005

Conversión a Banco
tipo universal
multiproducto.

Alineación del grupo
a las mejores
prácticas
internacionales en
gobierno corporativo.

2006

Establecimiento de
oficina de
representación en
Colombia.

2007

Creación de Multi
Financiar Group
(MFG) holding del
Grupo.

2008

Cambio de nombre e
imagen:

**multibank**

2011

Inicio de operaciones
de Multibank Seguros.

**multibank**
seguros

2013

Incorporación como
accionista minoritario:

**DEG**
KFW BANKENGRUPPE

Consolidación Mb
Créditos en Costa
Rica, enfocado en
financiamiento de
autos.

2014

Establecimiento de
oficina de
representación en
Perú.

2015

Lanzamiento de
Banca Diamante,
estrategia de
segmentación y
fidelización de banca

**multibank**
banca diamante®

Hito en Financiación:
Préstamo sindicado
por USD 50MM.

2017

Inauguración en el
mercado de renta fija
internacional:

- Emisión de bono en
francos suizos CHF
100 MM.
- Emisión de bono en
dólares americanos
USD 300 MM.

2018

Consolidación del
proyecto insignia de
RSE del grupo
"Multibank Ilumina".

**Multibank**
Ilumina
Un proyecto de RSE

Lanzamiento de
estrategia digital
(Banca en Línea y
Banca Móvil).

2019

Fortalecimiento en
estrategia de
diversificación de
fondeo:

Préstamo sindicado
en el mercado asiático
por USD.

Línea global de
crédito por USD 50
MM.

2020

**Grupo**
AVAL

Adquisición de MFG
por parte de Grupo
Aval (a través de
holding
centroamericana:
Leasing Bogotá
Panamá.

Fecha de cierre de la
transacción: (22-may-
2020).

PRESENCIA REGIONAL



Capacidad instalada colaboradores e infraestructura:

- Cerca de 1,200 colaboradores en el Grupo
- 2 Oficinas de Representación (Perú y Colombia)

Panamá
Casa Matriz

Colombia
1 Oficina de Representación

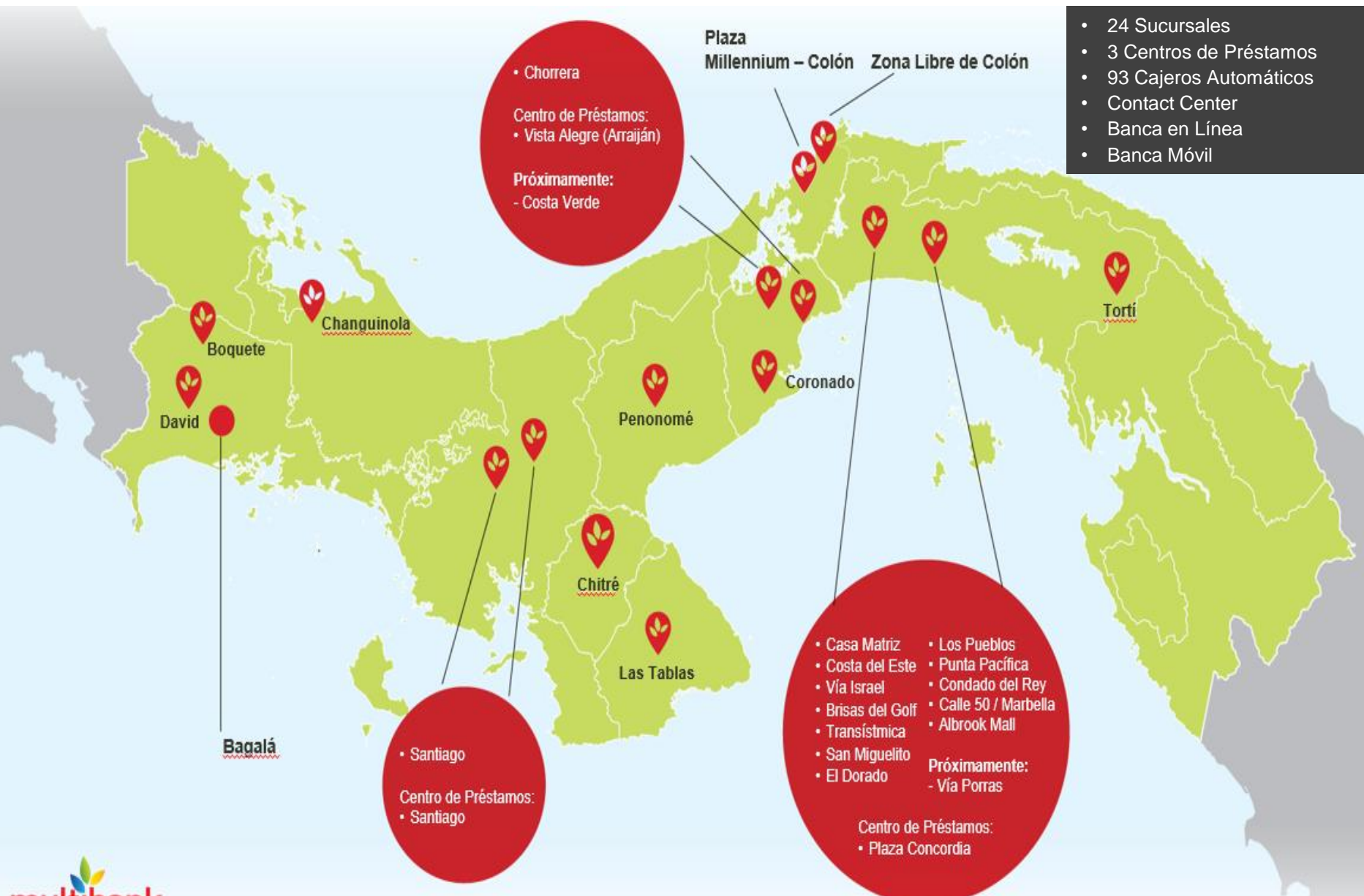
Costa Rica
1 Sucursal MBCréditos

Perú
1 Oficina de Representación

ADECUADA RED DE ATENCIÓN A NUESTROS CLIENTES



- 24 Sucursales
- 3 Centros de Préstamos
- 93 Cajeros Automáticos
- Contact Center
- Banca en Línea
- Banca Móvil



CALIFICACIONES INTERNACIONALES



Multibank Inc. cuenta con calificación de riesgo internacional por parte de Fitch Ratings y Standard & Poor's. Es el sexto banco más grande en el Sistema Bancario Panameño en términos de activos y préstamos y posee una relevante participación de mercado como proveedor de préstamos en los sectores de construcción, automóvil y agropecuario.

FitchRatings

BBB-
Perspectiva Negativa
Mayo 2020


Grado de
inversión

S&P Global
Ratings

BB+
Perspectiva Estable
Septiembre 2020



SÓLIDAS CALIFICACIONES LOCALES



paAAA
Perspectiva Estable

PCR | PACIFIC
CREDIT
RATING

AA(pan)
Perspectiva Estable

FitchRatings

AA.pa

Moody's Local



multibank
seguros
Te protege. Siempre.

FitchRatings

AA (pan)
Perspectiva Estable

(*) Calificaciones actuales.

SISTEMA DE ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL



2012-2013

- .- Desarrollo de la Política, Procesos, Formularios y Herramientas de Control (SARAS)
- .- Se crea el área de Riesgo A&S

2014-2015

- .- Socialización de la Política
- .- Capacitamos al personal de Negocios
- .- Implementamos procedimientos de análisis y seguimiento de la cartera

2016-2017

- .- Se expande la metodología al segmento de Banca Internacional.
- .- Se incorpora un Consultor para la debida diligencia en materia A&S
- .- Se incorpora un Rating para los clientes evaluados – impacto ambiental y social.

2018- 2019

- Auditoría Externa y ampliación de la lista de exclusión A&S.
- .- Ministerio de Ambiente nos otorga reconocimiento
- .- Firma protocolo de finanzas sostenibles de la ABP.
- .- **Firma los Principios de Banca Responsable Noviembre 2019**
- .- Se aprueba plan de Banca Sostenible en comité de nuevos productos y negocios. Y se aprueba campañas de productos verdes

2020-2021

- .- Participación en el diseño y promoción de Productos Verdes
- Impulsar las campañas de Préstamos de autos híbridos y Préstamos Personales para paneles solares y electrodomésticos inverter.
- .-Programa de capacitación para clientes del sector agrícola, pecuario y construcción



Características



“Los Principios para la Banca Responsable establecen el punto de referencia global de lo que significa ser un banco responsable y brindan una guía práctica para lograrlo. Alinean a la industria bancaria con los objetivos de la sociedad expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Acuerdo Climático de París.”





Principio 3- Clientes

“Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.”



IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES



🌱 Sector Agropecuario-Planta Agroindustrial Veraguas.

- 🌱 Financiamiento para instalación de Biodigestor que genera una producción diaria de biogas de 60m3
- 🌱 Referente en diversas publicaciones en el sector; ha sido uno de los proyectos que impulsa el desarrollo sostenible en el
- 🌱 Interior.



Nos ponemos al día en
temática ambiental y social



La Vicepresidencia de Desarrollo Humano en conjunto con el Departamento de Gestión Ambiental y Social, realizaron el entrenamiento "Actualización de las Normas Ambientales y Sociales", para el fortalecimiento de los colaboradores de Administración de Crédito y Análisis de Crédito.

Este entrenamiento tuvo el objetivo de mantener actualizada a las áreas en los recientes sucesos con el medio ambiente y nuestros grupos de interés.

A través de estas capacitaciones constantes, aseguramos la operación de nuestro negocio de forma responsable con el ambiente y la sociedad.



Nuestra **Banca Agropecuaria,** aprende sobre **energías renovables.**

Enfocados en las "Energías Renovables en el Sector Agropecuario" y "Bio Digestores", el área de Gestión Ambiental y Social, capacitó a nuestra Banca Agropecuaria con el objetivo de ejecutar en sus proyectos soluciones amigables con el medio ambiente, concientizando sobre la problemática ambiental, promoviendo el uso del biogás como primer combustible de uso natural no contaminante.

Con estas iniciativas, Multibank reafirma su compromiso de ser una banca verde, cuidando el medio ambiente y aportando al desarrollo sostenible de la sociedad.



Multibank y la Academia de la Sostenibilidad de Eco.business Fund se complace en invitarte a la capacitación sostenibilidad y bioseguridad enfocada al sector camarero.

Martes 13 y jueves 22 de octubre de 2020.
Horario: 3:00p.m - 5:00p.m

FACILITADORES:

- **Galo Salas Mosquera**
Ingeniero Agropecuario,
MSc Consultor NEGOTIUM
- **Francisco Miño Ron**
Ingeniero Agrónomo Zamorano,
MSc Consultor NEGOTIUM

Te Esperamos.



¡Clic aquí!

CONCIETIZACIÓN

- 🌱 *Estamos comprometidos con la mejora continua, capacitamos a nuestros colaboradores del negocio.*
- 🌱 *"Siembra de cultura de riesgos" a través de campañas de concientización dirigidas a nuestros clientes internos y externos sobre la sostenibilidad, la protección al ambientes y el futuro del planeta.*



Consumes menos y ahorra más al pagar con tus tarjetas de crédito de Multibank y convierte tus compras en

Multicuotas al 0% de interés hasta 12 meses
ó 8.99% de interés a 24 meses

Puedes utilizarlo en electrodomésticos Inverter:



Lavadoras
y secadoras



Aire
acondicionado



Microondas
y refrigeradoras

multibank

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



BIENVENIDOS A LA
**ERA DE LOS
PRODUCTOS
VERDES**

Presentamos la estrategia de Multibank de nuevos negocios sostenibles, el lanzamiento de Préstamos de Auto en conjunto con Gestión Ambiental y Social, diseñado "Productos Verdes" a través del financiamiento de autos híbridos en alianza con **Ricardo Pérez, S.A.**

Con esta nueva propuesta, Multibank ofrece a sus clientes una tasa de **5%**, en un plazo de 96 meses para autos híbridos de los modelos Corolla, CHR y RAV 4.

Es un compromiso apoyar a nuestros clientes a hacer realidad iniciativas que buscan la sostenibilidad para nuestro entorno.

multibank.com.pa Banca Móvil
800-3500    

multibank
Hoy es el día



Consumes menos y ahorra más al pagar con Mastercard Black Diamante® de Multibank y convierte sus compras en

Multicuotas al 0% de interés hasta 12 meses
ó 8.99% de interés a 24 meses

Puede utilizarlo en electrodomésticos Inverter:



Lavadoras
y secadoras



Aire
acondicionado



Microondas
y refrigeradoras

multibank
banca diamante®

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

Aplica para todas las Tarjetas de Crédito de Multibank MCBDP®, en compras a partir de \$250.00. No aplica para Tarjetas Empresariales, Tarjetas Prepago ni Tarjetas Débito. Para mayor información comuníquese con Televentas al 800-3500, opción 4 de Tarjetas de Crédito. No aplica en otras promociones o descuentos.

DESARROLLO DE PRODUCTOS VERDES

La sinergia desarrollada por Gestión del Riesgo Ambiental con las Bancas y las necesidades los Clientes, ha sido el hilo conductor para que el SARAS forme parte del proceso de gestión de necesidades de nuestra clientela.



- ✦ **Sector agropecuario - dedicado a la producción, procesamiento y comercialización de productos avícolas- Los Algarrobos, Veraguas**

- ✦ Financiamiento para la compra de Paneles Solares, para instalar en el área de procesamiento de pollos y mejoras generales
- ✦ Capacidad instalada de generar aproximadamente 394.32 KW
- ✦ Consumo promedio mensual : \$ 24,000, Ahorro del 50% en consumo eléctrico \$ 12,000

- ✦ **Supermercado - comercio al por menor de mercancía en general, Panamá Oeste**

- ✦ Financiamiento para la compra de Paneles Solares.
- ✦ Solución a la fluctuación eléctrica en el área y reducción significativa del consumo de energía





Beneficios para Multibank



- Ser reconocidos como una empresa Socialmente Responsable en la sensibilización sobre los temas de cambio climático.



- Contribuye a la gestión del Riesgo Ambiental y Social.
- Ser identificados por nuestros clientes como una institución bancaria que impulsa productos y servicios a través de un desarrollo sostenible.



- Aporta contenido de alta calidad a nuestro informe anual – Pacto Global de las Naciones Unidas (COP).
- Añade valor a la relación con los Multilaterales - Proveedores de fondos externos.



multibank **30** AÑOS

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

Grupo
AVAL

Summary

1. Principles for Responsible Banking

2. Clients and Customers

3. Promotion of sustainable practices by customers


4. A perspective from of a regional fund - CAF

5. A perspective from practitioners: Bancolombia (Colombia)

6. A perspective from practitioners: Multibank (Panama)

7. Appendix: Key resources

Key resources were categorized to enable its understanding and prioritization

 PRB implementation in LAC Key resources - Clients and Customers										
NAME	ORGANIZATION	YEAR	LINK	MATURITY	NATURE	MAIN USER	SECOND USER	WHAT	GOAL	
CGAP Customer-Centric Guide	Consultative Group	2017	https://www.cgap.org/	2	Tool	Financial institut	Companies	Explore the challenges	Seek to advance financial inclusion	
OECD/G20 Inclusive Framework on Base erosion and profit shifting (BEPS)	OECD/G20	2016	http://www.oecd.org/tax/beps/	2	Tool	Government	Financial instituti	International colla	Tackle tax avoidance	
Global Partnership for Financial Inclusion	G20 countries	2010	https://www.gpi.org/	3	Tool	Government	Financial instituti	Partnership to car	Help countries pu	
Responsible Minimum Standards FARMS Initiative	The FARMS Initiati	2019	https://www.farmsinitiative.org/	1	Tool	Financial institut	Companies	The FARMS Initiati	Improve the way f	
Publications of the Cambridge Institute for Sustainability Leadership	Cambridge Institut	1988	https://www.cisl.org/	3	Report	Companies	Financial instituti	Sustainability rep	Develop new idea	
The United Nations Global Compact Library	United Nations Glo	2000	https://www.un.org/globalcompact/	3	Report	Companies	Financial instituti	Open resource lib	Guide and suppor	
Banking Conduct and Culture: A Permanent Mindset Change	G30	2015	https://group30.org/	1	Report	Banks	Other financial ins	Report on the prog	Support the review	
World Bank survey of the South African retail banking sector	World Bank Group	2018	http://documents.worldbank.org/	1	Report	Financial institut	Regulatory bodies	Retail Banking Dia	Identify potential	
Report of the Royal Commission into Misconduct	Australian Royal Co	2019	https://treasury.gov.au/	1	Report	Financial institut	Regulatory bodies	Report of the Aust	To take what has l	
The UK Financial Conduct Authority Publications	UK Financial Condu	2016	https://www.fca.org.uk/	2	Report	Financial institut	Companies	Wide range of pub	Promote market i	

Key resources were categorized to enable its understanding and prioritization



Main targets

NAME	ORGANIZATION	YEAR	LINK	MATURITY	NATURE	MAIN USER	SECOND USER
CGAP Customer-Centric Guide	Consultative Group to A	2017	https://www.cgap.org/	2	Tool	Financial institu	Companies
OECD/G20 Inclusive Framework on Base erosion and profit shifting (BEPS)	OECD/G20	2016	http://www.oecd.org/	2	Tool	Government	Financial institut



The maturity level considers adherence, launch year and company's relevance

Key resources were categorized to enable its understanding and prioritization



Main contents of the resource

Final resource's format and output



WHAT	GOAL	OUTPUT	SDG	SDG TARGET
Explore the challenges	Seek to advance financial	A collection of hands	5; 8; 10	5.5; 8.3; 8.10; 10
International collaboration	Tackle tax avoidance	15 Actions that equip	10; 16; 17	10.5; 10.b; 16.a



Goal of the resource

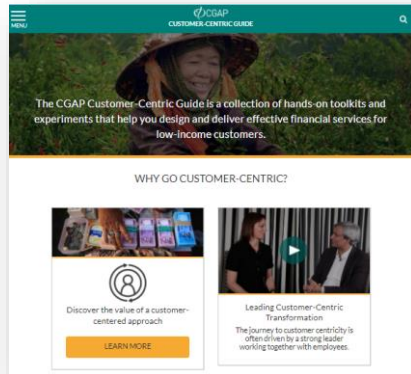


Tools

Guidelines or step-by-step instructions for analysis and implementation

[Back to presentation](#)

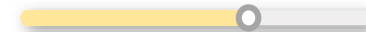
Key resource 1 – CGAP Customer-Centric Guide



Nature

Tool

Maturity



SDGs



Main user

Financial institutions

Second user

Companies

What

Explore the challenges and emphasize the strategies and actions that generate value for the business and the customer. Provides guidance on how organizations can move towards customer-centric business models

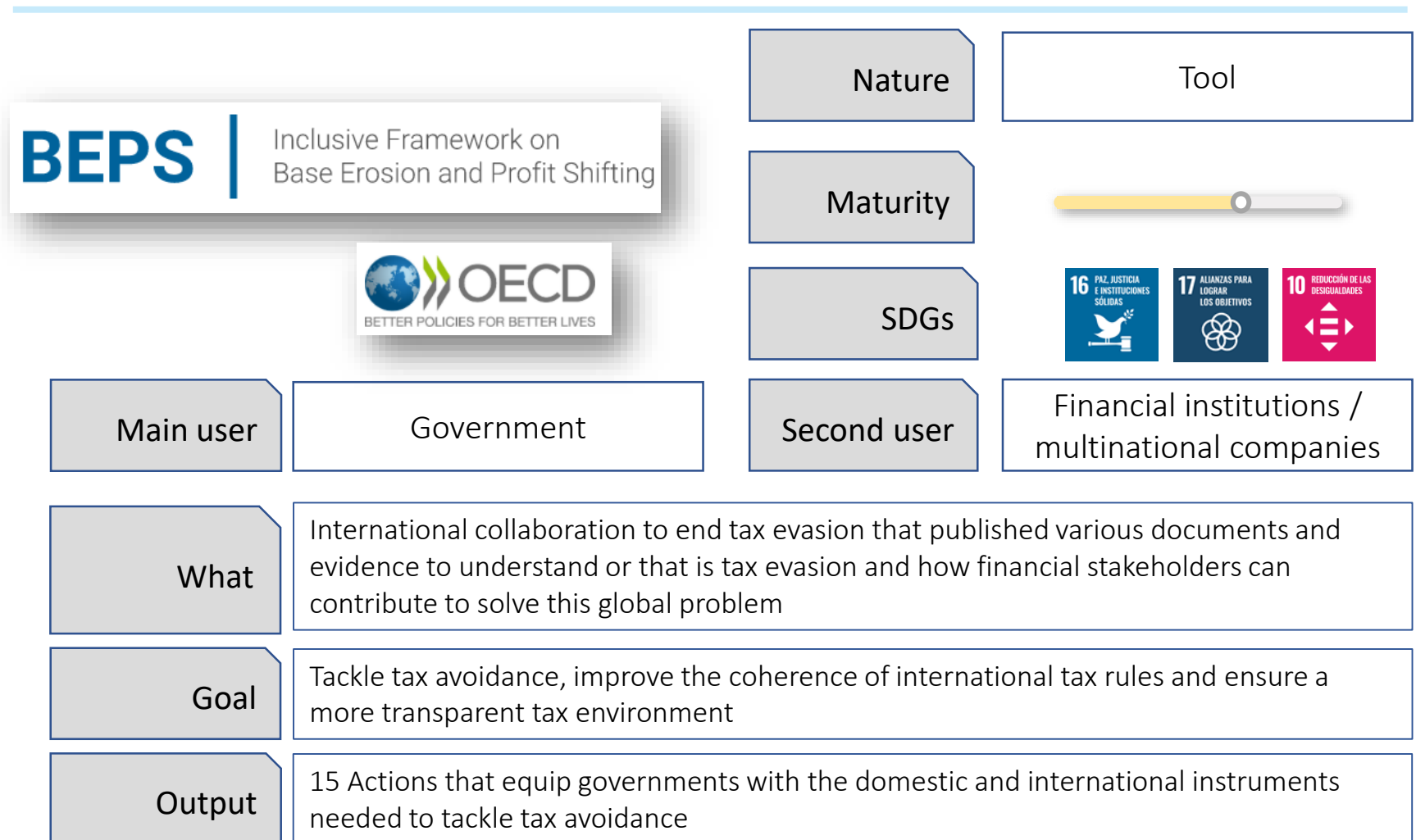
Goal

Seek to advance financial inclusion challenges through a customer-centric approach

Output

A collection of hands-on toolkits and experiments that help design and deliver effective financial services for low-income customers

Key resource 2 – OECD/G20 Inclusive Framework on Base erosion and profit shifting (BEPS)



Key resource 3 – Global Partnership for Financial Inclusion



Nature

Tool

Maturity



SDGs



Main user

Government

Second user

Financial institutions

What

Partnership to carry forward work on financial inclusion in all G20 countries, interested non-G20 countries and relevant stakeholders

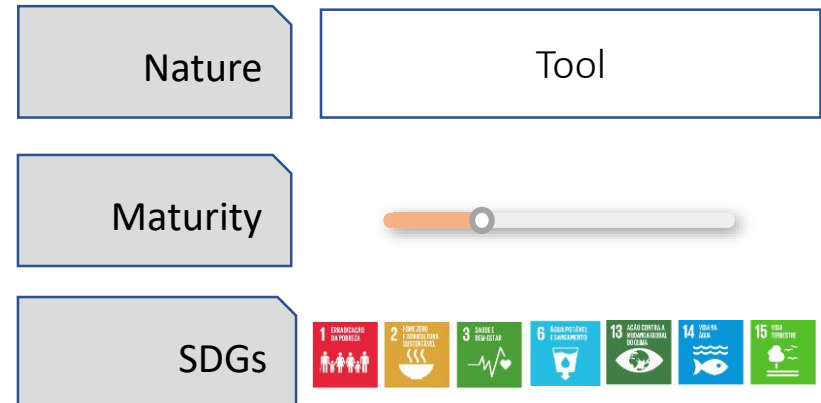
Goal

Help countries put into practice the G20 Principles for Innovative Financial Inclusion, strengthening data for measuring financial inclusion, and developing methodologies for countries wishing to set targets

Output

Platform for peer learning, knowledge sharing, policy advocacy and coordination

Key resource 4 – Responsible Minimum Standards FARMS Initiative



Main user	Financial institutions	Second user	Companies
What	The FARMS Initiative seeks to promote animal welfare in the meat, milk and egg production chains		
Goal	Improve the way financial institutions manage risks and opportunities related to the welfare of farm animals		
Output	Responsible Minimum Standards for financial institutions to consider when both engaging with producers about their operations, and also when updating their internal and public-facing policies		



Reports

Papers or research that reflects evidence-based studies.

[Back to presentation](#)

Key resource 5 – Publications of the Cambridge Institute for Sustainability Leadership



Nature

Report

Maturity

SDGs



Main user

Companies

Second user

Financial Institutions

What

Sustainability reports, briefings, and case studies highlighting examples of sustainability leadership that have emerged in recent years

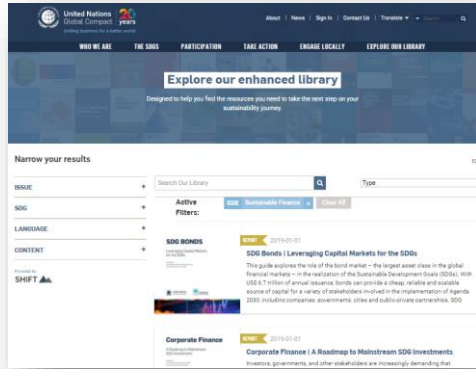
Goal

Develop new ideas and approaches that have the potential to deliver transformational change and rewire the economy

Output

Numerous useful publications on topics mentioned in Principle 3, including micro-insurance, circular economy and sustainable packaging

Key resource 6 – The United Nations Global Compact Library



Nature

Report

Maturity

SDGs



Main user

Companies

Second user

Financial Institutions

What

Open resource library with 131 publications on sustainable finance. The topics are related to Sustainable Stock Exchanges, Communication with Investors, Financial Instruments and Corporate Finance, Financial Reports and Integrated Reports

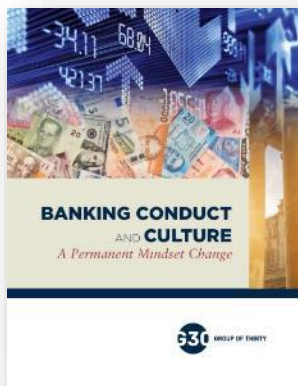
Goal

Guide and support the global business community in advancing UN goals and values through responsible corporate practices

Output

Relevant information to aligning with Principle 3, including SDG Bonds and Corporate Finance

Key resource 7 – Banking Conduct and Culture: A Permanent Mindset Change

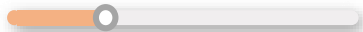


GROUP OF THIRTY
 Consultative Group on International
 Economic & Monetary Affairs, Inc.

Nature

Report

Maturity



SDGs



Main user

Banks

Second user

Other financial institutions

What

Report on the progress made by banks concerning ethical conduct and culture, based on interviews conducted with 50 leaders

Goal

Support the review of banking conduct and culture practices

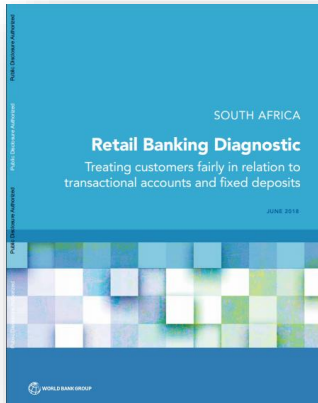
Output

Recommendation report for banks on conduct and culture



PRINCIPLES FOR
**RESPONSIBLE
 BANKING**

Key resource 8 – World Bank survey of the South African retail banking sector



Nature

Report

Maturity



SDGs



Main user

Financial institutions

Second user

Regulatory bodies

What

Retail Banking Diagnostic focusing on the provision of consumer transactional accounts and fixed deposits by retail banks in South Africa

Goal

Identify potential deficiencies from a perspective of fair treatment in the provision of accounts and deposits by banks, and if and how these deficiencies could be addressed through regulation of market conduct

Output

Report with findings of the diagnostic and recommendations for regulatory improvements and related measures for consideration by the South African authorities

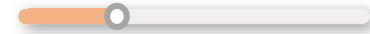
Key resource 9 – Report of the Royal Commission into Misconduct



Nature

Report

Maturity



SDGs



Main user

Financial institutions

Second user

Regulatory bodies

What

Report of the Australian Royal Commission into Misconduct in the Banking, Superannuation and Financial Services Industry

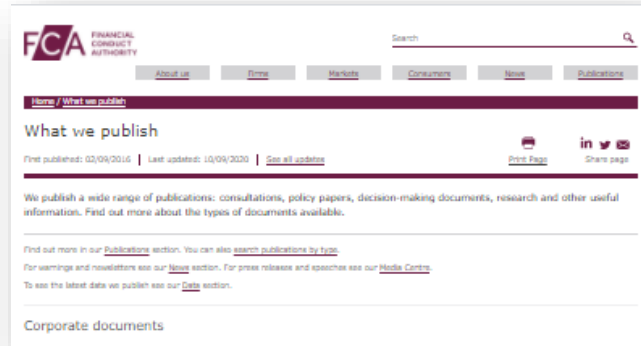
Goal

To take what has been learned in respect of each part of the financial services industry that has been examined and identify: issues, causes, responses and recommendations

Output

Provide 76 specific recommendations to the Government, the financial sector, and financial regulators to redress the misconduct revealed by the inquiry

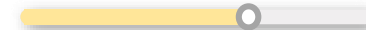
Key resource 10 – The UK Financial Conduct Authority Publications



Nature

Report

Maturity



SDGs



Main user

Financial institutions

Second user

Companies

What

Wide range of publications about Financial conduct

Goal

Promote market integrity

Output

Consultations, policy papers, decision-making documents, research and other useful information



UNEP
FINANCE
INITIATIVE

PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

Thank you!

Access materials on unepfi.org/latín-american-caribbean

