



INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2023



MetroBank
ES CONFIANZA

Cómo leer este informe (4)

Mensaje del Gerente General
y Vicepresidente Ejecutivo (6)

Principales cifras e hitos (8)

01

Nuestro Banco (11)

(12) Modelo de negocio

(20) Gobierno corporativo

02

Sostenibilidad (31)

(32) Conducta empresarial
responsable

(36) Relacionamiento con
grupos de interés

(39) Doble Materialidad

03

Talento MetroBank (45)

(47) Demografía
y diversidad

(52) Nuestros programas
de bienestar

(60) Salud y seguridad
ocupacional

04

Banca Responsable (65)

- (66) Experiencia
- (70) Innovación en productos y servicios
- (72) Transparencia
- (76) Nuestro compromiso con la educación

05

Protección del medio ambiente (79)

- (80) Ecoeficiencia operacional
- (83) Adaptación al cambio climático

06

Gobernanza (87)

- (88) Desempeño económico
- (94) Ética y cumplimiento

Anexo: Tabla de Indicadores (102)

Cómo leer este informe

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

En MetroBank, seguimos avanzando sobre nuestro compromiso con la Sostenibilidad, buscando que nuestros servicios financieros continúen generando valor para la sociedad panameña y para todo el conjunto de nuestros grupos de interés. Lo anterior, con un propósito mayor de generar impactos positivos sobre el medio ambiente, sociedad y la economía de Panamá.

El presente informe, es una ventana hacia nuestro trabajo realizado en materia de sostenibilidad, así como una muestra de nuestro avance sobre la integración e identificación de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en los procesos del Banco.

Este documento da cuenta del camino transcurrido en el año 2023, evidenciando el impacto positivo que generamos como MetroBank S.A. a través de nuestras unidades de negocio y durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

En este informe, incorporamos la metodología de Doble Materialidad, que permite un análisis de los temas

claves a ser gestionados en materia de Sostenibilidad es decir, una guía de gestión sostenible. Este análisis, integra la materialidad de impacto y la materialidad financiera.

Más detalles sobre el proceso de materialidad en el capítulo de Sostenibilidad

El desarrollo de este informe fue supervisado por la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos y validado por las diferentes Vicepresidencias del banco, cuyos líderes, conforman el equipo Ejecutivo de MetroBank.





Características del Informe

Este informe se desarrolló aplicando los Estándares Universales del Global Reporting Initiative (GRI) GRI 1, 2 y 3 versión 2021. Asimismo, se incluyen los Estándares del Sustainability Accounting Board (SASB) para Banca Comercial.

Atiende a los requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Actúa en complementación al trabajo y compromiso con los 10 principios de Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC) reportado bajo nuestra Comunicación de Progreso (CoP) correspondiente a este periodo de informe.

Claves para la lectura del Informe

Al inicio de cada sección de este informe, se encuentran referenciados los contenidos GRI y parámetros SASB detallados por la sección. Estos se disponen al finalizar la información general del informe bajo sus índices de contenido respectivos.

Mensaje del Gerente General y Vicepresidente Ejecutivo

(GRI 2-22)

Me complace dirigirme a ustedes para presentarles nuestro primer Informe de Sostenibilidad correspondiente al año 2023. Este representa un paso fundamental en el desarrollo y evolución del Grupo Financiero MetroBank en nuestro camino a la divulgación transparente de una gestión sostenible.

A inicios del 2023 profundizamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al llevar a cabo el primer ejercicio de Doble Materialidad, que nos permitió identificar los principales impactos, positivos y negativos que generan nuestras operaciones sobre los intereses de todo el conjunto de grupos de interés, así como los riesgos y oportunidades relacionados a la integración de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza en una perspectiva de estabilidad financiera y continuidad del negocio. Esta visión por nuestro compromiso con la sostenibilidad ha impulsado nuestros esfuerzos y nos ha permitido alinear nuestras operaciones con las exigencias del mercado global y local.

Como *asesores financieros de confianza*, llevamos a cabo una sólida gestión financiera y de riesgos, logrando generar utilidades por US\$20.2 MM, lo que hizo posible distribuir a lo largo de nuestra cadena de valor en la economía panameña US\$35.5 MM de nuestro valor económico.

Gracias a nuestras unidades de negocio, la amplia oferta de soluciones financieras y el excelente servicio que se brinda, obtuvimos una puntuación de satisfacción del cliente (CSAT) del 97.2%, demostrando una vez más la confianza en nuestros servicios y operaciones.

En este sentido, nuestros canales digitales juegan un papel clave dentro de la evolución de nuestros servicios, incrementando nuestra eficiencia operativa con un 69% más en transacciones digitales y extendiendo el alcance de nuestros productos y servicios financieros al atraer 130% más de clientes nuevos.

En cuanto a nuestros MetroValiosos, este año integramos a 96 personas más a la familia MetroBank, sumando un total de 421 colaboradores y colaboradoras principalmente mujeres, las cuales representan el 61.5% ocupando el 50% de los puestos ejecutivos y 60% de los puestos gerenciales. Del mismo modo, el desarrollo profesional y bienestar de nuestros colaboradores ocupó uno de los principales enfoques de gestión, como prueba de ello, logramos destinar mayores recursos para actividades de formación y capacitación, posibilitando la impartición de 29.3 horas de capacitación promedio por colaborador. Además, ampliamos la flexibilidad horaria, fomentando un mayor balance entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores y sus familias.

En materia de Responsabilidad Social Empresarial, amplificamos nuestros recursos a programas comunitarios, con los que promovimos la educación a través de la entrega de tres becas universitarias, capacitamos a más de 35 maestros de primaria y secundaria y fomentamos el desarrollo cultural promoviendo visitas a museos para más de 30 estudiantes y facilitamos espacios dentro de nuestra sucursal en Calle 50 para la exposición de obras de artistas panameños emergentes.

En esta línea y a través del compromiso de nuestros MetroValiosos con el programa de voluntariado corporativo "Raíces del Cambio", continuamos promoviendo la educación financiera y el desarrollo socioeconómico de la juventud panameña beneficiando a 75 estudiantes del 9no grado de la Escuela República de Alemania.

Con miras hacia el futuro, iniciamos la implementación de medidas y estrategias que buscan incrementar la resiliencia de nuestras operaciones frente a los desafíos del cambio climático, así como reducir y mitigar la huella sobre nuestro entorno. Iniciamos la instalación de paneles solares en nuestras oficinas de Calle 50, logrando generar 11,662.20Kwh y evitar la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Buscaremos en los años que vienen ampliar nuestro compromiso con la sostenibilidad de nuestras operaciones, trabajando hacia la



medición y divulgación de nuestro primer inventario de GEI.

Nuestro grupo continúa su camino hacia la sostenibilidad, dando pasos que transforman cada vez más nuestros procesos operativos y se reflejan a través de mejores productos y servicios que generan mayor valor para nuestros grupos de interés y promueven el desarrollo sostenible.

Es un placer poder recorrer con ustedes este camino y compartir nuestro desempeño a través de este primer Reporte de Sostenibilidad 2023.

Ernesto A. Boyd Jr.

Vicepresidente Ejecutivo
y Gerente General
Grupo Financiero MetroBank

Principales cifras e hitos

AMBIENTAL

Buscamos reducir nuestra huella sobre el medio ambiente y proteger el entorno donde desarrollamos nuestras operaciones, para esto, implementamos medidas de prevención, medición y mitigación, integradas a nuestros procesos internos que se extienden hacia nuestros clientes y proveedores.

+11,600kWh
generados el último trimestre a través de paneles solares.

↓66.5%
de consumo de energía eléctrica.

41,535.67kWh
ahorrados

US\$
23 MM
en créditos sostenibles.

Participación de limpieza en Panamá Viejo.



SOCIAL

En MetroBank priorizamos el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores, clientes y comunidad, desarrollando iniciativas que promueven la reducción de desigualdades y fomentan la educación y la cultura. Así como la inclusión financiera a través de productos y servicios accesibles e innovadores.

421
colaboradores

61.5%
de colaboradores son mujeres.

12,308
horas de capacitación y formación impartidas.

98%
de colaboradores nos recomiendan como empleador, basándose en nuestro prestigio y reputación corporativa.

78
colaboradores ascendidos internamente.

↓75%
en tasa de accidentalidad.



370

colaboradores
asistieron a la feria
de salud y beneficios.



+100

estudiantes
beneficiados
a través de
voluntariado Raíces
del Cambio.

75

estudiantes
beneficiados
por el Programa
de Educación
Financiera.

97%

en Customer
Satisfaction Score
(CSAT).



↑69%

de crecimiento
en transacciones
digitales.



GOBERNANZA

Mantenemos el desarrollo de nuestras operaciones bajo los mayores estándares de ética empresarial, detallados y apegados a la normativa legal aplicable. Además, facilitamos varios canales de comunicación directa para denuncias y reclamos por todo el conjunto de nuestros grupos de interés.

0

denuncias o reclamos
relacionadas con
comportamientos
anticompetitivos o
sobre la información y
el marketing.

0

incidentes de
responsabilidad
penal o sanciones
por el regulador.

60%



de puestos de liderazgo
ocupados por mujeres.

100%

de directores
capacitados en
temas relacionados
a la Prevención del
Lavado de Activos y
del Financiamiento
del Terrorismo
(PLAFT).

0

eventos de fuga de
datos o violaciones
a la privacidad.





01

Nuestro Banco

Compromiso constante con
la innovación y el servicio hacia
nuestros clientes.

Modelo de negocio

(GRI 2-1, 2-6)

Desde nuestra fundación hace 33 años, tenemos el propósito de acompañar y promover el desarrollo económico del país y de la región. Como MetroBank, S.A., buscamos incrementar el valor que proporcionamos a nuestros grupos de interés y profundizar la confianza que cada uno de nuestros clientes deposita sobre nosotros, como uno de los principales bancos de capital privado del país.

Nos encontramos ubicados en Punta Pacífica, Panamá y nuestros servicios se extienden en distintas regiones del país tales como la Ciudad de Panamá, David y Colón.

Con el objetivo de seguir robusteciendo nuestro propósito de desarrollo económico local, para el año 2023, actualizamos nuestro enfoque estratégico y redireccionamos nuestra visión, misión y valores **para reflejar nuestro renovado compromiso con nuestros clientes y el aporte al Desarrollo Sostenible de Panamá.**

Hitos en nuestra historia





Misión

“Creamos relaciones de confianza a través de soluciones innovadoras y experiencias memorables, que promueven el crecimiento sostenible de nuestros aliados estratégicos.”



Visión

“Ser un banco reconocido por ofrecer servicios y asesoría financiera confiable y personalizada a través del actuar ético, creando valor a nuestros clientes para que logren objetivos personales y empresariales, trascendiendo generaciones.”

Valores

Excelencia

Innovación

Ética y
transparencia

Compromiso

Responsabilidad
social



Inversión adicional a capital por parte de los accionistas de US\$20MM.



Metro Asset Management pone en marcha el Metro Strategic Fund.



Emisión de Acciones Preferidas de MetroBank por la suma de US\$20MM.

2015

2018

2019

2020

2022

2023



Metro Holding Enterprises se registra en la Bolsa de Valores de Panamá. Metro Assets inicia operaciones.



Inversión adicional a capital por parte de los accionistas de US\$14MM.



Evaluación de calificación de riesgo y mejora de calificación en 2024 por Fitch y Moody's a A(pan) y A.pa, respectivamente.

Estructura corporativa y principales líneas de negocio

Facilitamos opciones financieras para la gestión patrimonial y acceso a financiamiento, mediante una sólida oferta de productos y servicios con los que cuentan nuestras distintas unidades de negocio



MetroBank es Confianza

Metro Assets

Administración de activos adjudicados.

Metro Asset Management

Servicios de intermediación financiera que contemplan corretaje y custodia.

MetroFactoring

Negociación para descuento de facturas.

MetroTrust

Administración y gestión de fideicomisos.

Metro Leasing

Servicios de arrendamiento financiero y empresarial.

Govimar Préstamos

Financiamiento y préstamos de consumo.

Dentro de nuestras unidades de negocio, se ubican los diferentes departamentos que conforman las vicepresidencias. Las cuales lideran las bancas especializadas, haciendo posible la atención personalizada para cada necesidad de nuestros clientes. Las bancas especializadas, se dividen de la siguiente manera:

Banca Corporativa y Comercial

Nuestra cartera corporativa cuenta con una diversificada oferta de productos y servicios para nuestros clientes jurídicos. A través de esta, aseguramos una atención especializada, enfocada y personalizada para nuestros clientes corporativos de alto nivel, así como para pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Cuentas

- › Cuentas corrientes y de ahorro para uso local o en el extranjero.

Leasing

- › Adquisición de activos productivos para las operaciones de nuestros clientes. Contamos con Leasing Financiero, Leasing Operativo y Leaseback.

Préstamos

- › **Comercial:** Opciones de financiamiento para cubrir necesidades de negocio al corto, mediano y largo plazo.
- › **Agropecuario:** Financiamiento destinado a proyectos agrícolas y ganaderos.
- › **Hipotecario Comercial:** Financiamiento para la adquisición de oficinas, galeras y locales comerciales.
- › **Industrial:** Destinado para actividades industriales de elaboración, fabricación o producción.
- › **Prendario:** Oportunidades para disponer fondos inmediatos mediante garantías.
- › **Sindicados y Bonos:** Administración de préstamos y bonos estructurados por bancos internacionales.

Factoring

- › **Con Recursos:** Opciones de liquidez para capital de trabajo a través de cuentas y documentos negociables, asumiendo riesgos de impago.
- › **Sin Recursos:** Opciones de liquidez para capital de trabajo a través de cuentas y documentos negociables, sin asumir riesgos de impago.
- › **Reverse Factoring:** Opciones para facilitar la gestión de pago a proveedores.

Líneas de financiamiento

- › **Líneas de Crédito:** Ofrecemos condiciones competitivas para las necesidades de liquidez a corto plazo enfocadas al crecimiento del negocio.
- › **Líneas de Sobreiro:** Oportunidad de liquidez inmediata a través de límites autorizados disponibles en una cuenta corriente.
- › **Líneas Interinas de Construcción:** Financiamiento para el desarrollo inmobiliario, destinado a la construcción residencial y comercial.





Banca Privada

Brindamos a nuestros clientes soluciones financieras personalizadas, a través de productos y servicios creados a la medida de sus necesidades. Nuestra misión es garantizar la confianza de nuestros clientes en el manejo de su gestión patrimonial y de negocios.

Nuestra Banca Privada cuenta con una amplia gama de productos y servicios gestionados mediante un modelo de servicio de excelencia, con Ejecutivos altamente capacitados, quienes dan seguimiento a detalle de cada una de las solicitudes de nuestros clientes.

Depósitos a Plazo Fijo

- › Con tasas competitivas destinadas al crecimiento del patrimonio.

Cuentas

- › Cuentas de Ahorro y Corriente Diamond, para incentivar el ahorro de nuestros clientes.

Cuentas de inversión

- › **Local:** Alternativas de inversión en valores locales por perfiles de riesgo (Custodia, compensación y liquidación).
- › **Internacional:** Alternativas de inversión en mercados internacionales por perfiles de riesgo (corretaje, compensación y custodia).

Hipotecas

- › Opciones de financiamiento con tarifas atractivas para viviendas o casas de descanso.

Tarjetas

- › Opciones diversificadas en tarjetas de débito y crédito.

Préstamos Prendarios

- › Préstamos con garantía prendaria, diseñados a la medida de las necesidades de liquidez de nuestros clientes.

Leasing

- › Opciones de Leasing para la adquisición de vehículos personales.

Nuestros servicios de banca de inversiones y administración de patrimonio ofrecen **soluciones personalizadas con un enfoque de confidencialidad y asesoramiento.**



MetroTrust

Brindamos a nuestros clientes, un servicio de administración de bienes, patrimonios personales y familiares, administración de valores, protección de activos y respaldo de obligaciones mediante traspaso de garantías reales, a medida de sus necesidades, aportándoles confidencialidad, compromiso y la mejor atención.

Fideicomisos de administración

Escrow Accounts

Fideicomisos de inversión

Fideicomisos de garantía

Fideicomisos de planificación patrimonial

Banca de Inversiones

Nuestra Casa de Valores brinda servicios de inversión con licencia otorgada por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá. Brindamos productos de inversión adaptados al perfil de riesgo, objetivos y metas financieras de los clientes, enfocados en ofrecer un servicio de calidad y asesoramiento experto.

Cuentas de inversión

- › **Local:** donde se negocian títulos emitidos en la República de Panamá.
- › **Internacional:** donde se negocian títulos emitidos en el extranjero.

Productos

- › **Renta Fija:** Bonos, Letras del Tesoro y Valores Comerciales Negociables.
- › **Renta Variable:** Acciones Comunes o Acciones Preferidas.
- › **Fondos de Inversión**

Banca Consumo

Banca Premium

Enfocados en atender a nuestros clientes existentes y nuevos, ofrecemos toda la variedad de productos de la Banca de Consumo, con el objetivo de aumentar y fortalecer las relaciones e identificar oportunidades que aumenten la venta cruzada.

Cuentas

- › Cuentas de ahorro, corrientes y depósitos a Plazo Fijo.

Leasing

- › Financiamiento para la compra de autos a través de la figura de Leasing.

Tarjetas

- › Tarjetas de débito y crédito MetroBank, con beneficios únicos y exclusivos.

Préstamos

- › **Hipotecarios:** Opciones de financiamiento con tarifas atractivas para viviendas con plazos hasta 30 años.
- › **Financiamiento de Auto:** Para adquisición de vehículos, financiados hasta el 90%.

Govimar

Nuestra Financiera Govimar atiende bajo el enfoque de abarcar al nicho del mercado de consumo minorista, ofreciéndoles productos de bajo riesgo crediticio y préstamos por descuento directo.

Nuestra prioridad está enfocada en los clientes nuevos y existentes, con ingresos estables, principalmente en el sector público y jubilados.

Entre las características de nuestros préstamos personales, destacan:

- › Aprobaciones para personas jubiladas de hasta 80 años.
- › Plazos de hasta 15 años.
- › Montos de hasta US\$75 M.





Banca Digital

Brindamos a nuestros clientes, un servicio que les permite realizar procesos financieros mediante nuestra aplicación móvil o sitio web, de esta forma, les ofrecemos una atención que estará a la disposición desde cualquier parte del mundo en cualquier momento del día.

Banca en Línea

- › Ofrecemos el servicio de Banca en Línea Personal, por medio del cual los clientes pueden tener accesos a sus cuentas las 24 horas del día, todo el año.

Banca en Línea Corporativa

- › Ofrecemos el servicio de Banca en Línea Corporativa, por medio del cual los clientes pueden tener acceso a sus cuentas las 24 horas del día, permitiendo realizar transacciones bancarias desde cualquier lugar y en cualquier momento.

ACH Empresas

Ponemos a disposición de nuestros clientes este servicio que permite realizar transacciones bancarias de manera masiva, desde cualquier lugar y en cualquier momento, de manera segura y conveniente.

Permite realizar:

- › Pagos de planilla
- › Pagos a proveedores
- › Pagos a acreedores
- › Autorizaciones de débito (cobros)

Master de Banca en línea

- › Esquema utilizado para agrupar varias posiciones bajo un solo cliente, de esta manera, el usuario desde un solo acceso puede administrar varias cuentas o sociedades. Se puede utilizar tanto en banca en línea personal como en corporativa.

Banca Móvil

- › Esta aplicación permite realizar transacciones bancarias desde un dispositivo móvil, de manera gratuita, segura y conveniente, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Metro Digital Solutions

Es una plataforma completa con más de 15 años de experiencia en el mercado, ofreciendo métodos de pago en línea con altos estándares de seguridad, para que los negocios puedan gestionar cobros con tarjetas Visa, Mastercard y Clave.

- › **E-Commerce:** Acepta pagos desde tu sitio web o aplicación móvil.
- › **Cargos Recurrentes:** Automatiza la gestión de cobros recurrentes con nuestra plataforma.
- › **Link de Pago:** Genera enlaces de pago y permite compartirlos por redes sociales o correo electrónico.
- › **Punto de Venta:** Recibe pagos físicos con nuestros equipos de última tecnología.
- › **Kipo:** Transfiere los saldos de PayPal a una cuenta bancaria en Panamá a través de nuestra plataforma Kipo.

Gobierno Corporativo

(GRI: 2.9; 2.10; 2.11; 2.12; 2.13; 2.15; 2.16; 2.17, 2.18)

Buscamos que nuestra estructura de Gobierno Corporativo aporte de manera definitiva a la solidez reputacional y confianza que generamos en nuestros clientes. Nuestros procesos relacionados a la gestión de nuestro Gobierno Corporativo y de toma de decisiones se encuentran guiados por las normativas y regulaciones nacionales e internacionales.

Nuestra estructura responde a los requerimientos de la Ley Bancaria, así como los acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y a los principios básicos de buen gobierno corporativo de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV).

Enfoque de nuestro Modelo de Gobierno Corporativo



A través de nuestro modelo de Gobierno Corporativo determinamos los objetivos estratégicos, así como los medios y recursos necesarios para su alcance. Estos también, sirven como guía para la implementación de nuestros procesos de control interno, delegación de responsabilidades y estructuración de nuestra autorregulación interna.

Principales documentos que respaldan nuestra gestión de gobierno corporativo

Manual de Gobierno Corporativo

Delimita nuestro marco de acción y mecanismos necesarios para asegurar el cumplimiento de las normas, disposiciones de los reguladores y lineamientos internos que estructuran nuestro Gobierno Corporativo.

Reglamento Interno

Reglamenta las disposiciones generales de estructuración y trabajo interno, estableciendo normas que regulan nuestra gestión humana responsable.

Política de Recursos Humanos

Se establece como nuestra principal política para gestionar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, esta también contempla nuestros procedimientos de selección y promoción interna, estableciendo principios básicos de meritocracia e igualdad de oportunidades.

Código de Ética

Determina nuestros compromisos, principios y normas éticas que rigen el actuar de todos nuestros colaboradores. Este también, sienta las bases principales de nuestra conducta empresarial interna y externa.

Política de Distribución y Pago de Dividendos

Determina la forma y cuantía en la que se reparten las utilidades, así como las ganancias que se reinvierten internamente.

Nuestra estructura responde a los requerimientos de la Ley Bancaria, así como los acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y a los Principios Básicos de Buen Gobierno Corporativo de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV).



Junta General de Accionistas

Nos encontramos constituidos como grupo financiero bajo Metro Holding Enterprises Inc. Nuestra Junta General de Accionistas actúa como nuestro máximo órgano de gobierno corporativo, esta se reúne ordinariamente una vez por año, bajo la determinación de la Junta Directiva. Adicionalmente, la Junta General de Accionistas se reúne extraordinariamente bajo convocatoria de la Junta Directiva o Presidente Ejecutivo.

Entre sus principales responsabilidades se encuentra el de aprobar y emitir disposiciones sobre:

- › Los informes de gestión, refiriéndose a la situación económica y financiera institucional.
- › Las políticas, estrategias y análisis sobre la gestión de riesgos esenciales.
- › Cumplimiento y análisis de las políticas de control interno, integrando las recomendaciones relevantes del comité de auditoría.
- › Los estados financieros generales, así como los emitidos por auditores externos y sus dictámenes.
- › Direccionamiento y desarrollo de planes institucionales emprendidos o por emprender.

Nuestra estructura de gobierno corporativo se fundamenta en principios de ética y transparencia, asegurando que todas nuestras actividades estén alineadas con los mejores intereses de nuestros stakeholders.



Junta Directiva

Sobre nuestra Junta Directiva recaen las facultades de dirección, conducción y administración sobre todas las operaciones y el giro del negocio del banco. Esta se reúne mensualmente de manera ordinaria y extraordinariamente a requerimiento de la misma Junta Directiva. Los temas por tratar son documentados en las actas de reunión y compartidos a los directores con no menos de 5 días previos a la sesión.

Funciones

- | | | | |
|---|---|--|---|
| › Promocionar la evolución y crecimiento de nuestros estándares éticos y de integridad, estableciendo controles internos eficientes dentro de nuestras operaciones. | › Determinar las políticas y lineamientos de relacionamiento entre la Gerencia General, Junta Directiva, accionistas, depositantes y nuestro conjunto de grupos de interés. | › Vigilar el cumplimiento de los requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), al igual que liderar la comunicación con esta sobre eventualidades críticas. | › Establecer límites y apetitos de riesgo para los principales riesgos, así como asegurar la apropiada implementación de procesos de identificación, medición y control de estos. |
| › Aprobar periódicamente las estrategias de negocio y políticas relacionadas. | › Aprobar los programas de auditoría interna, así como la delegación de auditores externos. | › Aprobar anualmente los niveles de tolerancia por riesgo. | › Seleccionar y asignar al Gerente General y de auditoría interna. |
| › Aprobar anualmente los objetivos y procedimientos del sistema de control interno. | › Ejercer las facultades del grupo no reservadas para la Junta General de Accionistas. | › Nombrar a los auditores externos para el Grupo MetroBank. | › Administrar y dirigir los negocios del Grupo MetroBank. |

La Junta Directiva determina nuestra orientación estratégica, manteniendo nuestras operaciones a la vanguardia del sector financiero e integrando los mayores estándares de gobernanza y comportamiento empresarial responsable dentro de sus procesos de toma de decisiones.

Composición

Nuestra Junta Directiva se compone de 11 directores, siendo 9 de estos principales y 2 independientes, quienes actúan como suplentes y cuentan con el derecho a voz dentro de todas las sesiones de Junta Directiva.

Los directores ocupan el cargo por un periodo de un año con la posibilidad de ser reelegidos

indefinidamente por la Junta General de Accionistas, la cual toma en consideración sus conocimientos y experiencia previa relacionada con el sistema financiero. Además, establece impedimentos de participación, evitando que representen riesgos por conflictos de interés. Las prohibiciones generales son las siguientes:

La pertenencia a Juntas Directivas de otras instituciones del sistema financiero con productos de crédito.

Exigir o aceptar pagos o beneficios relacionados a su decisión.



La participación y voto de directores relacionados a temas que puedan derivar en potenciales conflictos de interés interno.

Composición Junta Directiva

Eric Cohen Solís

Masculino
Presidente
 2009

Abraham Assis

Masculino
Vicepresidente
 2014

Juan Pablo Fábrega Polleri

Masculino
Secretario
 2008

Eduardo Orillac Motta

Masculino
Tesorero
 2008

Oscar López Arosemena

Masculino
Subsecretario
 1993

Ricardo Delvalle Paredes

Masculino
Subtesorero
 2019

Ernesto A. Boyd Sasso

Masculino
Director
 2007

Murad Harari Dabah

Masculino
Director
 2014

Juan Gabriel Endara Martínez

Masculino
Director
 2020

Robert James Boyd Burgos

Masculino
Director independiente
 2015

Nathalia Quirós Gómez

Femenino
Director independiente
 2019

* El presidente del directorio no ocupa otros cargos ejecutivos fuera de este.
 La fecha hace relación al año de inicio de su gestión.

Formación y evaluación

Aseguramos que nuestra Junta Directiva se encuentre actualizada e informada sobre la constante evolución del sector financiero a nivel global y regional, así como los riesgos y oportunidades que representan. Mantenemos capacitaciones periódicas que aseguran el conocimiento colectivo de nuestros directores.

En cuanto a la evaluación de nuestra Junta Directiva, sostenemos evaluaciones de desempeño cada tres años, asistidas por asesores externos para asegurar la transparencia y efectividad del ejercicio. El resultado de las evaluaciones es analizado por la Junta Directiva con el fin de desarrollar planes de acción en base a las oportunidades de mejora identificadas por el ejercicio. La siguiente evaluación está planeada para llevarse a cabo el 2024, sus resultados se incluirán en el siguiente periodo de reporte.

Mantenemos capacitaciones periódicas que aseguran el conocimiento colectivo de nuestros directores.



Comités

El trabajo de nuestra Junta Directiva, se apoya mediante ocho comités donde participan los directores, que son elegidos por la Junta Directiva en base a su experiencia y conocimiento sobre los temas tratados en cada comité, en estos también participan los principales Gerentes y Vicepresidentes relacionados. Estos, a su vez son responsables de gestionar los impactos que generan nuestras operaciones sobre la economía, sociedad y medio ambiente, los cuales posteriormente son comunicados y tratados dentro de las sesiones de Junta Directiva.

1

Auditoría



Proponer y aprobar las actualizaciones a los manuales y las políticas que aseguran el correcto funcionamiento de nuestro sistema de control interno, así como los programas de auditoría interna y externa.

Aprobar el programa de auditoría externa y supervisar las funciones de auditoría interna, asegurando la independencia de los auditores.

Coordinación y evaluación de los auditores internos seleccionados.

Velar por el cumplimiento del Código de Conducta interno.

2

Crédito



Gestionar oportunamente la cartera crediticia, aprobando operaciones, determinando mejoras para las políticas y procesos relacionados y manteniendo informada a la Junta Directiva sobre el movimiento, clasificación y estado de la cartera crediticia.

3

Recursos Humanos



Establecer los mecanismos relacionados a la Gestión de los Recursos Humanos, que aseguren la alineación de las políticas y procesos para todo el Grupo.

Asegurar el cumplimiento regulatorio, así como las estipulaciones del Manual de Recursos Humanos Interno.

Gestionar eficientemente las acciones de atracción, retención y desarrollo de los colaboradores.

Mantener informada a la Junta Directiva sobre cambios en la Política de Compensaciones.

4

Riesgos



Evaluar y controlar constantemente las exposiciones de riesgo frente a los límites de tolerancia determinados por la Junta Directiva y reportar resultados.

Aprobar el Plan Estratégico Anual y proponer los procesos y metodologías para la administración integral de los riesgos en el grupo.

Validar los límites, estrategias, políticas y manuales internos que apoyan la administración integral de riesgos.

Presentar informe anual sobre calificación de la cartera a la Junta Directiva.

Bimestral

Mensual

Auto definible

Auto definible
(mínimo de cinco reuniones por año)

5

Prevención



Aprobar, planificar y evaluar las actividades y programas de trabajo relacionadas a la prevención de blanqueo de capitales por el área y oficial / gerente de cumplimiento.

Revisar anualmente la metodología de clasificación de riesgos de clientes.

Bimestral

6

Activos y Pasivos (ALCO)



Determinar y evaluar los procedimientos y mecanismos necesarios para la gestión y administración de riesgos relacionados al manejo de los activos y pasivos del grupo, así como el uso, inversión y colocación de los activos.

Apoyar a la Junta Directiva y Gerencia General el establecimiento de límites para los riesgos relacionados al manejo de los activos y pasivos.

Recomendar estrategias sobre la estructura del balance, con base en estudios y pronósticos de situación sobre las principales variables económicas y monetarias.

Auto definible (mínimo de cinco reuniones por año)

7

Tecnología de la información (TI)



Desarrollar y proponer a la Junta Directiva el Plan Estratégico de TI, integrando las operaciones del Área de Tecnología, así como sus políticas y estrategias previamente aprobadas.

Determinar y proponer a la Junta Directiva las prioridades de inversión en TI.

Supervisar los niveles de servicio de TI.

Auto definible (al menos dos (2) veces al año)

8

Ética y Cumplimiento



Coordinar, supervisar y mantener informada a la Junta Directiva sobre el cumplimiento de la implementación del Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como los estándares éticos adoptados por la Casa de Valores.

Analizar los informes sobre situaciones inusuales.

Revisar semestralmente las políticas y estrategias implementadas para prevenir delitos de blanqueo de capital, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Auto definible (mínimo de seis reuniones por año)

Equipo Ejecutivo

Contamos con un Gerente General delegado por la Junta Directiva, este representa nuestra máxima autoridad ejecutiva y se atribuye las facultades de ejecución y control sobre todas las disposiciones de la Junta Directiva.

El Gerente General, cuenta con un equipo de ejecutivos, los cuales ocupan el cargo por un periodo indefinido y le reportan directamente. Al cierre del año 2023, nuestra Gerencia Superior se encuentra compuesta equitativamente en un 50% por mujeres y 50% hombres. Esto evidencia la apuesta irrestricta

por la equidad de género por parte del nuestro banco que busca gran participación de mujeres en los cargos de decisión y estrategia.

Las remuneraciones de los ejecutivos de Gerencia Superior son determinadas en base a la evaluación de estudios salariales comparativos presentados a Junta Directiva por el Comité de Recursos Humanos, tomando también como referencia los niveles de compensación dentro del sector financiero panameño y el mercado en general.

50%

de nuestro
Equipo Ejecutivo
se compone por
mujeres.



Ernesto A. Boyd Jr.

Gerente General
y Vicepresidente
Ejecutivo



Helmy Chamorro

Vicepresidente
Senior
de Banca Privada



**Gustavo García
de Paredes**

Vicepresidente
Senior
de Operaciones
y Tecnología



Lina de la Guardia

Vicepresidente
Senior
de Consumo



Alexander Crisan

Vicepresidente
Senior de
Crédito Corporativo
y Comercial



Lai Chan

Vicepresidente
de Finanzas



Emanuel Bósquez

Vicepresidente
de Tesorería
e Inversiones



**Ana Patricia
Hernández**

Vicepresidente
de Cumplimiento
y Asuntos Legales

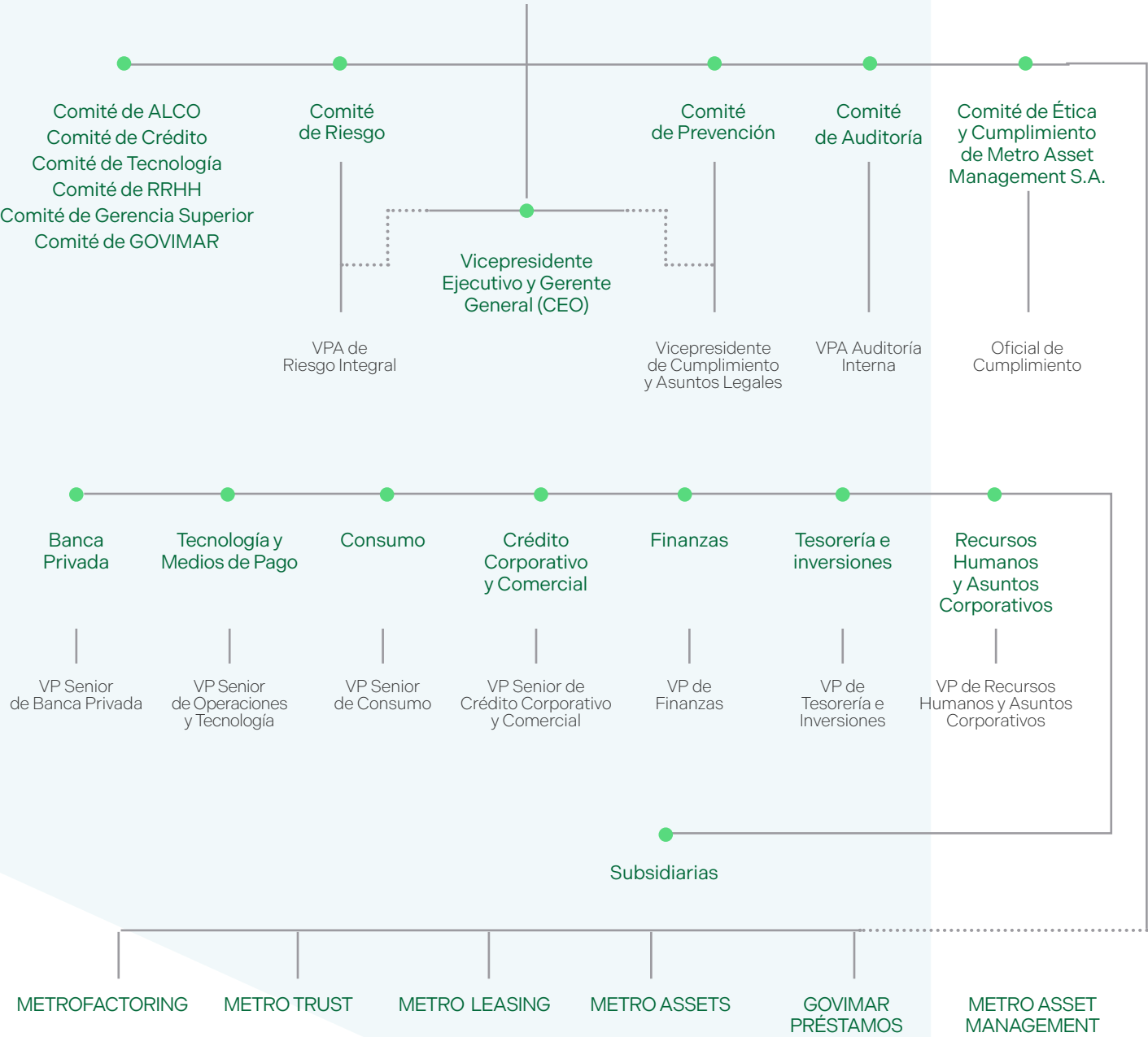


**María Teresa
Jaramillo**

Vicepresidente
de Recursos
Humanos y Asuntos
Corporativos

Organigrama

Junta Directiva





02

Sostenibilidad

Estamos comprometidos con desarrollar nuestras operaciones de manera sostenible, con el objetivo de continuar generando valor para nuestros grupos de interés y mitigar el impacto que nuestras operaciones generan sobre el medio ambiente y comunidad.

Conducta Empresarial Responsable

(GRI 2-23, 2-24, 2-28)

Estamos comprometidos con maximizar el aporte y valor que generamos para nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y todo el conjunto de nuestros grupos de interés. En este sentido, procuramos que nuestros impactos positivos se movilicen a través de todos los niveles de nuestra cadena de valor y actividades, promoviendo el desarrollo económico y social de clientes, proveedores, comunidades, accionistas y colaboradores, teniendo un impacto sobre la sociedad panameña.

Para esto, contamos con una estructura de procesos, manuales y políticas internas que nos permiten asegurar que nuestras operaciones y la de nuestros principales socios comerciales, se desarrollen de manera responsable y en respeto a la comunidad, los derechos humanos, así como los derechos laborales y el medio ambiente:

1

Los Principios Éticos estipulados por nuestro **Código de Ética** establecen cero tolerancias a conductas y/o comportamientos que atenten en contra de los derechos humanos o el medio ambiente. Este igual, establece los procesos de debida diligencia y relacionamiento con nuestros socios comerciales, que incluyen la verificación y conocimiento de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) relacionadas a la violación de los derechos laborales establecidos, los derechos humanos y de medio ambiente.

Más información sobre el Código de Ética en el Capítulo de Gobernanza.

2

Nuestra **Política de Recursos Humanos** nos permite asegurar que nuestros procesos de contratación se basan en principios de equidad, inclusión e igualdad de oportunidades, creando espacios libres de cualquier tipo de discriminación.

Más información sobre la Política de Recursos Humanos en el capítulo de Talento MetroBank.

3

A través de nuestro **Reglamento Interno** prohibimos la contratación y el trabajo de menores de edad.

A esto se suma **nuestro Manual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** que articulan todos nuestros programas y acciones de RSE. Estos también fomentan la activa participación de nuestros colaboradores en iniciativas sociales y programas que impacten en el desarrollo de la comunidad. De manera institucional respaldamos la evolución y materialización de esta cultura a través de 4 principales enfoques de acción:



1. Educación

Creemos que la educación es la base del progreso, y trabajamos para garantizar el acceso a una formación de calidad para todos.



2. Cultura

Fomentamos y preservamos las diversas manifestaciones culturales, reconociendo su importancia para la identidad y cohesión social.

4

principales enfoques de acción



3. Ambiente

Nos comprometemos a proteger y preservar el medio ambiente, implementando prácticas sostenibles que minimicen nuestro impacto ecológico.



4. Salud

Promovemos el bienestar físico y mental, asegurando que nuestras iniciativas contribuyan a una vida más saludable.





Educación

1

Impacto

- Promovimos la generación de conocimiento y habilidades dentro la Escuela República de Alemania, mediante nuestros programas de Educación Financiera, Excel y Salud Mental. Además, mediante una recolección interna de fondos, logramos dotar de útiles escolares a los estudiantes de pre-media.
- Garantizamos becas universitarias para 3 estudiantes mediante nuestro convenio con la Universidad Santa María la Antigua. Reforzamos nuestro compromiso y relación con estos, invitándolos nuevamente a nuestras oficinas para poder conversar sobre su experiencia, aprendizajes y retos que han experimentado durante su primer año universitario.
- Brindamos herramientas de liderazgo y manejo de emociones **capacitando a 35 maestros** de primaria y secundaria de la Escuela República de Alemania.
- Organizamos visitas guiadas con nuestro grupo de voluntariado Raíces del Cambio, para estudiantes de 4to grado de primaria donde conocieron el Biomuseo a través de una gira académica.
 - 30 estudiantes beneficiados.
 - 4 colaboradores voluntarios.
 - 20 horas de voluntariado.



Cultura

2

Impacto

- Promovemos el trabajo de artistas locales emergentes, exhibiendo sus obras dentro de nuestra Sucursal de Calle 50. Este 2023, promocionamos las obras de Daniela Goldfarb y Luis Lasso de la Vega.
- Realizamos una gira cultural educativa para estudiantes de 6to grado, donde tuvieron la oportunidad de asistir a un concierto académico de la Sinfónica Nacional de Panamá y conocer el Teatro Nacional.
 - 75 estudiantes beneficiados.
 - 5 colaboradores voluntarios.
 - 20 horas de voluntariado.



Sumamos más de **160 beneficiados** por nuestras **iniciativas de RSE**





Ambiente

3

Impacto

- Participamos de la jornada de limpieza de Panamá Viejo a través de nuestro grupo Raíces del Cambio.
- Promovimos la reutilización de los uniformes de nuestros colaboradores a través de su recolección y donación a Fundación Kiwanis y Complejo Social Santa Rita.



Salud

4

Impacto

- A través de la Fundación Amigos del Niño con Leucemia y Cancer (FANLYC), patrocinamos al movimiento *Relevo por la Vida* de la Sociedad Americana Contra el Cáncer, fomentando la movilización de recursos para el apoyo a niños con cáncer de todo el país.
- Estuvimos presentes y participamos de las actividades del Día de las Buenas Acciones en el Instituto Oncológico Nacional.

Otras iniciativas

- Recolectamos fondos para nuestras actividades de voluntariado mediante la organización de un Bake Sale interno **con un total de 40 horas de voluntariado.**
- Continuamos con nuestro apoyo y donaciones a fundaciones y organizaciones enfocadas en el desarrollo social.

Alianzas y Membresías

Amplificamos nuestro alcance e impacto que podemos generar buscando la colaboración continua con organizaciones que promueven el desarrollo de la sostenibilidad a nivel corporativo en el país y que fomentan las causas sociales.

Formamos parte de las principales instituciones que impulsan el desarrollo sostenible en el país, participando desde el 2010 como miembros activos del Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC), así como de la RED SUMARSE Panamá.

De igual manera, promovemos la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo a nivel nacional, como asociados corporativos del Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá.

Además, contribuimos al desarrollo del sector financiero panameño siendo miembros de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP) y la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANIFI).



Relacionamiento con Grupos de Interés

(GRI 2-29)

Conocer y relacionarnos con nuestros grupos de interés es fundamental para crear relaciones de confianza y seguir generando valor social y económico. Por ello, como parte del análisis de la doble materialidad, realizamos un ejercicio de identificación de los grupos de interés con los que interactuamos regularmente, con el objetivo de priorizar y acercarnos a aquellos que dependen en gran medida del banco y, a su vez, influyen significativamente en nuestras actividades.

Grupo de Interés	 Colaboradores	 Accionistas, inversionistas y otros proveedores de capital
Definición	Profesionales que han hecho de MetroBank, un entorno de trabajo confiable y motivador, con oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, logrando un modelo de liderazgo inspirador y un compromiso con el bienestar y la formación continua.	Individuos y entidades que encuentran en MetroBank, un destino seguro y prometedor para su inversión, respaldado por una gestión transparente, un rendimiento financiero sólido y un compromiso continuo con la creación de valor y la sostenibilidad a largo plazo.
Canales de relacionamiento	• Buzón de correo de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos • Líneas de atención telefónica • Sitio en la intranet • Cuenta de Instagram interna MetroValiosos • Revista Confianza • Evaluaciones del desempeño • Encuestas de clima laboral • Capacitaciones y talleres	• Junta General de Accionistas • Contamos con una Gerencia de Relaciones con los Accionistas



Proveedores

Socios confiables y colaborativos, con relaciones comerciales basadas en la transparencia, el respeto mutuo y el compromiso con la calidad y la sostenibilidad, fomentando un crecimiento y desarrollo conjunto.

- Correo electrónico
- Aplicaciones de mensajería (WhatsApp)
- Reuniones



Competidores

Colaboración para el desarrollo de la economía de Panamá a través de prácticas de mercado justas y transparentes.

- Eventos gremiales IGCP, ABP, ANIFI
- Congresos y foros
- Comités y grupos de trabajo



Aliados estratégicos

Relaciones comerciales transparentes y duraderas que promueven la generación de valor mutua.

- Bonos y préstamos sindicados
- Informes de calificación



Clientes

Personas y empresas que han depositado su confianza en MetroBank, encontrando un modelo de servicio de excelencia y soluciones financieras acordes a sus necesidades.

- Oficinas y sucursales
- Banca móvil y digital
- ATM Centro de ayuda
- Asistente Virtual – Melissa
- Encuestas de satisfacción
- Presentación Corporativa
- Redes sociales y canales digitales
- Medios de comunicación tradicionales (prensa, revista y vallas)
- Buzón de correo: atencionalcliente@metrobanksa.com
- Teléfonos fijos y móviles (llamadas y WhatsApp)
- Revista Confianza



Gobierno, autoridades y reguladores

Entidades que promueven un entorno financiero estable y seguro a través del diálogo continuo y la implementación de mejores prácticas.

- Estados financieros
- Reportes a la Superintendencia de Bancos de Panamá
- Informe de Sostenibilidad
- Correo electrónico
- Inspecciones en sitio
- Reuniones
- Memoria Anual



Gremios, cámaras y asociaciones

Organizaciones que ven en MetroBank, un aliado estratégico comprometido con el fortalecimiento del sector financiero, promoviendo buenas prácticas y contribuyendo al desarrollo y sostenibilidad de la industria.

- Participación en asambleas
- Correo electrónico
- Notas
- Actividades



Comunidad

Colaborar en generar un mayor impacto social sobre la comunidad panameña y promover el acceso a la educación de los jóvenes.

- Participación en eventos Pacto Global y SUMARSE
- Programa de educación financiera
- Programa de Becas Universitarias
- Programa de voluntariado Raíces del Cambio



Medios de comunicación

Informar sobre nuestra evolución y desempeño constantes, así como ser parte de campañas de sensibilización y promoción sobre información financiera.

- Informe de Sostenibilidad
- Artículos en revistas especializadas
- Presentación corporativa
- Informe de Sostenibilidad
- Correo electrónico
- Equipo de comunicación

Doble Materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

Con el propósito de transitar del antiguo modelo de Responsabilidad Social Empresarial a uno que incorpora factores ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) realizamos nuestro primer ejercicio de Doble Materialidad.

El enfoque de Doble Materialidad integra dos puntos de vista, estableciendo la relación entre los principales impactos que generamos en nuestro entorno y los riesgos y oportunidades financieros a los que nuestra operación podría estar expuesta.

1

Materialidad de impacto

Se refiere a los impactos más significativos, ya sean positivos o negativos, que generan nuestras operaciones en conjunto con todas las unidades de negocio, sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

2

Materialidad financiera

Representa los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza que pueden generar riesgos y oportunidades financieras, es decir, aquellos que pueden afectar el flujo de caja, la estabilidad financiera o la continuidad operativa de la compañía.



A continuación, presentamos el proceso realizado para identificar nuestros temas doblemente materiales, los cuales actúan como una guía de gestión para la sostenibilidad del banco y permitirán fortalecer la generación de valor a nuestros grupos de interés.

Proceso materialidad de impacto

1 Identificación de temas

Realizamos un análisis del contexto sectorial nacional e internacional, identificando las prioridades de nuestros pares, referentes y generadores de opinión. También examinamos nuestras operaciones, incluyendo actividades, relaciones con grupos de interés y relaciones comerciales, entre otros aspectos. Algunas de las fuentes consultadas, fueron:

- Documentos y marcos sectoriales que establecen temas críticos para el sector. Estos incluyen los relacionados a reporte de información no financiera como el *Global Reporting Initiative (GRI)*, y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.
- Macrotendencias globales en sostenibilidad como el Reporte de Riesgos Globales presentado anualmente por el Foro Económico Mundial (WEF).
- Prioridades regionales y contexto nacional a través de reportes sobre el desarrollo económico, social y ambiental como el Informe Nacional Voluntario de la Agenda 2030 (VNR).
- Principios y guías para la implementación de buenas prácticas sectoriales como los Principios de Inversión Responsable (PRI) y Principios de Banca Responsable (PBR).
- Consultas preexistentes a grupos de interés y documentos estratégicos internos.

Como resultado de este paso, identificamos 29 temas potencialmente materiales, los cuales fueron evaluados, así:

2 Identificación de impactos

Para cada tema, identificamos los impactos positivos y negativos que podrían surgir debido a su gestión. En total, identificamos 127 impactos reales y potenciales, los cuales fueron evaluados y priorizados con la participación y perspectiva de nuestras principales áreas, tomando en cuenta su magnitud, gravedad y probabilidad de ocurrencia.

3 Consulta a Grupos de interés

Paralelamente, nos relacionamos y consultamos con cada grupo de interés priorizado para conocer sus opiniones, perspectivas y expectativas sobre la relevancia de los temas. Esto se llevó a cabo de la siguiente manera:

Colaboradores

- Encuesta dirigida a todos los colaboradores del Banco.

Clientes

- Acercamiento a través de los ejecutivos de cuenta de cada banca.

Comunidad

- Encuesta dirigida a las principales ONG con las que tenemos relación.

Proveedores

- Encuesta dirigida a nuestros principales proveedores.
- Entrevista dirigida a nuestra área de Administración.

Gremios y otros prescriptores

- Encuesta dirigida a las principales organizaciones con las que tenemos relación.

Autoridades

- Encuesta dirigida a las principales organizaciones con las que tenemos relación.
- Entrevista dirigida a nuestra área Legal.

4 Priorización

Finalmente, integramos los resultados de los pasos anteriores para identificar los temas con los impactos más relevantes asociados.





Proceso materialidad financiera

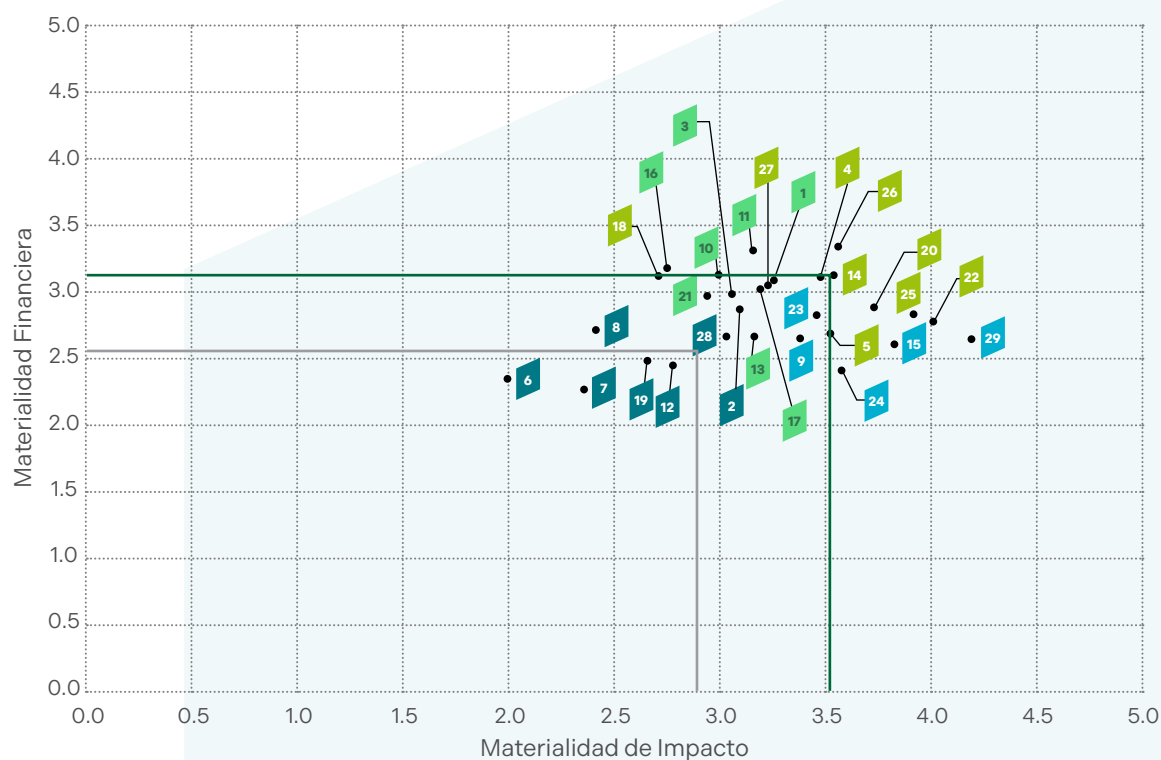
Implementamos los principios establecidos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), que conecta riesgos y oportunidades con temas clave específicos por industria. Estos temas abarcan un total de 77 industrias, de las cuales seis corresponden al sector financiero, integrando perspectivas de los principales actores del mercado financiero global.

Para las industrias de nuestro sector, aplicamos específicamente los temas clave para la Banca Comercial, que proporcionan un marco de referencia para determinar los aspectos relevantes de sostenibilidad que pudieran afectar nuestro desempeño financiero. En este punto, con la participación de la Alta Gerencia del banco y de nuestras áreas de riesgos, finanzas y tesorería, identificamos 139 riesgos y oportunidades asociados a cada tema.

Este proceso nos ayuda a ampliar nuestro conocimiento integral sobre los principales impactos que generan nuestras operaciones, así como los riesgos y oportunidades que pueden afectar potencialmente nuestra estabilidad financiera.

Matriz de doble materialidad

Finalmente, integramos ambas materialidades, obteniendo como resultado los siguientes nueve temas doblemente materiales, los cuales serán la base para construir nuestra estrategia de sostenibilidad.



- | | |
|--|--|
| 1. Gobierno Corporativo | 16. Inversión con criterios de sostenibilidad |
| 2. Divulgación y transparencia de información financiera | 17. Financiamiento sostenible a clientes |
| 3. Divulgación y transparencia de información ASG | 18. Inclusión financiera a grupos priorizados |
| 4. Cumplimiento regulatorio | 19. Educación financiera |
| 5. Ética anticorrupción | 20. Análisis de riesgo de crédito socioambiental |
| 6. Gestión de proveedores | 21. Ecoeficiencia operacional |
| 7. Debida diligencia en Derechos Humanos | 22. Riesgos de transición del cambio climático |
| 8. Ciberseguridad | 23. Riesgos físicos del cambio climático |
| 9. Relación con inversionistas | 24. Gestión de emisiones de Gases Efecto Invernadero |
| 10. Atracción y retención del talento | 25. Atención y satisfacción del cliente |
| 11. Capacitación y Desarrollo del talento | 26. Innovación de productos y servicios |
| 12. Diversidad e inclusión | 27. Prácticas de venta y etiquetado de productos |
| 13. Salud y seguridad de los trabajadores | 28. Privacidad y seguridad de datos |
| 14. Bienestar de los colaboradores | 29. Gestión comunitaria |
| 15. Atracción de fondeo sostenible | |



Temas doblemente materiales

Cumplimiento regulatorio

Procesos que nuestras operaciones implementan para responder adecuadamente a los requerimientos de los reguladores y mantener la información de transparencia adecuada.

Ética y anticorrupción

Desarrollo de normas internas en ética y anticorrupción, procesos de monitoreo y denuncia, cultura corporativa, entre otros.

Bienestar de colaboradores

Prácticas y programas para vivir y promover nuestros principios, valores y cultura, mediante el establecimiento de un entorno laboral sano.

Inclusión Financiera a grupos priorizados

Desarrollo y comercialización de productos y servicios destinados a mujeres.

Análisis de riesgo de créditos socioambiental

Evaluación del riesgo socioambiental asociado a nuestra cartera de créditos.

Riesgos de transición del cambio climático

Evaluación de riesgos de política legal, riesgos de tecnología, riesgos de mercado y riesgos de reputación como resultado de la transición a una economía baja en carbono.

Atención y satisfacción del cliente

Cultura inspirada en el cliente (tanto interno como externo), a fin de garantizar un servicio único basado en la satisfacción y bienestar emocional de los clientes al acceder y hacer uso de nuestros productos, servicios y soporte técnico.

Innovación en productos y servicios

Planteamiento de nuevos productos y/o servicios, actualización de los preexistentes e incorporación de novedades tecnológicas.

Prácticas de venta y etiquetado de productos y servicios

Diseño, promoción y venta de productos y servicios financieros comunicando de forma transparente las características del producto con la intención de que el cliente tenga información completa y pueda tomar una decisión adecuada en el proceso de compra.



03

Talento MetroBank

(GRI 3-3)

Nuestros colaboradores son la piedra angular de nuestra apuesta por la sostenibilidad. Reconocemos su dedicación y compromiso como uno de nuestros principales factores diferenciadores y estamos comprometidos con asegurar su bienestar y desenvolvimiento dentro de entornos seguros que promueven el crecimiento profesional.

En MetroBank, la gestión del talento se plantea como uno de los principales impulsores de nuestro crecimiento y generación de valor para todos nuestros grupos de interés. Hemos ido construyendo una cultura y filosofía de gestión que priorizan y promueven el crecimiento interno y desarrollo profesional de cada uno de nuestros colaboradores. Este propósito se fortalece año tras año.

Además, nos aseguramos de alinear nuestro marco de regulación interna para velar por el bienestar integral de nuestros colaboradores y crear un ambiente de trabajo seguro y libre de cualquier forma de discriminación. Para garantizar que estos compromisos, cultura y gestión se encuentren alineados, contamos con un sistema de talento humano que consta de indicadores que miden la capacidad y calidad de nuestros procesos y evalúan nuestra gestión del talento.

Principales políticas de gestión

Política General

Determina las políticas específicas de gestión y establece los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos relacionados a atracción, desarrollo, integración, compensación, motivación y retención del talento humano acorde con la cultura de la Organización.

Manual de Gestión de Recursos Humanos

Agrupar y contemplar de manera integral todos nuestros procesos relacionados a la gestión de Recursos Humanos.

Política Conoce a tu Empleado

Establece la metodología de acceso a información sobre asuntos claves relacionados a cada colaborador.

Código de Ética y Conducta

Marca los lineamientos de nuestra conducta como organización y para todos nuestros colaboradores.



Demografía y diversidad

(GRI 3-3, 2-7, 401-1, 405-1, 406-1)

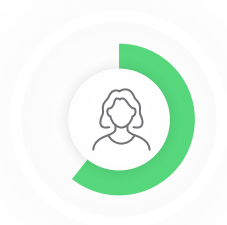
Nuestra plantilla laboral cuenta con un equipo diverso, distribuido dentro de nuestras **18 sucursales** en ocho de las diez provincias del país.

Este se compone de un total de

421
colaboradores

61.5%
mujeres

38.5%
hombres



Promovemos un entorno de trabajo

**inclusivo, diverso
y en igualdad
de oportunidades,**
donde las mujeres ocupan el

60%
puestos
gerenciales

50%
puestos
ejecutivos



Gran parte de nuestros colaboradores, alrededor del

58%

tienen una edad promedio entre los 30 y 50 años.



Valoramos el esfuerzo y dedicación que cada uno de nuestros colaboradores, que denominamos “MetroValiosos”, aporta individualmente desde sus experiencias y perspectivas únicas. Gracias a nuestros más de 30 años de cultura interna, nuestros procesos de atracción y selección promueven la diversidad y aseguran el crecimiento interno y desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Fuerza laboral 2023

	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		TOTAL	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Ejecutivo	0	0	3	2	2	3	5	5
Gerencial	1	1	36	22	13	8	50	31
Profesional	34	25	84	49	10	3	128	77
Apoyo	40	22	29	21	7	6	76	49
TOTAL	75	48	152	94	32	20	259	162

Tipo de perfiles y categorías profesionales

1. Ejecutivo

Gerente General, Vicepresidente Senior, Vicepresidente (Ejecutivo)



2. Gerencial

Vicepresidente, Vicepresidente Asistente, Gerente Senior, Gerente

3. Profesional

Sub-Gerente, Arquitecto, Oficial Senior, Auditor, Administrador, Jefe, Oficial, Oficial Jr., Analista Senior, Analista



4. Apoyo

Asistente, Recepcionista, Cajero/a, Tramitador, Mensajero, Auxiliar



Mantenemos una cultura de escucha donde valoramos los aportes de cada colaborador. Asimismo, estamos comprometidos en asegurar la seguridad y estabilidad laboral para todos nuestros colaboradores y sus familias al contar con el **100% de colaboradores contratados a tiempo completo y el 99.8% con contratos a término indefinido.**

Fuerza laboral por tipo de contrato 2023 (N° de empleados)

	M	H
Contratos a término indefinido	258	162
Contratos temporales	1	0
Tiempo parcial	0	0
Tiempo completo	259	162
TOTAL	259	162

100%
de nuestros
colaboradores
cuentan con contratos
a tiempo completo.

Con el propósito de fortalecer la estructura de Talento Humano y con el objetivo de propender relaciones sanas y cooperativas entre nuestros colaboradores, al mismo tiempo de velar por comportamientos alineados a nuestros valores corporativos contamos con mecanismos establecidos por nuestro Código de Ética y Conducta, así como el Manual de Gestión para la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos para prevenir y sancionar cualquier tipo de discriminación o violencia de género por origen, raza, sexo, edad, religión o cualquier otra característica protegida por ley.

Estos mecanismos se ven reforzados por una política de tolerancia cero que nos facilita poder crear un ambiente ajustado a las necesidades de nuestros colaboradores, que promuevan la productividad, cooperación y se encuentren libres de cualquier tipo de discriminación. Esta cultura y lineamientos nos han permitido cerrar la gestión sin registrar casos o denuncias de violencia o cualquier tipo de discriminación.



Nuevos ingresos y rotación de colaboradores

En cuanto a los nuevos MetroValiosos, destacamos en este año 2023, el ingreso de 96 nuevos colaboradores que decidieron depositarnos su **"Confianza para Crecer con Nosotros"**, logrando impulsar nuestra reputación como marca empleadora y atractiva para el mejor talento de Panamá. Los egresos registraron una disminución con respecto a 2022. Esta disminución y mayores niveles de contratación lograron reducir nuestra tasa de rotación en 4.8 puntos porcentuales en comparación a la gestión del año previo.

Ingreso de
96
 nuevos
 colaboradores

Ingresos (total del año)

	2021	2022	2023
N° ingresos mujeres	30	59	61
N° ingresos hombres	33	33	35
TOTAL	63	92	96

Egresos (total del año)

	2021	2022	2023
Voluntarios -total	32	43	44
Voluntarios mujeres	20	28	28
Voluntarios hombres	12	15	16
Involuntarios - total	27	30	23
Involuntarios mujeres	17	17	16
Involuntarios hombres	10	13	7
TOTAL egresos	59	73	67

Tasa de rotación promedio anual

	2021	2022	2023
Voluntaria	7.59%	12.43%	9.9%
TOTAL	13.01%	19.58%	14.78%

De esta manera, buscamos consolidar esta reputación, garantizando que nuestros colaboradores reciban una compensación competitiva, con ajustes salariales y remuneraciones acordes con los estándares del mercado y con el objetivo de motivar el desempeño individual. La determinación de estas remuneraciones se basa en evaluaciones de desempeño y revisiones periódicas a nuestra escala salarial, así como oportunidades de crecimiento interno que promueven la movilidad y desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Los principales factores que influyen la determinación de las compensaciones son:

- 1

Naturaleza y alcance del trabajo.
- 2

Nivel de rendimiento individual del colaborador.
- 3

Niveles salariales del sector y mercado.

El compromiso de nuestros MetroValiosos se reflejó en la **reducción de 4.8 puntos de la tasa de rotación.**



Nuestros programas de bienestar

(GRI 201-3, 401-2 401-3)

Nuestra aproximación para fomentar el bienestar integral de nuestros colaboradores se sustenta en **4 pilares estratégicos principales**:



Bienestar Físico

Promover estilos de vida saludables en nuestros colaboradores a través de distintas actividades y talleres.



Bienestar Emocional

Ayudar a nuestros colaboradores a gestionar efectivamente sus emociones a través de charlas y talleres.

4

pilares estratégicos



Bienestar Social

Identificar e implementar formas de promover la integración a través de la participación en las actividades a nivel organizacional.



Bienestar Financiero

Brindar herramientas que ayuden a los colaboradores a tener un equilibrio y control adecuado de sus finanzas.

Bajo estos pilares, buscamos aportar beneficios extrasalariales a nuestros colaboradores y sus familias, que les permitan balancear su vida personal y laboral, y así velar por su bienestar físico y mental. Incorporamos este enfoque dentro de nuestras estrategias generales de atracción y retención, permitiéndonos contar con una propuesta de valor que crezca continuamente de la mano de nuestro banco.



Todos nuestros colaboradores cuentan con múltiples beneficios que velan por su bienestar integral. Nuestro paquete de beneficios incorpora apoyos económicos, estudiantiles, familiares y de promoción a la salud física y mental.



Principales beneficios

Plan de Salud y Vida Corporativa

Cubrimos el 100% del costo de la póliza de los colaboradores. Adicionalmente, nuestra póliza corporativa ofrece un programa de beneficios que incluye alianzas con clínicas dentales, laboratorios, farmacias, ópticas, entre otros.

Plan Contributivo de Jubilación Privada

Aportamos al fondo de retiro de nuestros colaboradores, apoyándolos en sus metas de jubilación.

Convenios

Ofrecemos oportunidades de convenios exclusivos que incluyen descuentos en estadías en hoteles, entretenimiento, servicios de salud física y mental, entre otros. Además, facilitamos convenios educativos con universidades para fomentar el crecimiento profesional y personal de nuestro equipo

Apoyo económico en Estudios Universitarios

Subsidiamos el 50% del costo de materias para estudios superiores (Licenciaturas, Postgrados, Maestrías, Doctorados, según los parámetros establecidos.

Creemos que nuestro mayor recurso son las personas que conforman nuestro equipo. Reconocemos y valoramos el esfuerzo, la dedicación y el talento de nuestros MetroValiosos, quienes día a día impulsan nuestro éxito.



Este 2023, logramos profundizar los cuatro pilares de nuestro enfoque a través de seminarios, talleres y sensibilizaciones abiertas para todos nuestros colaboradores, además:

A través de nuestros programas de reconocimientos celebramos y entregamos **10 reconocimientos** a nuestros MetroValiosos que cumplieron 15 años de servicio y compromiso con nuestra institución. Además, anualmente reconocemos a un colaborador distinguido, quien representa nuestros valores.

Celebramos a **177 madres y 80 padres** MetroValiosos en sus respectivos días.

Capacitamos a 30 colaboradores sobre el uso responsable de tarjetas de crédito a nivel personal y familiar.

Celebramos nuestra identidad y nos vestimos de nuestra patria en nuestra celebración conmemorativa anual en el mes de Panamá.



Entregamos **247 obsequios** por el día de la mujer.

Lanzamos nuevas actividades de integración, como nuestro Rinconcito Literario.

Reconocimos el rendimiento académico de **78 hijos de nuestros colaboradores**.

Asimismo, continuamos la promoción del bienestar familiar de nuestros colaboradores, facilitamos y garantizamos el pleno acceso al derecho de licencias por maternidad y paternidad, conforme a la ley vigente. **Siendo 14 semanas para maternidad y 3 días hábiles para la paternidad.**

Además, contamos con una sala de lactancia completamente equipada para garantizar el bienestar y la comodidad de nuestros colaboradores que vuelven luego de su baja por maternidad.

N° de colaboradores que	TOTAL 2023	
	Hombres	Mujeres
Tuvieron derecho a una baja por maternidad/ paternidad	1	12
Ejercieron el derecho (se tomaron la baja, todo el tiempo o parte del mismo)	1	12
Se reincorporaron al trabajo luego de la baja	1	12

Clima organizacional

En el marco de nuestro compromiso continuo con el bienestar de nuestros colaboradores, durante el 2023, implementamos medidas diseñadas para proporcionar un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral, mientras seguimos avanzando hacia nuestros objetivos organizacionales.

Adoptamos nuevos horarios para toda la organización: de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. y un horario opcional para colaboradores con residencia distante, de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Además, introducimos la opción de los sábados flexibles para adaptarnos a las diversas necesidades de cada departamento y mejorar la calidad de vida laboral y nuestro clima organizacional.

Adicionalmente, como método de escucha a nuestros colaboradores implementamos una encuesta anual de servicios de recursos humanos para conocer las opiniones de nuestros colaboradores, permitiéndonos mejorar constantemente la gestión de Recursos Humanos y asegurar un ambiente laboral positivo y satisfactorio para todos, obteniendo los siguientes resultados:



98%
de los
colaboradores
que respondieron
la encuesta **nos**
recomendarían como
empleador basándose
en nuestro **prestigio y**
reputación corporativa.



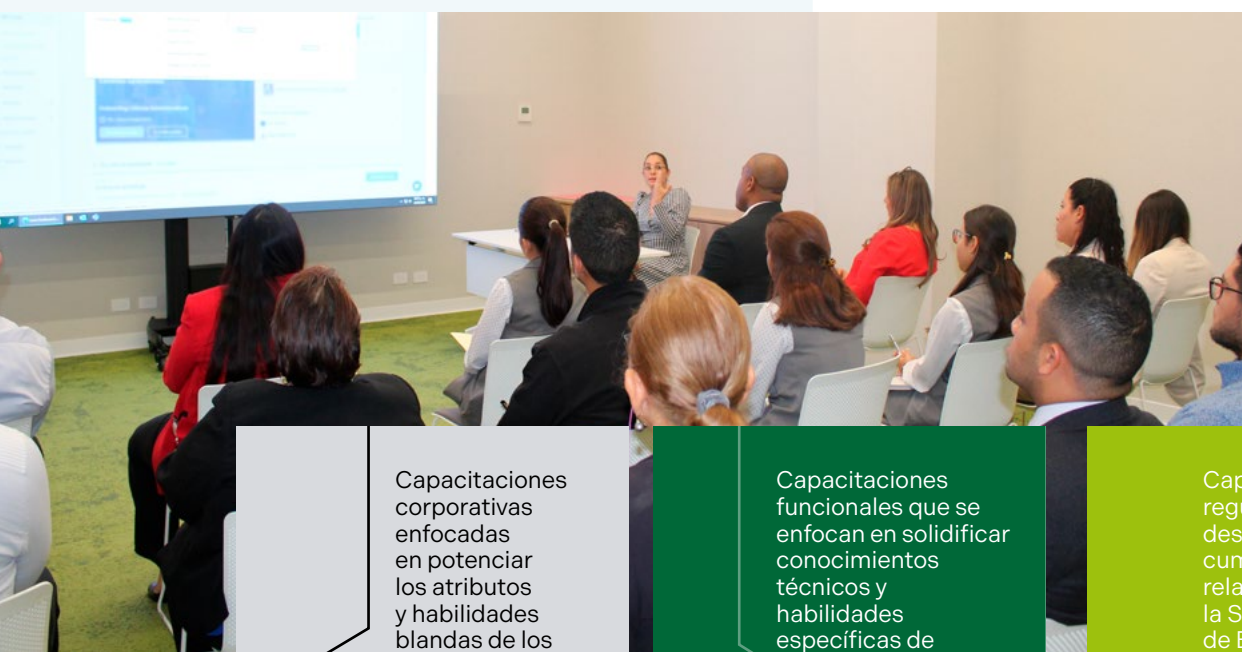
96%
de los
colaboradores
que respondieron
la encuesta **se**
sienten orgullosos
de pertenecer a
MetroBank.



Formación y desarrollo

La formación continua de nuestros colaboradores forma una parte crucial en el desarrollo profesional individual que promovemos internamente. Nuestro Plan de Capacitación anual gestiona las necesidades de formación para cada área en específico, así como las formaciones para todo MetroBank.

Se dividen principalmente en tres categorías:



Capacitaciones corporativas enfocadas en potenciar los atributos y habilidades blandas de los colaboradores.

Capacitaciones funcionales que se enfocan en solidificar conocimientos técnicos y habilidades específicas de acorde al rol de cada colaborador.

Capacitaciones regulatorias destinadas al cumplimiento y relacionamiento con la Superintendencia de Banco de Panamá (SBP) y otras autoridades.

USD
246,698

Invertidos en 2023
en actividades de formación
y capacitación para
nuestros colaboradores

12,308

Total horas

29

Horas de
capacitación
promedio por
colaboradores

Logramos canalizar gran parte de esta inversión en impulsar el liderazgo interno y acelerar el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores mediante talleres, seminarios y capacitaciones que se enfocaron en fortalecer habilidades gerenciales y de liderazgo, al igual que en desarrollar competencias funcionales.



Principales temas de formación por categoría 2023



Capacitaciones corporativas

- Comunicación de objetivos estratégicos.
- Cultura de aprendizaje.
- Sesiones de objetivos departamentales.
- Rol del supervisor en la gestión de Recursos Humanos.
- Conversatorio Pasos de Confianza (Cultura de Servicio).
- Alineación de equipos y colaboración para crecer.
- Habilidades gerenciales
- Experiencia del cliente



Capacitaciones regulatorias

- Servicio y Atención de Reclamos (SAR).
- Cumplimiento y seguridad.
- Capacitación Anual de Cumplimiento 2023: El Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales acorde a las nuevas tipologías del crimen organizado.
- Capacitación FATCA.
- Capacitación Anual de Detección de Billetes Falsos.
- Capacitación Anual Protección de Datos.
- Capacitación Anual de Riesgo Operativo.



Capacitaciones funcionales

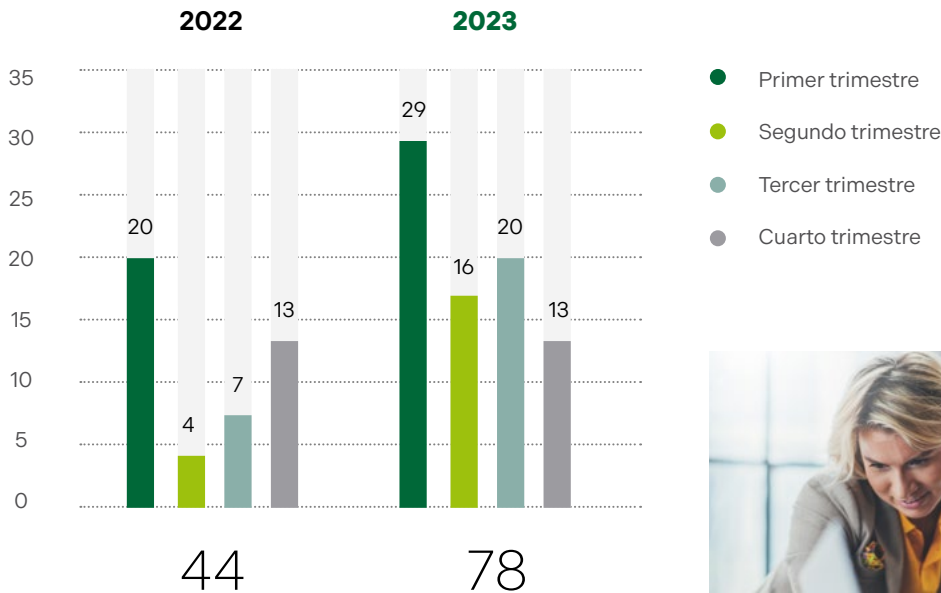
- Análisis y Moldeado Eficaz de los Datos con POWER BI con Microsoft Excel.
- Capacitación Deloitte "Rentabilidad".
- Taller práctico - Análisis de Estados Financieros.
- XXII Congreso Nacional de Contadores.
- Técnicas para Realizar Cobranzas Telefónicas Realmente Efectivas para Personal de Financiera.
- Seminario | Identificación y Verificación de Firma.
- Capacitación - ACH Express (funcionalidades).
- CLAB 2023 Financial Institutions.
- Congreso Latinoamericano de Fideicomisos - COLAFI.
- EXMA 2023.
- Seminario de Avalúos.
- XXVI Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos - CLAIN 2023.
- VII Congreso de Gobierno Corporativo: Hacia un Modelo Organizacional Sostenible.

Nuestro triple enfoque para capacitaciones corporativas, regulatorias y funcionales fortalecieron la cultura interna de servicio y mantuvieron a nuestro equipo gerencial a la vanguardia de las tendencias del mercado local y global.

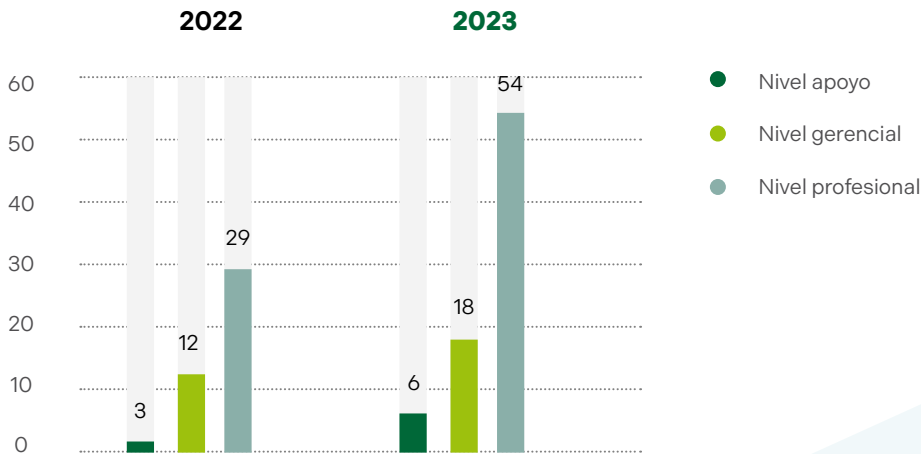
Estos esfuerzos por desarrollar, reconocer y promover nuestro talento interno se reflejaron a través de las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que creamos durante el año. En esta gestión, logramos ascender internamente a un total de 78 colaboradores principalmente de nivel profesional, representando un incremento de 34 nuevos ascensos en comparación con el 2022.

78
colaboradores
ascendidos
internamente

Comparación del total de ascensos
2022 - 2023



Ascensos por nivel jerárquico



Salud y seguridad ocupacional

(GRI 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10)

La gestión de salud y seguridad de nuestros colaboradores es complementaria con los cuatro pilares de nuestro enfoque de bienestar integral. Por ello, consideramos la salud y seguridad dentro y fuera de nuestras oficinas como una prioridad estratégica para nuestras operaciones. Tenemos un compromiso sólido en cuanto a la prevención y mitigación de riesgos e impactos negativos significativos para la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Nuestro enfoque para abordar estos se centra bajo los siguientes aspectos clave:



Cultura de Seguridad

Fomentamos el desarrollo de una cultura de seguridad en todos los niveles de nuestras operaciones, donde la seguridad y la salud de nuestros empleados son prioridad absoluta. Esto se refleja en la comunicación abierta sobre temas de seguridad, participación de los empleados en la identificación de riesgos y la promoción de prácticas seguras en el lugar de trabajo.



Implementación de Medidas Preventivas

Implementamos medidas preventivas y de control para mitigar los riesgos identificados. Estas incluyen:

- Capacitación en seguridad.
- Uso de equipos de protección personal.
- Mejoras en infraestructuras y procesos de trabajo más seguros.



Identificación y Evaluación de Riesgos

Realizamos evaluaciones periódicas de riesgos para identificar posibles peligros y riesgos para la salud y la seguridad en todos los niveles de nuestras operaciones, llevando a cabo:

- Análisis de riesgos.
- Inspecciones de seguridad.
- Consultas a los colaboradores.



Capacitación y Concientización

- Mantenemos capacitados a nuestros colaboradores desde su inducción inicial y de manera continua.
- Promovemos la conciencia sobre la importancia de prácticas seguras y la responsabilidad de cada empleado en mantener un entorno de trabajo seguro.

Internamente, nuestro Comité de Recursos Humanos se encarga de revisar y analizar los registros de accidentes y enfermedades laborales para identificar incidencias recurrentes y desarrollar planes de prevención y mejora.

Monitorear las estadísticas de accidentes y del ausentismo, para establecer medidas correctivas.

Procurar una adecuada y oportuna atención en caso de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.

Establecer la priorización de los factores de riesgo, con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud.

Planear, organizar y desarrollar eventos de capacitación que sirvan de elementos de formación integral al colaborador y fomenten la participación de los trabajadores en general.

Mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de las causas básicas que potencialmente pueden causar daño a la integridad física de las personas.

Mediante estas medidas, logramos reducir la tasa de accidentalidad y los días de ausentismo registrados durante el 2023 en comparación a las gestiones de 2021 y 2022.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

	2021	2022	2023
Número de accidentes	4	4	1
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0
Días ausentes reportados a la autoridad	4	4	1
Total de horas trabajadas	936,000.00	978,432.00	1,050,816.00
Promedio mensual de empleados en plantilla en el año	375	392	421
LITFR	4.27	4.09	0.95
Tasa de ausentismo	0.00342	0.00327	0.00076

Detalle de los accidentes

Causa	N° de accidentes 2021	N° de accidentes 2022	N° de accidentes 2023
Accidentes de trayecto (accidente de tránsito)	3	2	0
Accidente en el trabajo con incapacidad	1	1	1
Fuera de instalaciones del Banco	0	1	0
Teletrabajo(caída)	0	0	0
TOTAL	4	4	1

Nuestros colaboradores están capacitados en procedimientos y medidas de Seguridad e Higiene Ocupacional (SHO). Igualmente, organizamos ejercicios y simulacros de evacuaciones e incendios periódicos para reforzar los conocimientos revisados en las capacitaciones.

Inducciones de seguridad y salud ocupacional

- Definición Seguridad e Higiene Ocupacional (SHO).
- Marco Legal.
- Beneficios de SHO en el trabajo.
- Plan de prevención y Gestión de Riesgo Profesionales.
- Riesgos Laborales.
- Procedimientos Primeros Auxilios.
- ¿Qué hacer en caso de accidentes de trabajo?
- Acciones de estándares de SHO.
- Trabajo Seguro.
- Atención a Emergencias.
- Postura correcta al sentarse.
- Beneficio de pausas activas.

71
colaboradores

Capacitación anual de seguridad de seguridad y salud ocupacional

- Sistemas de alarma, robo.
- Sistemas de seguridad.
- Sistema contra incendio.
- Código de coacción.
- Modalidades de robo.
- Prevención de incendio, dispositivos brigadistas y evacuación.
- Evacuación en caso de incendio.
- Procedimiento en caso de sismo.

397
colaboradores

Capacitación de Evacuación

- Capacitación anual regulatoria de Seguridad Física y Bancaria.

Se mantiene vigente a la fecha disponible a través de plataforma web -todo MetroBank

Igualmente, velamos por garantizar el acceso de todos nuestros colaboradores a servicios de salud, tanto físicos, como mentales. Todos los colaboradores con contratos permanentes cuentan con un seguro de salud integral que cubre desde consultas y atención primaria hasta especialidades médicas y hospitalización.

Promovemos activamente la salud y el bienestar de nuestros colaboradores a través de programas de bienestar y prevención. Estos programas comprenden revisiones médicas anuales, campañas de concientización sobre hábitos saludables, actividades físicas y nutricionales, y acceso a recursos de apoyo emocional y mental.

100%
de colaboradores
con contrato
indefinido
alcanzados por
seguro de salud
integral

Alcancamos a **50 colaboradores** a través de nuestro Programa de Nutrición.

Iniciamos clubs deportivos internos de Padel y Running, alcanzando a **97 colaboradores**.

Realizamos jornadas de vacunación, inmunizando a **120 colaboradores** en contra de la influenza, COVID, entre otras enfermedades.

Nuestra Semana de Salud y Bienestar proporcionó atención médica general, consultas con nutricionistas y exámenes generales a **370 colaboradores**.

Resaltamos la importancia de la salud y bienestar emocional con charlas y talleres donde participaron **68 colaboradores**.





04

Banca Responsable

La Banca Responsable es un pilar fundamental de nuestra estrategia de generación de valor y guía la implementación de nuestras iniciativas y compromisos que aseguran una gestión ética y comportamiento responsable con nuestros clientes, usuarios y conjunto de grupos de interés.

Experiencia

(GRI 3-3)

La experiencia y atención que ofrecemos a nuestros clientes, representan nuestro mayor factor diferenciador en el mercado y por esto, son la razón de ser de MetroBank.

Confianza es el compromiso de crear experiencias innovadoras para nuestros clientes, con atención personalizada, soluciones auténticas y flexibles

Nuestra reputación dentro del mercado financiero es un claro ejemplo de la dedicación y esfuerzo que destinamos a la experiencia del cliente, proporcionando valor e identificación con nuestros diversos negocios por medio de una oferta de productos y servicios ajustados a sus necesidades.

Trabajamos en la experiencia del cliente brindando un servicio personalizado 360°, que incluye un trato personalizado, y una visita confortable en nuestras instalaciones, a través de experiencias sensoriales. Durante esta gestión:

Fuimos reconocidos por la revista Summa como una de las Empresas con Mejor Reputación en la Región.



Ampliamos las experiencias que ofrecemos a todos nuestros clientes realizando un concierto de Danilo Pérez.



Profundizamos nuestro enfoque de excelencia en la atención, capacitando a todas las áreas de soporte a través de nuestro programa Pasos de Confianza.

Aseguramos la cercanía con nuestros clientes y su fácil acceso a nuestro productos y servicios, al contar con oficinas y puntos de atención, estratégicamente posicionadas a lo largo del territorio nacional.



Logrando estar presentes en
OCHO
provincias del país

Contando con

4

Sucursales de
MetroBank

14

Sucursales de
Govimar



De igual manera, contamos con 12 cajeros automáticos (ATM) distribuidos dentro de nuestras sucursales de la Ciudad de Panamá, David y Zona Libre de Colón, así como en distintas ubicaciones del país, para que nuestros clientes puedan gestionar retiros, depósitos y pagos de servicios.

Canales digitales

En MetroBank, aseguramos que la atención de calidad y enfoque hacia el cliente que brindamos dentro de nuestras oficinas, se vea también transmitido dentro del espacio digital. Estamos en constante búsqueda para optimizar nuestras plataformas y canales digitales, integrando más servicios y facilitando el acceso a nuestros productos. **Nuestra estrategia de mejora continua e innovación se basa en cuatro principales pilares:**



Mejora de la Experiencia del Cliente

- Interfaces intuitivas.
- Servicios personalizados.
- Omnicanalidad.



Seguridad y Protección de Datos

- Medidas robustas de seguridad cibernética.
- Estándares de seguridad y regulaciones.
- Cumplimiento de las regulaciones financieras y normativas.
- Actualización a los cambios normativos y ajustes a los procesos.



Innovación de Servicios Financieros

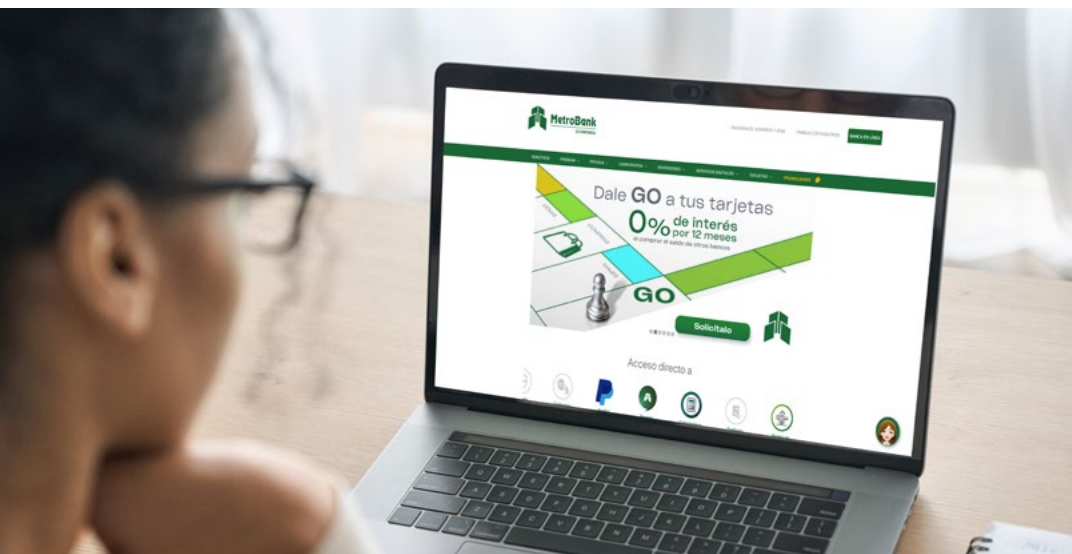
- Introducir nuevos productos y servicios digitales.
- Colaborar con adopción de tecnologías emergentes.



Resiliencia Tecnológica

- Desarrollo de infraestructura tecnológica resistente y escalable.
- Establecimiento de planes de recuperación ante desastres.





Nuestros canales digitales continúan creciendo y **aseguran el acceso a soluciones financieras digitales a nuestros clientes.**

Canales digitales

Página web

- Información sobre nuestros productos y servicios para Banca Premium, Privada, Corporativa y de Inversiones.
- Herramientas y acceso a servicios digitales (PayPal, MDS).
- Promociones, ofertas y beneficios para clientes MetroBank.
- Acceso rápido a nuestros puntos de contacto.

Banca en Línea

- Acceso a operaciones y servicios las 24 horas a clientes de banca personal y corporativa:
- Consultas, transferencias, pagos, entre otros servicios.
 - Guías e instructivos de uso para productos y servicios.

Banca Móvil

- Facilitamos el acceso a nuestros servicios digitales auto gestionables, desde nuestra aplicación móvil:
- Transferencias, pagos, consultas, gestión de cuentas.
 - Distintas formas de acceso.

Redes sociales

Mantenemos nuestra presencia dentro del espacio digital, compartiendo contenido de interés para nuestros clientes y cápsulas informáticas sobre educación financiera.

- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Youtube

Asistente virtual Melissa

Chatbot integrado a nuestra web corporativa, destinado para resolver consultas y apoyar la autogestión de nuestros clientes a través de una atención automática y simplificada.

MetroBank Digital Solutions (MDS)

Nuestra plataforma para gestionar pagos digitales cuenta con las funcionalidades de:

- Ecommerce.
- Automatización de cobros.
- Generación enlaces de pago.
- Recepción de pagos.
- Kipo: plataforma de traslado de dinero de PayPal hacia una cuenta en Panamá.

Innovación en productos y servicios

(GRI 3-3)

Hacemos uso estratégico de la tecnología para mejorar la experiencia de nuestros clientes, optimizando nuestros procesos de atención e incrementando el valor de nuestras soluciones financieras personalizadas.

El comportamiento de nuestros canales digitales el año 2023 presentó las siguientes cifras:

39%

Incrementaron su utilización diaria.

69%

De crecimiento en transacciones en los canales digitales.

195%

más en montos transferidos.

130%

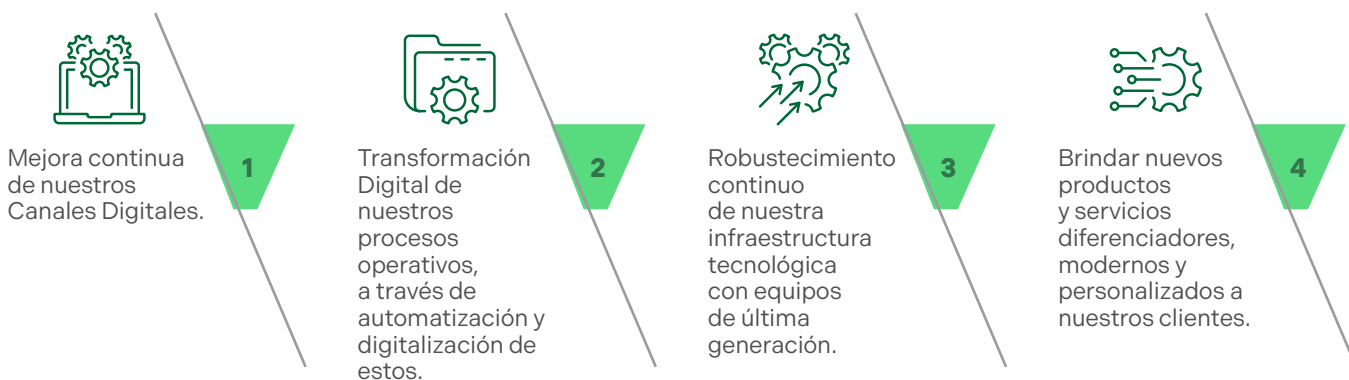
de aumento en nuevos clientes.

Durante varios años, hemos revolucionado la experiencia bancaria con soluciones avanzadas que están definiendo el futuro de las finanzas.



Parte de nuestra misión por crear productos y servicios innovadores se encuentra enmarcada bajo nuestro Plan Estratégico Corporativo, que posiciona la innovación y la tecnología como factores diferenciadores claves, permitiéndonos aumentar nuestra competitividad en el mercado, mejorar nuestros procesos operativos y adaptar nuestras operaciones para ser resilientes ante cambios del mercado.

Además, este plan define nuestros objetivos anuales desde una perspectiva integral, orientada a mejorar nuestra oferta y optimizar nuestras plataformas:



Abordamos estos objetivos a través de la implementación de nuevas tecnologías y formando alianzas estratégicas que nos permiten crear soluciones financieras más eficientes, seguras y personalizadas, de la siguiente manera:

- Buscamos soluciones innovadoras a través de la colaboración con Startups tecnológicas. (PayPal y Amazon Web Services).
- Nos encontramos a la vanguardia del mercado, adoptando tecnologías emergentes, mejorando nuestra eficiencia operativa y acelerando a la automatización de nuestros procesos (BPMN, Creatio y RPA).
- Robustecemos nuestros sistemas informáticos invirtiendo en nuevas tecnologías que apoyan nuestras medidas de ciberseguridad (Radware, Checkpoint, Fortinet, CuberSence, entre otras).

34%

de aumento en la cantidad de transacciones digitales a través de MetroBank Digital Solutions (MDS).

+852,156

transacciones digitales realizadas mediante nuestros servicios de banca digital.

Transparencia

(GRI 3-3, 2-25, 417-1, 417-2, 417-3)

Nuestros productos y servicios tienen condiciones claras y la información está disponible en nuestra página web y a través de nuestros ejecutivos de atención al cliente. Ellos están altamente capacitados para brindar una atención de excelencia y seguir detalladamente todas las solicitudes de los clientes. Ofrecemos una atención personalizada y completa para todas las necesidades de nuestros clientes. Además de la venta de productos, cualquier servicio adicional es gestionado por un ejecutivo de cuenta, quien actúa como el contacto oficial para la promoción y oferta de nuestros productos.

Promocionamos nuestros productos y comunicamos información de importancia a nuestros clientes directamente, mediante visitas, llamadas, correo electrónico y WhatsApp.

Desarrollamos políticas de créditos y manuales para todos nuestros productos, estos actúan como marco de referencia para que nuestra oferta y promoción se encuentre en observancia de las regulaciones aplicables para la comunicación de productos de deuda y prevención de prácticas anticompetitivas.



Manejo de reclamos

Buscamos consolidar la transparencia de nuestras operaciones, generando mayor confianza y seguridad en los clientes sobre los productos y servicios que reciben. Para esto, contamos con una Política de Atención de Reclamos y un Procedimiento de Atención de Reclamos que gestionan eficazmente las inquietudes de los clientes, garantizando una rápida respuesta y solución.

Nuestros ejecutivos de Unidad de Atención de Reclamos (UAR), se encuentran en constante capacitación y así, generar soluciones óptimas para cada una de las solicitudes que nuestros clientes presenten, de esta forma, aseguramos la inmediatez en respuestas, en caso de que estas no necesiten escalar. Para estos casos, nuestros clientes pueden solicitar apoyo a través de:



Call Center
204-9000



Asistente Virtual
Melissa



Correo electrónico
atencionalcliente
@metrobanksa.com



Para reclamos formales o quejas no resueltas, contamos con ejecutivos de la Unidad de atención de Reclamos en todas nuestras sucursales, los cuales facilitan la presentación de preguntas, quejas y reclamos formales escritos y asesoran a nuestros clientes y usuarios en su proceso.

Una vez presentado el reclamo, este ingresa a nuestro Sistema de Atención de Reclamos (SAR), el cual se encuentra regulado por la *Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)*. A través de este mecanismo, la Unidad de Atención de Reclamos gestiona la inquietud, solicitando apoyo a las áreas relacionadas y manteniendo informado al cliente sobre la situación de su solicitud en todo momento. Toda solicitud cuenta con un plazo máximo de treinta (30) días calendario para

generar una respuesta y notificar al cliente.

A través de estos procesos buscamos seguir fortaleciendo la relación con nuestros clientes, garantizando la transparencia en nuestras operaciones y manteniendo una reputación basada en la ética.

Durante 2023, no registramos denuncias o reclamos relacionadas con comportamientos anticompetitivos o sobre la información y el marketing de nuestros productos o servicios.

Satisfacción del cliente

La atención y satisfacción de nuestros clientes son fundamentales para nosotros como una institución financiera responsable, transparente, cercana y sólida. Para asegurarnos de ofrecer una atención personalizada y de alta calidad a cada cliente, contamos con un Manual de Atención al Cliente. Este manual establece nuestros estándares de servicio, pautas y guías necesarias para crear una experiencia positiva en cada interacción. Para ello:

1

Llevamos a cabo capacitaciones anuales sobre temas de experiencia y atención del cliente.

2

Integramos nuestros estándares de servicio y experiencia del cliente dentro de las inducciones para todos los nuevos colaboradores.

3

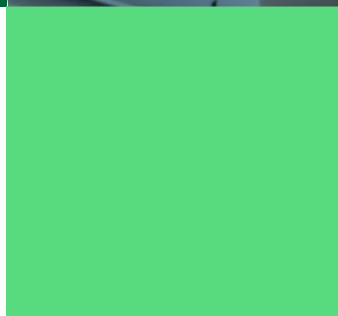
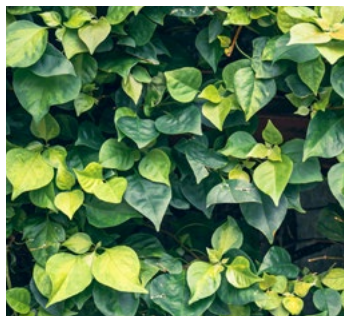
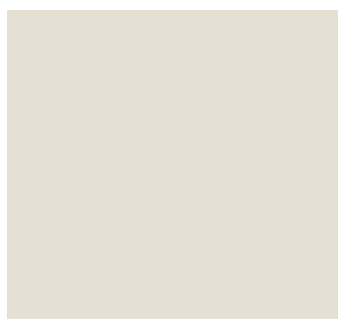
Desde 2021 contamos con un programa interno denominado "Pasos de Confianza" que busca reforzar en todos nuestros colaboradores una cultura organizacional centrada en el servicio al cliente, que estandariza y asegura una atención de excelencia dentro de todas nuestras sucursales y oficinas.

Además, realizamos encuestas de satisfacción anuales y creamos experiencias que nos permitan estar en mayor contacto con nuestros clientes y de esta forma conocer sus expectativas e incorporarlas dentro de nuestros procesos de mejora continua y servicio al cliente.

Mecanismo	2022	2023
Grado de recomendación	92%	93%
Grado de satisfacción	100%	97.2%

Nos esforzamos en brindar una experiencia de confianza a nuestros clientes, **ofreciendo un servicio 360 que abarca una atención personalizada.**

Nuestras sucursales y oficinas destacan la personalidad de MetroBank con características únicas, como jardines verticales, un aroma personalizado, galerías de arte y un variado menú de bebidas. Nuestro tradicional capuchino, en particular, se distingue por su excelente presentación y calidad.



Nuestro compromiso con la educación

(SASB FN-CB-240a.4)

En MetroBank, nos comprometemos a contribuir al desarrollo económico de la juventud panameña a través de la educación, uno de los enfoques prioritarios de nuestra estrategia de RSE. Promovemos la educación financiera y el conocimiento sobre el sistema financiero nacional.

Durante el 2023, parte de nuestros colaboradores voluntarios apoyaron el desarrollo de nuestro Programa de Educación Financiera, el cual se enfocó en brindar las herramientas y conocimientos necesarios a **75 estudiantes del 9no grado de la Escuela República de Alemania**, con el objetivo de que puedan desarrollar habilidades y conocimientos de finanzas personales que los ayuden a lo largo de su vida.

El programa se compuso de **CINCO** módulos clave

1

Alineando mis metas con mi realidad financiera

Compartimos conocimientos y habilidades de planificación financiera, tomando en cuenta los recursos que se tienen al alcance y alineándolos con las metas y objetivos, aprendiendo la diferencia entre los deseos y las necesidades.

Temas principales

- Planeación financiera
- Objetivos financieros
- Tipos de metas: mediano, corto y largo plazo
- Hábitos de consumo
- Necesidades y deseos

2

Planeamiento estratégico para el cumplimiento de mis metas

Enfocado en desarrollar una conciencia sobre la procedencia de los ingresos, los gastos que se tienen y así, poder identificar los “gastos hormiga” que muchas veces imposibilitan el ahorro.

Temas principales

- Tipos de ingresos
- Tipos de gastos
- Ahorro
- Características de un consumidor inteligente



3

Desarrollo de mi patrimonio

Resaltamos la importancia de las inversiones y de hacer crecer el dinero mediante inversiones, presentándoles también las posibilidades que se pueden aprovechar desde el mercado de valores.

Temas principales

- ¿qué es patrimonio?
- Definición de dinero
- Características del dinero
- El ahorro
- Cuentas de ahorro
- Inversión
- Interés y sus tipos
- Mercado de valores
- ¿Cómo obtengo dinero?



5

Herramientas tecnológicas

Resaltamos la tecnología como parte de la vida diaria. Enseñamos a cómo utilizarla a favor, como herramienta digital que apoye el buen manejo de las finanzas personales.

Temas principales

- ¿Qué es la banca electrónica?
- Canales electrónicos
- Banca por internet
- Banca Móvil
- Monedero móvil
- Datáfono
- Cajeros Automáticos
- Fraude electrónico

4

Deudas sanas

Enseñamos la importancia del buen historial crediticio, cómo funciona y por qué es útil, además, se brindan consejos para mantener deudas sanas sin comprometer todos los ingresos.

Temas principales

- Tipos de deudas
- Crédito
- Préstamos
- Tarjetas de crédito
- Asociación Panameña de Crédito (APC)
- ¿Cómo se lee el historial de crédito?
- Cómo mantener un buen crédito



05

Protección del medio ambiente

La mitigación de nuestra huella sobre el entorno y protección del medio ambiente, forman un pilar fundamental de nuestra visión de sostenibilidad a largo plazo.

En MetroBank, creemos que nuestro propósito de convertirnos en líderes de Banca Responsable se traduce en acciones que aseguren la protección de nuestro entorno a través de la mitigación de la huella que generan nuestras operaciones sobre el medio ambiente.

Estamos comprometidos con la protección ambiental, adaptando nuestros procesos e implementando iniciativas para mejorar la eficiencia en el consumo de recursos naturales, tanto renovables como no renovables. Esto incluye fomentar cambios de comportamiento ambiental en todos los niveles de nuestra empresa.

Ecoeficiencia operacional

(GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5)

Tenemos un sistema de monitoreo constante que nos permite medir el uso de combustibles fósiles y consumo de energía eléctrica. El 2023, a pesar del crecimiento de nuestra cartera y clientes, registramos un consumo similar a la gestión 2022, de 13,520 galones de gasolina destinados para el uso de nuestra flota interna de vehículos y servicio de mensajería.

Tipo de combustible	Fuente	Consumo (galones)		
		2021	2022	2023
Gasolina	Vehículos	14,000	13,650	13,520

Asimismo, realizamos seguimiento al consumo de energía de nuestras 18 sucursales que se encuentran por todo el territorio nacional, al tiempo que implementamos medidas que nos permiten mejorar nuestro ahorro energético al incrementar la eficiencia de consumo por nuestros procesos y equipos.¹

1. Cabe recalcar que el 100% de la energía eléctrica que consumimos proviene del Sistema Interconectado Nacional (SIN), el cual se compone principalmente de centrales hidroeléctricas.



Para fomentar el ahorro de energía, se lograron poner en práctica las siguientes acciones:

Manejamos sistemas de aire acondicionado Inverter y VRV de funcionamientos variables que solo trabajan durante los días y horarios laborales.

Implementamos paneles solares en nuestra sucursal de Calle 50, logrando generar 11,662 kWh. Además, realizamos cambios de lámparas a tubos de luces LED y en algunas oficinas, se han incorporado luces inteligentes con sensores de movimiento.

Adoptamos nuevos horarios que también aportaron al ahorro de energía en nuestras oficinas, logrando que las jornadas laborales culminaran 30 minutos antes, lo que permite reducir el tiempo que nuestros equipos permanecen encendidos. La implementación de los sábados libres para algunas áreas del banco, también se une al conjunto de acciones que han contribuido al ahorro de energía.

Gracias a estas medidas, logramos continuar nuestra tendencia de reducción,

alcanzando un ahorro de 41,535.67 kWh

lo cual representa una disminución del 66.5% de nuestro consumo de energía eléctrica respecto al 2022.



Consumo de energía

Fuente	Unidad de medida	2021	2022	2023
Combustible	GJ	1775.66	1731.27	1714.78
	kWh	493252.37	480921.06	476340.86
Electricidad	GJ	205.68	224.73	75.21
	kWh	57135.00	62428.11	20892.44
Total energía	GJ	1981.34	1956.00	1789.99
	kWh	550387.37	543349.17	497233.30

* Para la conversión se utilizó la calculadora de conversión de unidades de la agencia internacional de energía (<https://www.eia.gov/>)

Adicionalmente, profundizamos nuestra comprensión sobre la relación de nuestro consumo de energía total, con respecto a todos los colaboradores que se encuentran dentro de nuestras sucursales y agencias, integrando la Intensidad Energética a nuestra medición y seguimiento. En esta, se ha registrado una **reducción del 10% anual desde el 2021**.

Intensidad energética

Ítem	2021	2022	2023
Intensidad energética (kWh/colaborador)	1487.5	1,386.1	1,181.1
Intensidad energética (GJ/colaborador)	5.3	5.0	4.3

Otras iniciativas

Como parte de nuestro compromiso con la mitigación de nuestra huella ambiental, hemos actualizado y adaptado nuestros procesos internos para promover prácticas ecológicas y sostenibles con el entorno que también benefician a mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Reducción de estados de cuenta físicos

El área de Banca Corporativa se ha unido a las unidades de negocio que están trabajando en reducir el uso de papel en nuestras operaciones, especialmente en la impresión de estados de cuenta para clientes. Para lograrlo, hemos invertido en tecnologías que mejoran nuestras plataformas y servicios digitales, acelerando la migración de más servicios al entorno digital.

Más información sobre nuestra inversión en tecnología en el capítulo de Banca Responsable

Incorporación tarjeta débito con material reciclado

Incrementando nuestros esfuerzos por reducir el consumo de materiales no sostenibles, desde 2022 contamos con la tarjeta Visa Débito MetroBank hecha con plástico reciclado.

Nuestra visión de ecoeficiencia se traduce en acciones y cambios estratégicos que impulsan la **utilización responsable de recursos y reducen la huella de nuestras operaciones sobre el medio ambiente.**

Adaptación al cambio climático

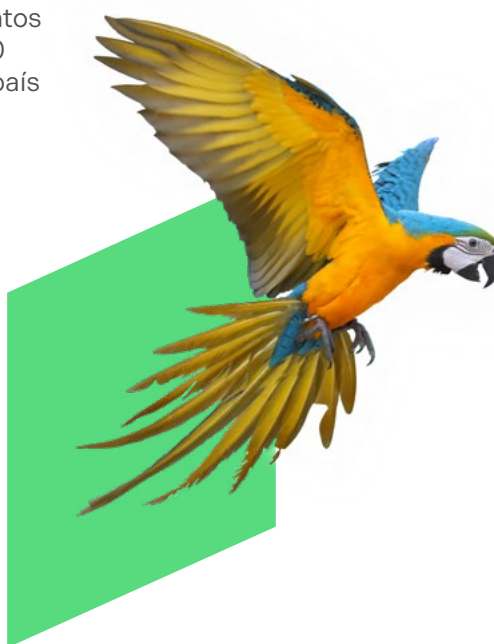
(GRI 3-3, 201-2)

El cambio climático representa cada vez más un desafío para las instituciones financieras panameñas. El Ministerio de Ambiente de Panamá (MiAmbiente) pronostica incrementos anuales promedio de 4.8°C al 2030, 5.2°C y 5.7°C al 2070 en algunas zonas del país, convirtiendo a Panamá en un país altamente vulnerable a los efectos del cambio climático, viéndose afectado principalmente por:



Factores geográficos

Al estar en una zona intertropical y presentando una extensa línea costera, el país es particularmente susceptible a cambios en patrones de precipitación, aumento de la temperatura, erosión costera e inundaciones.



Factores socioeconómicos

Aumentos de temperatura y cambios abruptos de las precipitaciones pueden impactar a sectores altamente sensibles como el agrícola, afectando a la seguridad alimentaria y profundizando la desigualdad social con respecto a comunidades vulnerables, siendo las zonas comarcales las más perjudicadas.



Factores ambientales

El cambio climático puede incrementar el estrés sobre los recursos hídricos del país y amenazar la sostenibilidad de los principales ecosistemas marinos y terrestres.

En este sentido, la integración de riesgos socioambientales, principalmente derivados del cambio climático, es fundamental para asegurar la resiliencia de nuestras operaciones frente a estos desafíos. Abordamos esta gestión a través de medidas internas y externas que generen una cultura de sostenibilidad promoviendo la sensibilización sobre los efectos del cambio climático.





Nos encontramos incorporando nuevas políticas y procedimientos para la evaluación de riesgos socioambientales en las operaciones y procesos de toma de decisión. Este 2023 actualizamos nuestro Manual de Gestión de Riesgo Integral, estableciendo procesos para medir las posibles afectaciones que puedan sufrir nuestros clientes, en relación con eventos climáticos o por su forma de relacionamiento con el entorno y la comunidad.

Asimismo, hemos identificado oportunidades para generar crecimiento de nuestra cartera mediante soluciones de financiamiento sostenible:



Incentivamos el financiamiento de paneles solares a través de préstamos con garantía hipotecaria.



Contamos con políticas y directrices dentro del área de negocios corporativos, que identifican oportunidades de financiamiento óptimas para proyectos de generación de energía limpia.

Mantenemos un reporte detallado sobre nuestra cartera donde se identifican los proyectos sostenibles y sus saldos. **Actualmente estos saldos alcanzan aproximadamente US \$20 MM, de cara a nuestra cartera internacional y US \$3 MM de cara a la cartera local.**

Oportunidades y riesgos relacionados al cambio climático

	Financiación de proyectos de extracción de petróleo en áreas sostenibles	Inversión en energía renovable	Financiamiento de programas de desarrollo comunitario	Oportunidad de crear fondo de inversión sostenible
				
Clasificación	Riesgo Alto	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo	Riesgo Bajo
Descripción del impacto	Daños Ambientales	Inversión socialmente responsable, generando ingresos sostenibles y mejora en la imagen corporativa	Impacto social positivo	Impacto social positivo
Implicaciones financieras	Pérdidas por multas y litigios	Participación de mercado en inversiones sostenibles	Acceso a nuevos mercados	Acceso a nuevos mercados y atrae a nuevos inversores
Métodos de gestión	Implementación de Políticas de evaluación de riesgos ambientales	Establecer criterios de inversión sostenible y compromisos con empresas verdes	Identificación de necesidades y asignación de recursos	Implementación de Políticas de evaluación de riesgos socioambientales
Costes de las medidas tomadas	Contratación de consultores y especialistas	Investigación y desarrollo de tecnologías limpias y de energías renovables	Gastos de promoción y marketing	Costos legales

Por otra parte, hemos adoptado formularios para analizar los créditos sindicados y de construcción en base a los Principios de Ecuador. No obstante, con miras hacia el 2024, buscamos construir una metodología de gestión de riesgos relacionados al cambio climático y mapear los proyectos de nuestra cartera que generen impactos positivos frente a los objetivos climáticos de Panamá.

Para nutrir esta metodología, nos encontramos recopilando las mejores prácticas en el ámbito local, analizando y tomando en cuenta la “Taxonomía de Finanzas Sostenibles” elaborada por la Superintendencia de Bancos de Panamá, así como marcos referenciales y estándares internacionales, como ser: Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA), Network for Greening the Financial System (NGFS), entre otros.



06

Gobernanza

Creemos en llevar a cabo una gestión donde nuestras operaciones y la de nuestros socios comerciales reflejen nuestros valores éticos y comportamiento responsable como Banco. Priorizamos que estos se integren en todos los niveles de las operaciones y sean la brújula para el accionar de nuestros colaboradores.

Desempeño económico

(GRI 3-3, 201-1)
(SASB FN-CB-000.B)

Uno de los propósitos de MetroBank, es ser transparentes con nuestro desempeño económico y financiero. Gozamos de una salud financiera sólida que genera confianza en nuestros clientes y principales grupos de interés, permitiéndonos continuar creando un valor económico agregado que se distribuye en todos los niveles de nuestras operaciones y cadena de valor.

Nuestra calificación

2021

Fitch Ratings:
A-(pan)

Moody's Local:
A-.pa

2022

Fitch Ratings:
A-(pan)

Moody's Local:
A-.pa

2023

Fitch Ratings:
A(pan)

Moody's Local:
A.pa

El crecimiento de nuestra cartera se reflejó al lograr captar un 24.4% más de ingresos neto por intereses.



Nuestra gestión financiera y apropiada movilización del capital lograron optimizar nuestra liquidez y alcanzar una ganancia neta después de impuestos de US\$20 MM.

Captamos un 7% más de depósitos por nuestros clientes.



Cerramos con un indicador de morosidad del 1.89%, reflejando una disminución en comparación con el año 2022.

Logramos mantener nuestro compromiso con los accionistas al distribuir dividendos por US\$7.3 MM.

Nuestro claro enfoque hacia el cliente y la priorización de una estructura financiera respaldada por óptimos niveles de solvencia, nos permitió continuar invirtiendo en iniciativas que promueven el crecimiento de nuestro modelo de negocio, expresadas en nuestros estados financieros.





7%

de crecimiento
general
promedio
durante los
últimos 10 años



Cantidad en US\$MM

	2021	2022	2023	VAR
Total de Activos	1,528	1,746	1,791	2.6%
Activos bajo Administración y Custodia	1,412	1,371	1,370	-0.1%
Total de Activos y Activos bajo Administración y Custodia	2,940	3,117	3,161	1.4%
Total de Préstamos Neto	984	1,078	1,100	2.0%
Morosidad (Vencidos 90d) / Total de préstamos	1.47%	2.90%	1.55%	1.3%
Morosidad Total (Vencidos y Morosos) / Total de préstamos	1.78%	3.27%	1.89%	-1.4%
Depósitos	1,188	1,260	1,348	7.0%
Depósitos y Financiamientos	1,316	1,512	1,543	2.1%
Patrimonio	190	211	225	6.6%
Ingreso Neto de Intereses	38.7	47.1	58.6	24.4%
Margen Neto de Interés (%)	2.50%	3.10%	3.50%	0.4%
Índice de Eficiencia Operativa	62.10%	55.70%	50.50%	5.2%
Ganancia Neta después de Impuestos	9	11.6	20.2	74.1%
Dividendos Distribuidos	2.8	4.7	7.3	55.3%
Retorno sobre Activos (ROA) %	0.60%	0.70%	1.20%	0.5%
Retorno sobre Patrimonio (ROE) %	4.80%	6.00%	9.30%	3.2%

Cartera

Nuestra cartera está diseñada para ofrecer soluciones de financiamiento que se adaptan a las necesidades de nuestros clientes.

Este 2023, el monto total de la cartera bruta ascendió a

US\$
1,164
MM

la cual se concentra principalmente dentro del territorio panameño.



De este monto, el **78%** corresponde a préstamos locales.

Adicionalmente, ampliamos nuestro alcance en la región, participando en préstamos sindicados estructurados por instituciones financieras internacionales para clientes fuera de Panamá.



Asimismo, continuamos facilitando el financiamiento para nuestros clientes corporativos, logrando alcanzar colocaciones a través de nuestra Banca Comercial y Corporativa por

US\$
890
MM

al cierre de 2023, los cuales representan el **73%** del total de nuestra cartera.



20%

En detalle, la diversificación de sectores económicos atendidos por nuestra cartera continúa evolucionando. Este año, registramos un crecimiento significativo en el sector industrial, representando un incremento del 20% a comparación del 2022.

78%

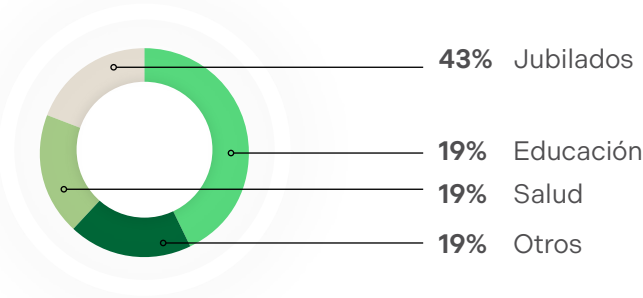
De nuestras colocaciones se quedan dentro del mercado panameño.

Cartera bruta de préstamos por sector económico

Sector	2021	2022	2023	VAR
Comercial	195.43	201.89	167.17	-17.2%
Vivienda	41.25	60.36	80.87	34.0%
Servicios	245.61	260.59	260.94	0.1%
Consumo	159.59	181.69	192.54	6.0%
Industrial	83.33	120.30	140.27	16.6%
Construcción	133.98	141.13	144.12	2.1%
Leasing	23.72	21.30	28.58	34.20%
Agricultura	36.88	52.58	53.61	2.0%
Otros	121.23	106.28	95.40	-10.2%
TOTAL	1041	1146	1164	1.5%

Por otro lado, la cartera de Banca Consumo de MetroBank, representa un 11.2% de nuestra cartera total, registrando un saldo de 193 millones USD al cierre de 2023. De igual forma, a través de Govimar, reforzamos nuestro compromiso con el apoyo integral hacia la comunidad mediante préstamos enfocados principalmente a jubilados y sectores de servicio crítico para la sociedad, como lo son: profesionales de la salud, bomberos, maestros y funcionarios públicos; logrando que al cierre de 2023, la cartera bruta alcance US \$152 MM con un total de 19,143 préstamos, los cuales se centran principalmente en el sector jubilados, para el cual, ofrecemos préstamos hasta los 80 años y sin necesidad de presentar exámenes médicos ni fiadores terciarios.

Cartera de Govimar (2023)



Depósitos

La confianza que depositan nuestros clientes en nosotros, continúa siendo el motor de nuestro desarrollo.

Somos el puesto

#5

en total de activos dentro de la Banca Privada Panameña, avanzando ocho puestos desde el 2022.

Esto se observa a través de los depósitos de nuestros clientes, estos ascendieron a US \$1,346 MM.

Composición depósitos

Tipo	2021	2022	2023
Plazo Fijo	79.00%	77.00%	78.00%
Cuentas de ahorro	13.00%	13.00%	15.00%
Cuentas Corriente	8.00%	10.00%	7.00%

Confianza es un mundo de oportunidades.



Valor Económico Distribuido

Si bien nuestros esfuerzos comerciales lograron contribuir a nuestra estabilidad y rentabilidad financiera para nuestros accionistas, estos igualmente se manifiestan por medio del impacto que generamos a la economía panameña y el valor que distribuimos a través de la comunidad y sectores que participan en nuestra cadena de valor, permitiéndonos generar US \$10,112 MM más de valor económico durante la gestión.

Valor económico generado y distribuido (VEG Y VED) (en miles USD)

	2019	2020	2021	2022	2023	VAR 23-22(%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	44,038	33,281	38,227	45,559	55,671	22.20%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	29,496	29,005	29,200	33,934	35,456	4.48%
1) Gastos de funcionamiento	9,886	10,415	10,544	11,582	12,002	3.62%
2) Sueldos y prestaciones	15,022	14,112	14,161	16,169	18,464	14.20%
3) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	4,455	4,373	4,355	6,017	4,847	-19.45%
4) Programas comunitarios	133	105	139	166	142	-14.27%
Retenido (VEG-VED)	14,542	4,276	9,027	11,625	20,215	73.90%

Logramos distribuir más del

60%

de nuestros ingresos a lo largo de nuestra cadena de valor.

Ética y Cumplimiento

(GRI 3-3, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3)
(SASB, FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2)

Cumplimiento regulatorio

Somos una entidad regulada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y mantenemos nuestras operaciones en completo apego a la ley, en cumplimiento con las regulaciones y normativas aplicables al sector financiero. A través de controles estrictos, buscamos prevenir los impactos sobre nuestra reputación institucional y sobre la confianza que se genera por nuestros grupos de interés ocasionados por posibles sanciones o multas por el regulador. Para esto, respaldamos nuestra gestión orientando nuestros procesos, políticas y mecanismos de gobierno corporativo para desarrollar un compromiso y cultura de cumplimiento interno.

**Somos
asesores
financieros
de
confianza**

Mantenemos una comunicación interna continua al informar oportunamente las actualizaciones o nuevas normativas que entran en vigor con todos los colaboradores que tengan injerencia en la normativa.

Analizamos posibles brechas de incumplimiento de nuevas normativas o actualizaciones y realizamos informes de brecha sobre los cuales las distintas áreas relacionadas a la gestión del cumplimiento desarrollan planes de acción.



A esto, sumamos una sólida estructura organizacional interna que concentra la supervisión de las acciones de cumplimiento y prevención de blanqueo de capitales, prevención del financiamiento del terrorismo y prevención de la proliferación de armas de destrucción masiva; a través del Comité de Prevención, una unidad independiente de Cumplimiento liderada por la Vicepresidencia de Cumplimiento y Asuntos Legales.



Gobernanza

Sumamos una sólida estructura organizacional interna que concentra la supervisión de las acciones de cumplimiento y prevención de blanqueo de capitales, prevención del financiamiento del terrorismo y prevención de la proliferación de armas de destrucción masiva; a través del Comité de Prevención, una unidad independiente de Cumplimiento liderada por la Vicepresidencia de Cumplimiento y Asuntos Legales.



Capacitación

A través de un plan de programas de difusión y capacitación, mantenemos a nuestros colaboradores actualizados en normas de prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y/o armas de destrucción masiva, así como otros delitos, sumando este 2023 más de **800 horas totales de capacitación**.



Debida Diligencia

Aplicamos procesos de debida diligencia que implican a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, entre otros grupos de interés. Estos procesos buscan analizar actividades inusuales, previniendo que nuestros productos y servicios sean utilizados para financiar o movilizar fondos provenientes de actividades ilícitas.



Prueba Independiente

Actualizamos la metodología de generación de alertas a nivel clientes utilizada por nuestro sistema de monitoreo que analiza todas las operaciones de nuestros clientes. Este, a su vez se integra a un sistema de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva a cargo de una unidad independiente de auditoría interna, que monitorea, evalúa y realiza seguimientos constantes al funcionamiento de estos sistemas.

Adicionalmente, ponemos a prueba nuestro Programa de Cumplimiento a través de evaluaciones generales anuales, identificando oportunidades de mejora que fortalecen los procesos internos de control.

Actualmente nos encontramos trabajando para actualizar y profundizar los procesos dentro de nuestro Manual Operativo de Cumplimiento y Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, la Financiación del Terrorismo y la Financiación De la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PBC/FT/FPADM). Como resultado de estos compromisos, este 2023 no presentamos incidentes de responsabilidad penal o sanciones por el regulador.



Ética y anticorrupción

Hemos integrado los valores de Ética y Transparencia como reflejo de nuestro compromiso con la gestión responsable de nuestras operaciones, estos son las bases fundamentales para todos nuestros procesos, así como para nuestra conducta empresarial, la de nuestros colaboradores y socios comerciales con los que nos relacionamos.

Nuestro Código de Ética y Conducta actúa como nuestra brújula ética, determinando los lineamientos para la conducta que se espera dentro y fuera de nuestras oficinas para todos nuestros colaboradores y directores¹.

1

Cero tolerancia contra la violencia y actos de discriminación.

2

Competencia justa y comportamiento de mercado.

3

Transparencia de los registros contables.

4

No ocultar información a reguladores.

5

Cero tolerancia contra prácticas de corrupción en todas sus formas, especialmente las que atentan contra los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.

6

Amplio acceso y actualización constante del Código.

7

Respeto al derecho a la privacidad asegurando el manejo confidencial de la información de nuestros grupos de interés.

1. Base en la normativa aplicable establecida por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) - Acuerdo No. 5- 2011 de 20 de septiembre de 2011 -, sobre Gobierno Corporativo

Además, a través de este, buscamos prevenir activamente posibles conflictos de interés, regulando las relaciones de nuestros colaboradores con proveedores, oficiales públicos y autoridades.

Prohibiendo el uso del cargo de los colaboradores para ganancia o provecho propio.



Prohibiendo la entrega de soborno o aceptaciones de pagos o salarios suplementarios como compensación por servicios.

En complementación, hemos integrado mecanismos de control interno dentro de nuestro Manual de Políticas para la Prevención del Blanqueo de Capitales (BC), Financiación del Terrorismo (FT) y la Financiación para la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM) y Manual de Gobierno Corporativo que precautelan y mitigan posibles eventualidades de actividades relacionadas con el tráfico de drogas, fraude, estafa, tráfico de armas, corrupción de servidores públicos entre otros delitos.

Relación con Proveedores

Evaluamos a nuestros proveedores bajo los mismos estándares de conducta responsable y transparencia sobre los que conducimos nuestras operaciones.

Buscamos establecer relaciones duraderas de beneficio mutuo que se basen en estándares de calidad, cumplimiento, transparencia, y responsabilidad.

- › Aplicamos un “Formulario Conoce a tu Proveedor” como mecanismo de evaluación para las relaciones con nuestros proveedores, donde se evalúan sus actividades, bienes y servicios ofertados y su Implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, relacionadas al respeto de los derechos humanos, laborales y respeto al medio ambiente, así como la participación y representación de pequeñas y medianas empresas. Esto nos permite asegurar que nuestros procesos de contratación se llevan a cabo de una manera inclusiva y ética, donde rigen principalmente la objetividad, así como criterios técnicos, sociales, ambientales y profesionales.

Todos estos procesos se encuentran abiertamente disponible para todos nuestros colaboradores a través de la intranet y prohíben establecer relaciones comerciales con proveedores no autorizados que incumplan con nuestros requerimientos internos.



Capacitación

En cuanto a capacitaciones y formaciones, mantenemos a nuestra Junta Directiva actualizada y capacitada en estos aspectos.

Consejo de Administración

	2021	2022	2023
N° de miembros total	12	11	11
N° de miembros total a los que se informa sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	12	11	11
N° de miembros a los que se capacita sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	12	11	11

100%

de nuestros directores fueron capacitados en temas relacionados a la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), soborno, anticorrupción y delitos relacionados.

Asimismo, incorporamos como capacitaciones anuales para todos nuestros colaboradores, la actualización de nuestro Código de Ética, así como temas de soborno, corrupción y el blanqueo de capitales.

Colaboradores capacitados en anticorrupción

Categoría laboral	2021		2022		2023	
	n° total en plantilla	n° capacitados	n° total en plantilla	n° capacitados	n° total en plantilla	n° capacitados
Ejecutivo	9	10	10	10	10	10
Gerencial	67	77	69	69	81	92
Profesional	170	201	185	186	205	187
Apoyo	129	84	128	127	125	133
TOTAL	375	372	392	392	421	422

100%

de nuestros colaboradores se encuentran capacitados en temas de anticorrupción.

Línea ética

Nuestra línea ética de denuncias funciona de manera interna y externa para que nuestros colaboradores y grupos de interés puedan realizar denuncias sobre posibles incumplimientos a nuestro código de ética por parte alguno de nuestros colaboradores. Las denuncias pueden ser anónimas, garantizando la completa confidencialidad y se realizan a través de los siguientes medios:



Medios electrónicos

Al correo electrónico
lineaetica@
metrobanksa.com



Medios Físicos

Escrito dirigido al
Consejo de Ética y
Conducta (CEC).



La Gerencia de Asuntos Legales se encarga de recibir las denuncias y elaborar los expedientes digitales correspondientes, que luego son derivados al Consejo de Ética y Conducta, quienes recopilan la documentación necesaria para investigación en un periodo no mayor a 30 días hábiles. Posteriormente inician las investigaciones necesarias y manteniendo comunicado al denunciante sobre el estado de la denuncia, al finalizar el proceso de investigación, determinan las acciones correctivas necesarias.

**En 2023 no
registramos
incidentes de
corrupción
o temas de
responsabilidad
penal**

Ciberseguridad y Seguridad de la información

(GRI 418-1) (SASB FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2)

Comprendemos la importancia de asegurar un tratamiento responsable de la información de nuestros grupos de interés y estamos comprometidos implementar controles preventivos, así como procedimientos que salvaguarden la información generada a través de nuestras operaciones.

Adoptamos buenas prácticas sobre ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos personales en cumplimiento con la Ley 81 del 2019 y los acuerdos de Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico

de la Superintendencia de Bancos de Panamá, alineados también con las mejores prácticas de la norma ISO 27001, fortaleciendo constantemente nuestros sistemas de información, así como los protocolos y políticas internas relacionadas para blindar nuestras plataformas frente a las crecientes amenazas en el espacio cibernético.

Dentro de nuestros procesos para identificar y gestionar vulnerabilidades y amenazas potenciales a nuestros sistemas informáticos:



Realizamos pruebas de integridad regulares al respaldo de nuestra base de datos, con el objetivo de detectar y corregir cualquier fallo o brecha de seguridad que pudiera comprometer la integridad de nuestros datos.



Promovemos la adopción de buenas prácticas de ciberseguridad entre nuestros clientes a través de nuestros canales digitales, recomendando cambios periódicos de contraseñas, entre otras.



Implementamos una infraestructura tecnológica resistente y escalable, junto con planes de recuperación ante eventualidades críticas.



Establecemos niveles estrictos de seguridad y acceso a los datos. A demás del uso de VPN para conexiones fuera de las instalaciones.



Llevamos a cabo evaluaciones periódicas de interrupciones de servicios tecnológicos relacionadas a amenazas cibernéticas, como virus, troyanos, ataques de Internet y ataques DDOS.

Adicionalmente, nuestro Manual de Continuidad de Negocios (BCP) establece un equipo específico de Recuperación de Tecnología y Soporte a Negocios dedicado a monitorear y evaluar continuamente la estabilidad y seguridad de nuestros sistemas informáticos desde un sitio alternativo para la continuidad de nuestros servicios.

Nuestros colaboradores se mantienen actualizados sobre las nuevas y emergentes amenazas cibernéticas, formando parte activa de la comunidad de ciberseguridad local, patrocinando y participando en foros y eventos gremiales, como el Congreso de Ciberseguridad anual organizado por la Asociación Bancaria de Panamá. Priorizamos la colaboración con proveedores líderes en la industria a nivel global.

En complementación, colaboramos con proveedores de soluciones de ciberseguridad líderes en la industria, como Radware, Checkpoint, Fortinet y CyberSense, permitiéndonos mantener nuestros protocolos y operaciones alineadas con las mejores prácticas del mercado global.

Nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales establece nuestros lineamientos para el tratamiento responsable de los datos e información de nuestros clientes, estos son utilizados únicamente para fines de debida diligencia, situaciones

jurídicas, procesos de ciencia de datos y perfilamiento para ofrecimiento de productos.

Los datos personales que recopilamos de nuestros clientes y grupos de interés se conservan durante el periodo establecido por la regulación bancaria. Los titulares de los datos dan consentimiento expreso del tratamiento de su información al interactuar con nuestros productos y servicios digitales. En este sentido, también garantizamos la accesibilidad para ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad (ARCOP) correspondientes a la oposición para el uso de datos con fines de mercadeo, para esto mantenemos a disposición.

Un Buzón de Consultas digital (consultasley81@metrobanksa.com) disponible en nuestra página web corporativa, así como al final de todos nuestros correos oficiales.

El Formulario de ejercicio de derechos ARCOP disponible en todas nuestras sucursales.

Estas solicitudes son procesadas dentro de 5 días hábiles por Gerencia de Protección de Datos quien procede a eliminar al cliente de nuestra base de datos de envíos masivos.

Gracias a estas prácticas y sólidos sistemas de información, este 2023 no presentamos eventos de fuga de datos ni violaciones a la privacidad de nuestros clientes o sistemas informáticos.

Anexo: Tabla de Indicadores

Índice de contenidos GRI

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: Contenidos Generales 2021

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		12
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		4
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		4
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		4
	GRI 2-5	Verificación externa		4
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		12
	GRI 2-7	Empleados		47
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		20
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		20
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		20
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		20
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		20
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		4
	GRI 2-15	Conflictos de interés		20
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas		20
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		20
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		20
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	Confidencial	
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Confidencial	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial	

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		6
	GRI 2-23	Compromiso de política		32 - 94
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		32 - 94
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		72 - 94
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		94
	GRI 2-27	Cumplimiento de la Legislación y Normativa		94
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		32
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		36
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		39
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		39
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		Se responde a lo largo del informe

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Divulgación y Transparencia de Información Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		88
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		88
		201-4	Asistencia financiera del gobierno	No aplica, no se recibe asistencia financiera de ningún tipo por parte del estado	
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		94
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No aplica. No se registraron acciones jurídicas ni sanciones relacionadas con comportamientos anticompetitivos o sobre la información y el marketing	
	GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios en la salud y la seguridad	No aplica	
		416-2	Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de las categorías de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.	No aplica	
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		72
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		72
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		72

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Ética y Anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		94
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Sin información	
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		94
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		94
Bienestar de los colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		47
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		52
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal		47
		401-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		52
		401-3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.		52
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		60
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	No aplica	

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Bienestar de los colaboradores	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3	Servicios de salud en el trabajo		60
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		60
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		60
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		60
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		60
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sin información	
		403-9	Lesiones por accidente laboral		60
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		60
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		47
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		47
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Confidencial	

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Inclusión financiera a grupos priorizados	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		66 - 88
Riesgo de crédito sociambiental	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		83
Ecoeficiencia operacional	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		80
	GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		80
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	Sin información	80
		302-3	Intensidad energética		80
		302-4	Reducción del consumo energético		80
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		80
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sin información. Se planea comunicar la huella de carbono en próximos periodos de divulgación	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Sin información. Se planea comunicar la huella de carbono en próximos periodos de divulgación	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sin información. Se planea comunicar la huella de carbono en próximos periodos de divulgación	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Sin información. Se planea comunicar la huella de carbono en próximos periodos de divulgación	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Sin información. Se planea comunicar la huella de carbono en próximos periodos de divulgación	

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Riesgos de transición al cambio climático	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		83
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		83
Atención y satisfacción del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		66
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		100
Innovación en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		70
Prácticas de venta y etiquetado de productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		72

Índice de parámetros SASB

Estándar	Tópico SASB	Tema material	Código	Descripción	Omisión	Página
Banca Comercial	Seguridad de los datos	Ciberseguridad	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos,(2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII),(3) número de titulares de cuentas afectados.		100
		Ciberseguridad	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.		100
	Generación de inclusión y capacidad financieras	Inclusión financiera	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Sin información. Se planea comunicar el indicador en próximos periodos de divulgación	
		Inclusión financiera	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	Sin información. Se planea comunicar el indicador en próximos periodos de divulgación	
		Inclusión financiera	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Sin información. Se planea comunicar el indicador en próximos periodos de divulgación	
		Inclusión financiera	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos		76

Estándar	Tópico SASB	Tema material	Código	Descripción	Omisión	Página
Banca Comercial	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Gestión de riesgos ASG	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Sin información. Se planea comunicar el indicador en próximos periodos de divulgación	
	Ética Empresarial	Ética y anticorrupción	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.		94
		Ética y anticorrupción	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.		94
	Gestión del riesgo sistémico	Gestión de riesgos financieros	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No aplica	
		Gestión de riesgos financieros	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, a largo plazo estrategia corporativa y otros negocios actividades.	Sin información. Se planea comunicar el indicador en próximos periodos de divulgación	
	Parámetro de Actividad	Solidez, balance y rentabilidad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas.	Sin información. Se planea comunicar el indicador en próximos periodos de divulgación	
			FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.		88 (Se reporta el valor de los préstamos por segmento)

