# Relato di Gerensia

*"Mas kos kambia, mas nan ta keda meskos".* E tradukshon aki di un proverbio originalmente for di Franses por sierto ta aplikabel pa Maduro & Curiel's Bank i su ámbito di operashon na 2011.

Miéntras ku e restrukturashon konstitushonal for di 10 di òktober 2010 a trese vários kambio den nos ambiente di trabou, e pueblonan di nos islanan a skohe pa keda den Reino Hulandes. Esei ta un reflekshon na un banda di e deseo pa stabilidat i seguridat i na e otro banda di e anhelo di nos pueblonan pa outonomia i fleksibilidat.

Tabata e aña ku nos Banko a selebrá su di 95 aniversario i a pasa den kambionan interno i eksterno ku bon resultado, demostrando kontinuidat i na mes momento e abilidat pa ahustá na e sirkunstansianan i un ambiente ku ta kambia. Nos tin e speransa i e konfiansa ku e abilidatnan aki tin nos bon posishoná pa e retonan di e siguiente 95 añanan. Den nos 95 aña di eksistensia nos no a adaptá solamente na kambionan den nos ámbito, pero na diferente instansia nos a introdusí tambe produkto i servisio nobo den nos merkadonan i asina a mehorá e bida (finansiero) di nos kliente i nos empleadonan. Den nos relato anual di 2011 señor Frans Heiligers despues di a investigá archivonan di Banko i a base di entrevistanan ku nos hendenan, ta dediká atenshon na hopi di e produkto i servisionan aki.

Durante aña nos a opservá tambe un kantidat di kambio den nos Hunta di Komisario, kaminda nos a yama bon biní na no ménos ku tres miembro nobo. Despues di su penshun na fin di 2010, nos anterior Managing Director Ron Gomes Casseres a bai di akuerdo na mei 2011 pa tuma asiento den nos Hunta. Nos ta apresiá di tin un kara bon konosí den e Hunta i spesialmente unu ku asina tantu konosementu di nos Banko i nos prosesonan. Mas lat e aña ei nos a risibí tambe señornan Kevin Teslyk i Jeremy Pallant komo representantenan di Scotiabank den e Hunta. Nos ta ansioso pa traha ku Kevin i Jeremy. Lamentablemente na fin di mart nos a risibí e informe ku señor Rob Pitfield di Scotiabank ta hala bèk for di e Hunta di Komisario. Pa añanan largu el a kontribuí na éksito di nos Banko. Rob a kumpli ku su ròl den e Hunta ku entusiasmo i distinshon pa hopi aña.

Sin niun lugá pa duda 2012 lo bini atrobe ku un kantidat di reto i oportunidat pa nos Banko, ku ta rekerí pa nos hasi kambio i introdusí servisio i produkto nobo. Na mes momento, danki na nos hendenan ekstraordinario, por konta ku e servisio, dedikashon i kompromiso kontinuamente ekselente na nos kliente, komunidat, empleado i akshonistanan, igualmente ku den e 95 añanan anterior.

## Nos Pais i Ekonomianan

E aña 2011 tabata e aña 'rookie' pa nos Reino restrukturá i e tabata un ku retonan, sigur pasobra nos komunidat i gobièrnunan mester a adaptá na lei, regla i regulashonnan nobo den un konstelashon i un kuadro nobo di merkado.

Nos Banko a konfrontá e promé aña kompleto di e kuadro nobo di regulashon introdusí pa Banko Sentral di Hulanda (DNB) i e Outoridat di Merkadonan Finansiero (AFM) den tres di nos merkadonan: Boneiru, Sint Eustatius i Saba (BES). Esaki tabatin i lo keda tin su impakto riba nos organisashon i e forma ku nos ta brinda servisio i produkto, no únikamente na e tres islanan BES ku a bira munisipio Hulandes, pero nos ta antisipá ku na su debido tempu tantu Banko Sentral di Kòrsou i Sint Maarten komo Banko Sentral di Aruba lo introdusí regulashonnan revisá similar pa bankonan.

Dia 1 di yanüari 2011 a kombertí e moneda legal pa e islanan BES di florin Antiano pa dòler Merikano. Manera nos a menshoná den e relato anual di aña pasá, e kambio aki tabatin un impakto signifikativo, no únikamente riba e pueblo di e islanan aki, pero tambe riba tur e área i sistemanan di nos Banko. Manera ta e kaso ku tur kambio, ta tuma tempu pa hende i institushonnan den e komunidat di e islanan aki kustumbrá na e moneda i e sirkunstansianan nobo. E kambionan di moneda, impuesto i leinan nobo a resultá entre otro den un inflashon mas haltu ku normal di 5.4% na Boneiru te kasi 10% na Sint Eustatius. E espektativanan pa 2012 ta ku e ekonomia di e islanan aki lo normalisá asina ku e efektonan di e kambionan aki haña forma fiho.

Tabata e aña ku nos Banko a selebrá su di 95 aniversario i a pasa den kambionan interno i eksterno ku bon resultado, demostrando kontinuidat i na mes momento e abilidat pa ahustá na sirkunstansia i ambiente ku ta kambia.

Na Kòrsou, dependiendo di e fuente di informashon (Kámara di Komèrsio, Departamentu di Desaroyo Ekonómiko òf Banko Sentral) nos ekonomia a mustra sea un kresementu di 0.25% òf un kontrakshon di 0.6% ku un inflashon moderá di 2.3%. Esaki ta representá e di tres aña di un kresementu ekonómiko práktikamente di sero porshento na e isla i anke si tuma nan huntu nan no ta desviá hopi for di e ekonomianan mas grandi den sobrá di mundu for di 2008, e no ta loke nos a spera di dje. E kousa prinsipal pa e kontrakshon ta ku sektor públiko a gasta ménos i ku e inversionnan privá a stanka. Segun Banko Sentral, e difikultatnan ekonómiko ku nan a proyektá i e probabel reseshon na Europa tambe lo afektá ekonomia di Kòrsou na 2012 i Produkto Nashonal Brutu ta proyektá na kontraé 0.5%.

Meskos ku na Kòrsou, ekonomia di Sint Maarten tampoko no a registrá un kresementu i segun Banko Sentral el a kontraé ku 1.5% na 2011, kompañá pa un

nivel mas haltu di inflashon di 4.6%. E kousa prinsipal pa esaki tabata un kaida den turismo di trasnoche. E espektativanan pa 2012 ta ku turismo di trasnoche lo rekuperá algu i nan a proyektá ku e Produkto Nashonal Brutu lo baha ménos, esta 0.3%.
Kontrali na e otro islanan, ekonomia di Aruba a krese fuertemente ku 10% na 2011, inspirá pa un impakto mas grandi ku a antisipá di reapertura di e refineria di Valero. Pa 2012 Banko Sentral di Aruba ta spera un kresementu real di 3.5%.
Durante 2011, riba petishon di e gobièrnunan respektivamente di Aruba i Kòrsou, Standard & Poor's Rating Services a duna ámbos pais un klasifikashon di 'A-' pa krédito riba término largu i 'A-2' pa krédito riba término kòrtiku i tur dos ta mustra perspektiva stabil. Den e kaso di Kòrsou e kantidat abou di fiansa di sektor públiko kondusí pa e saneamentu di debe for di Hulanda, tabatin un influensia signifikativo riba e klasifikashon.

## Nos Banko

Meimei di yüli 2011 nos a kuminsá muda vários sekshon bankario, di invershon i di seguro pa e pisonan ariba den e Lio Capriles Banking Center, nos bunita ofisina nobo na Rooi Catootje na Kòrsou, ofresiendo nos empleadonan mas espasio i mihó kondishonnan di trabou. Pa motibu su sitio sentral i su akseso fásil, e Sentro di Banko ya ta masha gustá entre nos koleganan i nos tin e konfiansa ku despues di e apertura di nos filial na februari 2012 e lo bira esun mas gustá tambe entre nos klientenan.
Un biaha mas nos a sigui tuma inisiativa den e aña tras di lomba pa duna nos klientenan un servisio ainda mihó. Durante aña a kompletá establesimentu di nos Contact Center i huntu ku nos klientenan nos ta sinti e benefisionan di e servisio efisiente na nivel haltu. E mehoransanan lo kontinuá na 2012 i despues ya ku mas i mas e Contact Center lo sirbi e nesesidatnan di tantu nos klientenan komo nos diferente departamentunan. E inisiativanan pa Shared Services ta sigui posishoná nos Banko pa ta mas fuerte pa futuro i na 2011 nos a kuminsá apliká konseptonan di Shared Services riba e otro islanan. Nos a kuminsá tambe rediseñá nos sitionan di Bankomátiko/ATM pa duna nan un kara fresku nobo i pa hasi nan mas aksesibel i seif pa nos klientenan. For di 2005 nos Banko tabata kana dilanti ku inisiativanan 'bèrdè' i despues di a lansa un préstamo 'bèrdè' na 2010, na 2011 nos a lansa e préstamo personal 'Konsiente' i bèrdè ku kondishonnan benefisioso pa enkurashá konsumidónan pa traha nan kas ku uso mas efisiente di energia.
Ya for di 2010 nos a introdusí e tarheta Bankomátiko nobo, e EMV Smart debit card, ku kua e klientenan portadó di forma úniko por spar FunMiles ku kada transakshon di POS (Point of Sale) ku nan hasi. Na 2011 a honra MCB ku e Premio di Invashon di Kòrsou pa e nivel mas haltu di abilidat organisatorio i tékniko introdusiendo e produkto ku e EMV chip.
Manera nos a hasi den e promé 95 añanan, bo por ta sigur ku den e añanan nos dilanti nos lo kontinuá ku inovashonnan den e sistemanan di pago ku tarheta i on-line, produktonan di fiansa i tur otro sorto di servisio ku lo mehorá e bida (finansiero) di nos klientenan.

## Corporate Governance

Nos Hunta di Komisario i nos Gerensia ta kontinuá nan kompromiso ku e prinsipionan di corporate governance sano. E Hunta ta supervisá Gerensia atraves di su komishonnan aktivo di Ouditoria, Krédito, Riesgo i Rekurso Humano. E miembronan lokal di e Hunta, hopi be kompañá pa otro komisarionan, ta topa informalmente aparte di e reunionnan formal di e Hunta pa konosé i komprendé nos Banko muchu mas profundo. En general e Hunta kompleto a topa den reunionnan formal na kuater okashon, miéntras ku durante 2011 kuater biaha a tene un reunion di e komisarionan lokal.
Na kuater okashon e Hunta su Komishon di Ouditoria a reuní, esnan di Krédito i di Riesgo a reuní dos be, miéntras ku e Komishon di Rekurso Humano a bini huntu kuater biaha na 2011. E Hunta a reuní kuater be sin ku Gerensia tabata presente i e Komishon di Ouditoria a reuní tambe ku nos ouditornan eksterno.
Nos Banko ta keda komprometé na e prinsipionan di un forma sano di Konosé Bo Kliente i pa kombatí labamentu di plaka i finansiamentu di terorista. Nos ofisina di Compliance ta hunga un papel krusial den entrenamentu i halsa e nivel di konsiensia di empleadonan di nos Grupo pa monitoriá nos empresa i pa kumpli ku e rekisitonan pa reportá. Na 2011 Caribbean Financial Action Task Force (CFATF) su evaluashon periódiko di Kòrsou a tuma lugá na kua nos ofisina di Compliance tabata ekstensamente envolví pa loke ta formulá kontesta i remarke, tantu pa nos Banko komo na nòmber di e sektor finansiero lokal en general.
Na 2012 i pa despues Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) lo rekerí mas tempu i energia di Gerensia, e sekshon di Compliance i un kantidat grandi di empleado di nos Banko pa kumpli ku e regulashonnan nobo ku lo tin un impakto ku ta surpasá frontera di Estádos Unídos.

## Nos Estadonan Finansiero i Otro Datonan Importante

Nos ta kontinuá brinda mas ku e loke ta rekerí na reportahe i transparensia di nos datonan finansiero. Manera semper nos ta kla i dispuesto pa diskutí i klarifiká kualke aspekto di e relato òf datonan aki.

E Grupo di MCB ta konsistí di 15 kompania, establesé na Kòrsou, Aruba, Sint Maarten, Boneiru, Sint Eustatius i Saba ku ta operá lokalmente i internashonalmente. E informashon den e prinsipal datonan konsolidá ta representá e total na datonan finansiero di tur e 15 miembronan di Grupo MCB.
Kompanianan den kua nos tin un parti minoritario, spesífikamente Royal & Sun Alliance Insurance (Antilles) N.V., Caribbean Factoring Services B.V. i FactorPlus Aruba N.V., no ta inkluí den konsolidashon.

## Balansa Konsolidá i Kapital

Pa presentá e datonan finansiero, a modifiká sierto dato di 2010 pa kumpli ku e rekisitonan regulatorio lokal i di IFRS. Esaki ta envolví mas tantu karta di krédito i garantia, di kua un porshon a move di e kategorianan riba balansa pa for di balansa.
Pa motibu di tasa di interes pa spar i depósito na bankonan históríkamente abou, klientenan ta buska alternativa pa gana algu bèk riba nan fondonan i a konsekuensia di esaki a depósitonan di kliente a baha ku 232 mion florin òf 4.5%. Esaki tabata tambe e kousa prinsipal pa e bahada di e aktivonan total di Grupo MCB ku 177 mion florin òf 3%, kaminda fondo na otro bankonan a baha ku 480 mion florin.
Na otro banda, fiansa i adelantonan neto na kliente a subi ku 7.2% òf 246 mion florin te yega 3647 mion florin i e inversionnan a oumentá ku 43 mion florin.
E kapital propio di nos Akshonistanan a krese konsiderablemente ku 57 mion florin. Sin konta interes minoritario, e total na kapital di Akshonista na fin di aña tabata 592 mion florin. E kapitalisashon fuerte aki ta sigui representá un forsa esensial di nos Grupo i unu ku nos komunidat, nos klientenan i nos empleadonan por sigui konta kuné.

## Estado di Ganashi di Pèrdida

E entradanan presentá den nos datonan finansiero ta derivá for di tantu aktividatnan lokal komo internashonal di e Grupo. E fluhonan di entradanan aki ta bon diversifiká.
Apesar di e aña yen di reto, e resultadonan neto di e Grupo promé ku impuesto a oumentá ku mas ku 6 mion florin te na 172 mion florin. E resultado aki ta danki na kresementu di entrada operashonal di 20 mion florin ku interes riba entrada di 15 mion florin mas i entrada for di pago i komishon ta 10 mion florin mas haltu. E logronan aki por parti ta kompensá pa e resultadonan mas abou for di benta di papel di balor. Si laga e entradanan ekstraordinario afó, e resultado neto di Grupo MCB promé ku impuesto a subi salú ku 10% òf 15 mion florin. Entrada neto despues di impuesto, pero promé ku e transferensia pa e Reserva kontra Riesgo General a subi te 137 mion florin. Loke a generá masha satisfakshon ta ku tur nos merkadonan a kontribuí na e oumento aki den ganashi neto.

## Fiansanan

A logra e oumento di 7% di fiansa i adelanto na kliente danki na tantu nos klientenan individual komo nos klientenan empresarial. Mas remarkabel ta ku e fiansanan na kompanianan a subi mas ku 10% te na 206 mion florin, miéntras ku e oumentu di fiansa na klientenan personal a alkansá 4%. E kresementu moderá di fiansa personal ta parsialmente debí na e echo ku Banko den di dos mitar di aña a baha su promoshon pa fiansa na kliente personal. Esaki tabata a konsekuensia di e instrukshon di Banko Sentral di Kòrsou i Sint Maarten (CBCS) pa bankonan komersial subi nan reservanan na CBCS komo parti di e esfuerso pa kontené e kresementu na importashon konsumptivo.

A amplia e kapital di Akshonistanan konsiderablemente ku 57 mion florin. Sin konta e interes minoritario, e total na kapital di Akshonistanan na fin di aña e monta 592 mion florin. E kapitalisashon fuerte aki ta sigui representá un forsa esensial di nos Grupo i unu ku nos komunidat, nos klientenan i nos personal por sigui konta kuné.

## Impuesto

A base di nos operashonnan na 2011 Grupo MCB mester a paga 35 mion florin na belasting di ganashi, miéntras ku e Grupo a paga tambe 3.2 mion florin na pago pa volúmen di benta (OB). Nos empleadonan a paga 32.7 mion florin na belasting di sueldo.
Grupo MCB na nòmber di Banko Sentral ta retené impuesto pa kada transakshon di divisa strañero, loke e ta transferí na su turno na e respektivo gobiènunan di Kòrsou i Sint Maarten. Na 2011 MCB a retené i paga 46 mion florin na impuesto di divisa na Kòrsou i Sint Maarten. Caribbean Mercantile Bank na Aruba a retené 12 mion florin na impuesto di kambio di valuta loke el a entregá na su turno na Banko Sentral di Aruba pa gobiènu di Aruba.
Huntu e impuestonan aki a kontribuí ku 129 mion florin na e kahanan di gobiènu di nos paisnan.

## Empleo

Dia 31 di desèmber 2011 Grupo MCB a empleá 1485 persona na tur e islanan huntu. Durante aña Grupo MCB a paga su empleadonan 91 mion florin na salario so, sin konta loke el a paga na benefisio sosial, penshun, seguro médiko i otro seguro.

## Komunidat

Curaçao North Sea Jazz Festival ta un evento masha popular ku a lansa na 2010 i ku na 2011a konosé un kresementu supstansial na oudiensia (lokal i strañero). E siman di músika aki a kulminá den dos anochi ku mas ku 18 artista internashonalmente renombrá manera Sting, Stevie Wonder i Dionne Warwick i el a kontribuí ku mas di 16 mion florin na ekonomia di Kòrsou. Mas importante ta ku e festival aki ta trese alrededor di 10.000 hende huntu tur anochi pa selebrá músika di klase mundial den un ambiente plasentero i bon organisá. Nos tabata masha kontentu di tabatin e oportunidat pa presentá e Premio MCB 2011 na e inisiadónan i e komité organisadó di e evento aki.

Manera semper nos a kontinuá kompartí ku nos komunidatnan na tur e islanan atraves di numeroso donashon i kontribushon. Na 2011 e Grupo a kontribuí ku kasi 5300 donashon na un balor ku ta alkansá kasi 4 mion florin pa respaldá e trabou importante i e aktividatnan di organisashonnan kultural, sosial, religioso, deportivo i edukashonal na benefisio di hubentut, barionan i diferente institushon karitativo.

Nos ta spesialmente orguyoso kon pa e selebrashon di e di 95 aniversario di Banko na Kòrsou un grupo di kasi 500 di nos koleganan a partisipá boluntariamente na 10 proyekto, un òf mas fin di siman for di òktober te desèmber, pa yuda drecha e infrastruktura i kondishonnan pa sentronan di hubentut, skol, sentro di bario i kas di ansiano rònt Kòrsou. Nos ta masha gradesido na tur nos koleganan pa nan partisipashon entusiasmá pa duna bèk na komunidat. Mesora despues di e proyektonan aki den e di dos i di tres siman di desèmber nos a selebrá e di shete anual 'Siman di Kurason Positivo' kaminda hopi di nos koleganan di un forma voluntario a duna un man na esnan ménos fortuná den nos sosiedat.

Na Kòrsou Banko a spònser dos inisiativa nobo di deporte. Organisá pa nos koleganan, e torneo di sòftbòl HOPE na mart, aprel i mei a atraé mas ku 50 kompania ku a kompetí pa rekoudá fondo pa Curaçao Special Olympics Foundation. For di sèptèmber te desèmber Banko tabata e patrosinadó prinsipal di e promé temporada di RBI (Reviving Baseball in Inner cities) Baseball League ku ta konsistí di 18 tim den e gruponan di edat di 13 pa 18 aña, tur respaldá pa Major League Baseball. Ámbos inisiativa tabatin un impakto masha positivo riba e hungadónan, nan direktornan tékniko, famianan i komunidat i nos ta spera di por sigui sostené nan pa e añanan binidero.

Dia 1 di òktober nos tabata un di e patrosinadónan prinsipal di e 'Walk and Dance for the Cure', un akshon di rekoudashon pa halsa konsiensia di kanser na pechu i kaminda nan a honrá nos anterior Presidente Direktor Lio Capriles huntu ku Prof. Bob Pinedo pa nan inisiativanan riba tereno di konsientisá i prevení kanser na pechu.

Tur e aktividatnan aki ta mustra un biaha mas ku Grupo MCB i spesialmente tur nos koleganan komo voluntario ta konsiderá ku ta nos responsabilidat pa kompartí ku nos komunidatnan i ku nan ta komprometé pa sigui hasi esei.

## Futuro

Den e promé aña di nos paisnan nobo Kòrsou i Sint Maarten, e munisipionan BES nobo di Boneiru, Sint Eustatius i Saba huntu ku Aruba a logra hopi i na mes momento tin muchu mas pa hasi ainda. A lansa hopi inisiativa nobo tantu den Banko komo pafó i huntu ku nos koleganan nos a invertí hopi tempu i esfuerso pa ahustá na e ámbito nobo i kaminda ta deseabel pa mustra e direkshon pa kapta oportunidatnan nobo. Nos ta gradesido na nos klientenan, nos empleadonan, nos akshonistanan i spesialmente e komunidatnan ku nos ta sirbi pa e sosten ku nos a gosa na 2011 i nos ta spera por bolbe gosa di dje na 2012. Klousurando e aña den kua nos a selebrá 95 aña desde ku a lanta nos Banko, nos ta realisá ku hopi a kambia i na mes momento, danki Dios, hopi kos a keda meskos. Nos ta antisipá mas reto i oportunidat nobo i e selebrashonnan ku sin duda lo marka e sentenario den e mundu bankario aki 5 aña.

Chicu Capriles
President i CEO

Joe van Dongen
Managing Director

Michael de Sola
Managing Director