

Informe de **sostenibilidad** 2024



MetroBank
ES CONFIANZA



Contenido

Sobre este informe
Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General
Principales cifras e hitos

1	Acerca de MetroBank	
	Modelo de Negocio	12
	Gobierno corporativo	16
2	Compromiso con la sostenibilidad	
	Estrategia de Sostenibilidad	28
	Gobernanza de la Sostenibilidad	32
	Relacionamiento con grupos de interés	34
	Análisis de doble materialidad	38
3	Cercanía y valor	
	Talento MetroBank	46
	Experiencia del cliente	60
4	Crecimiento transparente	
	Ética y cumplimiento	70
	Transparencia	76
	Desempeño económico	79
5	Adaptación y desarrollo	
	Ecoeficiencia operacional	87
	Adaptación al cambio climático	89
	Compromiso con la comunidad	91
6	Anexos	
	Anexo I: Marcos y estándares de reporte	95
	Índice de contenidos GRI	96
	Índice de métricas de SASB	104

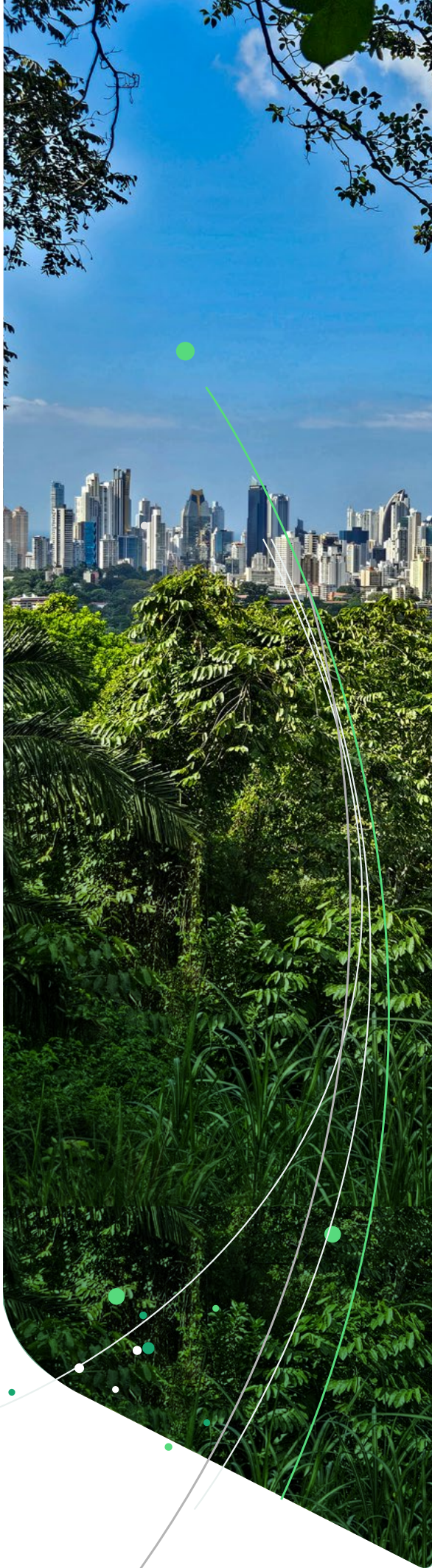
Sobre este informe

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

Continuamos transformando nuestra forma de operar, con el objetivo de ofrecer productos y servicios financieros que generen un mayor valor de manera sostenible para todos nuestros grupos de interés, contribuyendo continuamente al desarrollo sostenible de Panamá.

En este segundo informe, reflejamos nuestro progreso en materia de sostenibilidad y esfuerzos hacia la integración de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza en todos los aspectos del negocio. De igual manera, presentamos un detalle de cómo abordamos los impactos que generamos a través de nuestras operaciones y de todas nuestras unidades de negocio dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este informe está estructurado en torno al desarrollo y la implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2024. En él, abordamos los temas de doble materialidad, incluyendo tanto la materialidad de impacto, como la financiera, según los hallazgos de nuestro Análisis de Doble Materialidad realizado en 2023. La Vicepresidencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos lideró y supervisó el desarrollo de este informe, siendo posteriormente validado por las diferentes Vicepresidencias del Banco, cuyos líderes, conforman el Equipo Ejecutivo de MetroBank.



Características del Informe

- Este reporte 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.
- Da cuenta de nuestra evolución, compromiso y aporte para alcanzar la Agenda 2030 propuesta por Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Actúa como nuestra Comunicación de Progreso (COP) para el Pacto Global de Naciones Unidas (UNGC) y responde a nuestro compromiso y trabajo sobre sus 10 principios.

Claves para la lectura del reporte

- 1 Cada portada resalta los ODS y los focos de acción de la Estrategia de Sostenibilidad, mientras que al inicio de cada sección se indican los contenidos de los Estándares GRI y SASB relacionados.
- 2 Dentro del capítulo de Compromiso con la Sostenibilidad, se encuentra detallada nuestra Estrategia de Sostenibilidad y gestión ASG, que desarrolla el enfoque de relacionamiento con los grupos de interés y el ejercicio de doble materialidad, donde se identifican los temas materiales relacionados a la materialidad de impacto y financiera.
- 3 Finalizando la información general del reporte, se encuentran los índices de contenido respectivos a los Estándares GRI y SASB utilizados.



Mensaje del Presidente Ejecutivo y Gerente General

GRI 2-22, 2-24

Es un placer compartir con ustedes y dar continuidad al compromiso adoptado con la transparencia y accesibilidad a la información sobre nuestras operaciones correspondientes a la gestión pasada, presentando nuestro Informe de Sostenibilidad 2024, con una visión renovada en cuanto al futuro sostenible de nuestro grupo.

Durante esta gestión, dimos un importante paso dentro de nuestro camino hacia la sostenibilidad, tomando los esfuerzos realizados al publicar nuestro primer análisis de doble materialidad que nos proporcionó una visión completa y global sobre los principales temas que generan un impacto tanto en el entorno, como en nuestro giro de negocio, así como el compromiso que asumimos con la transparencia y divulgación de información ASG a través de nuestro primer informe de sostenibilidad en el 2024, siendo estos los cimientos para nuestra Estrategia de Sostenibilidad, que compartimos con ustedes y detallamos a profundidad dentro de este informe.

Bajo este enfoque renovado, estructuramos y profundizamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la contribución a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), basándonos en tres principales focos de acción: la **Cercanía y el Valor** que proporcionamos a nuestros colaboradores, clientes y usuarios; el **Crecimiento Transparente** generado con integridad y compromiso con la rendición de cuentas; y la **Adaptación y Desarrollo** de nuestras operaciones hacia modelos de negocio más sostenibles, que integren los principales desafíos y oportunidades que presentan los efectos del cambio climático en nuestro país.

Al cierre de 2024, nuestra cartera bruta alcanzó los USD 71 millones, lo que representa un crecimiento del 6 % con respecto al año anterior. Este resultado refleja nuestra firme convicción de seguir avanzando junto a nuestros clientes y consolidando nuestro desempeño financiero.

Durante el año, generamos un valor económico de USD 61 millones, distribuido a lo largo de nuestra cadena de valor. Además, reafirmamos nuestro compromiso fiduciario con los accionistas, quienes recibieron dividendos por USD 8.6 millones.

Nuestros MetroValiosos formaron parte esencial de este crecimiento, gracias a su excepcional desempeño y compromiso con nuestra visión de negocio. En 2024 sumamos 65 nuevos colaboradores, alcanzando una plantilla total de 427 MetroValiosos, todos con contratos a tiempo completo y el 99 % de manera indefinida. Asimismo, nuestro liderazgo es principalmente femenino: durante esta gestión, las mujeres ocuparon el 61 % de los puestos gerenciales y el 56 % de los puestos ejecutivos.

La actualización continua de conocimientos y el desarrollo de nuevas capacidades continuaron impulsando el desempeño de nuestros equipos, acelerando el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores. Invertimos más de USD 288 mil en programas de capacitación y formación, alcanzando un total de 14,423 horas impartidas en capacitaciones corporativas, funcionales y regulatorias, con el objetivo de solidificar los conocimientos técnicos, las habilidades blandas y fomentar una cultura de cumplimiento en todos los niveles de nuestras operaciones.

En MetroBank estamos preparados para el futuro, la innovación continua y transformación digital. Eso se vio plasmado dentro de todas nuestras líneas de negocios, generando mayor valor para nuestros clientes, a través de una mejor experiencia, sistemas más seguros y resilientes que protegen la privacidad, así como más y mejores servicios y productos financieros digitalizados. Este año, el 94 % de nuestros nuevos clientes fueron vinculados a través de canales digitales. Asimismo, nuestros ecosistemas de pagos y transacciones digitales que impulsamos por medio de MetroBank Digital Solutions alcanzaron más de 2 millones de transacciones, representando un incremento del 166% en comparación con la gestión anterior.

Del mismo modo, buscamos generar un mayor impacto positivo sobre el entorno, adaptando nuestro giro de negocio frente al panorama y desafíos del cambio climático que afectan a Panamá. Continuamos con la revisión y recopilación de mejores prácticas en el mercado como la Taxonomía de Finanzas Sostenibles de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), al igual que los principales estándares internacionales (PCAF, PACTA, NGFS, SARAS) para la construcción de un Modelo de Riesgo Climático, alineado a la normativa panameña.

Similarmemente, nuestros esfuerzos por promover la inclusión financiera de otros segmentos, como jubilados y personas de la tercera edad, se canalizan a través de la gestión de Financiera Govimar. Como resultado, el 66 % de los préstamos otorgados fueron destinados a nuevos clientes, entre los cuales las personas jubiladas y de la tercera edad representaron el 45 % del total de las colocaciones.

En el ámbito social, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la comunidad a través de actividades de voluntariado que alcanzaron a más de 630 beneficiarios y sumaron cerca de 330 horas de servicio. Entre estas acciones se destaca nuestro proyecto insignia en la Escuela República de Alemania, ubicada en San Miguelito, donde más de 60 voluntarios participaron activamente, beneficiando a 581 estudiantes y 50 familias mediante iniciativas enfocadas en el bienestar, el aprendizaje y el desarrollo estudiantil. En MetroBank día a día reafirmamos nuestro compromiso con un futuro más sostenible, transformando nuestras operaciones para continuar generando valor a nuestros grupos de interés. Nos llena de orgullo compartir con ustedes los logros alcanzados y los aprendizajes obtenidos a lo largo de esta gestión, reflejados en este segundo Informe de Sostenibilidad 2024.

Ernesto A. Boyd Jr.

Presidente Ejecutivo y Gerente General de Grupo Financiero MetroBank

Principales cifras e hitos

AMBIENTAL

68,738.63

kWh generados a través de nuestros paneles solares. Alcanzando casi 6 veces más que el 2023.

+45

millones USD en créditos sostenibles.

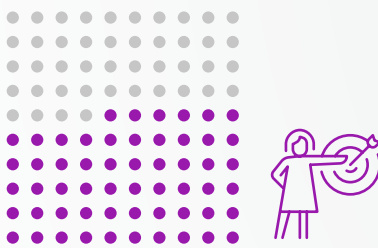
Fortalecimiento de controles derivados de los 5 riesgos identificados con relación al cambio climático.

SOCIAL

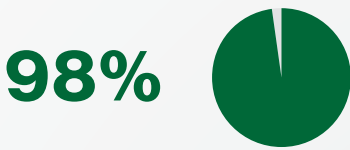
427
colaboradores



61%
de colaboradores son mujeres.



56%
de puestos de liderazgo ocupados por mujeres.



98%
de colaboradores nos recomiendan como empleador por nuestro prestigio y reputación corporativa.



96%
de los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a MetroBank

14,323

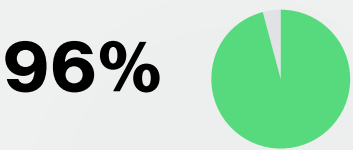
horas de capacitación y formación impartidas.

33.7

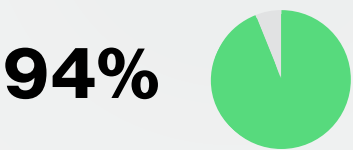
horas de capacitación promedio por colaborador



100%
de colaboradores cubiertos bajo el seguro de salud integral.



96%
de nuestros clientes nos recomendarían.



94%
de crecimiento en clientes nuevos vinculados de los canales digitales.

631

beneficiados a través de actividades de voluntariado

581

estudiantes beneficiados a través de iniciativas de bienestar, aprendizaje y crecimiento estudiantil.

45%



de colocaciones a través de Financiera Govimar asignados a jubilados.

GOBERNANZA

0 casos de corrupción.



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.

0 eventos de fuga de datos o violaciones a la privacidad.



de colaboradores capacitados en anticorrupción



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

1400

horas impartidas de capacitación en de prevención del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y/o armas de destrucción masiva, entre otros delitos.

97

de calificación en Security Scorecard



ACERCA DE METROBANK

Continuamos trabajando para llevar la
innovación continua y excelencia en servicio
al cliente en todo Panamá.

Modelo de negocio

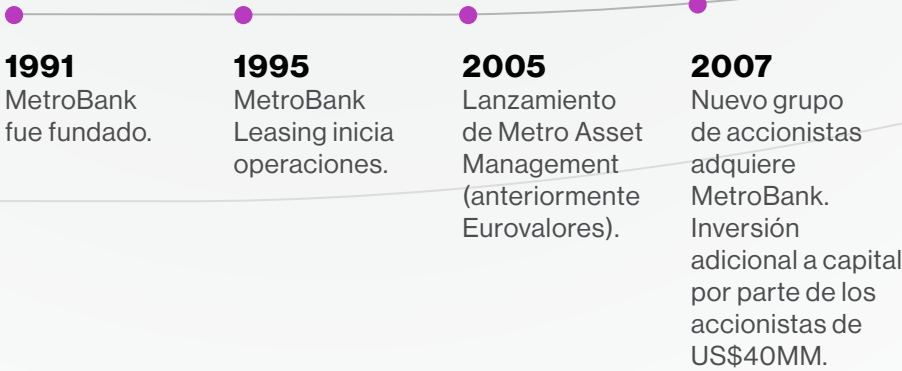
(GRI 2.1, 2.6)

En MetroBank S.A. desde 1991 venimos formando nuestro camino y reputación como una de las entidades del sector financiero más relevantes del país, jugando un papel clave en el desarrollo económico y de la banca en Panamá.

Nos enfocamos en ofrecer productos y servicios financieros que generen valor a la sociedad, el medio ambiente y la economía. Especialmente una apuesta para generar impactos positivos a nuestros grupos de interés, a través de una gestión estratégica que refleja nuestro compromiso con la evolución del sector financiero y reafirma nuestro rol como uno de los principales bancos de capital privado del país.

Gracias a nuestra amplia gama de productos ofrecidos por nuestras distintas líneas de negocios, contamos con un alcance que abarca la mayor parte del país, teniendo como ubicación central Punta Pacífica, Panamá.

NUESTRA HISTORIA EN HITOS

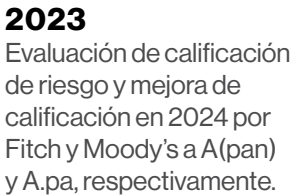
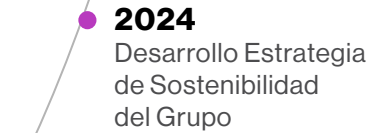
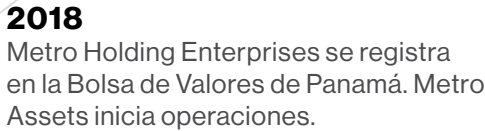
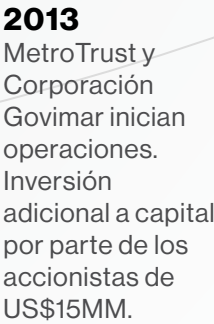
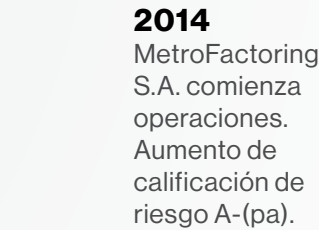


MISIÓN

“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.”

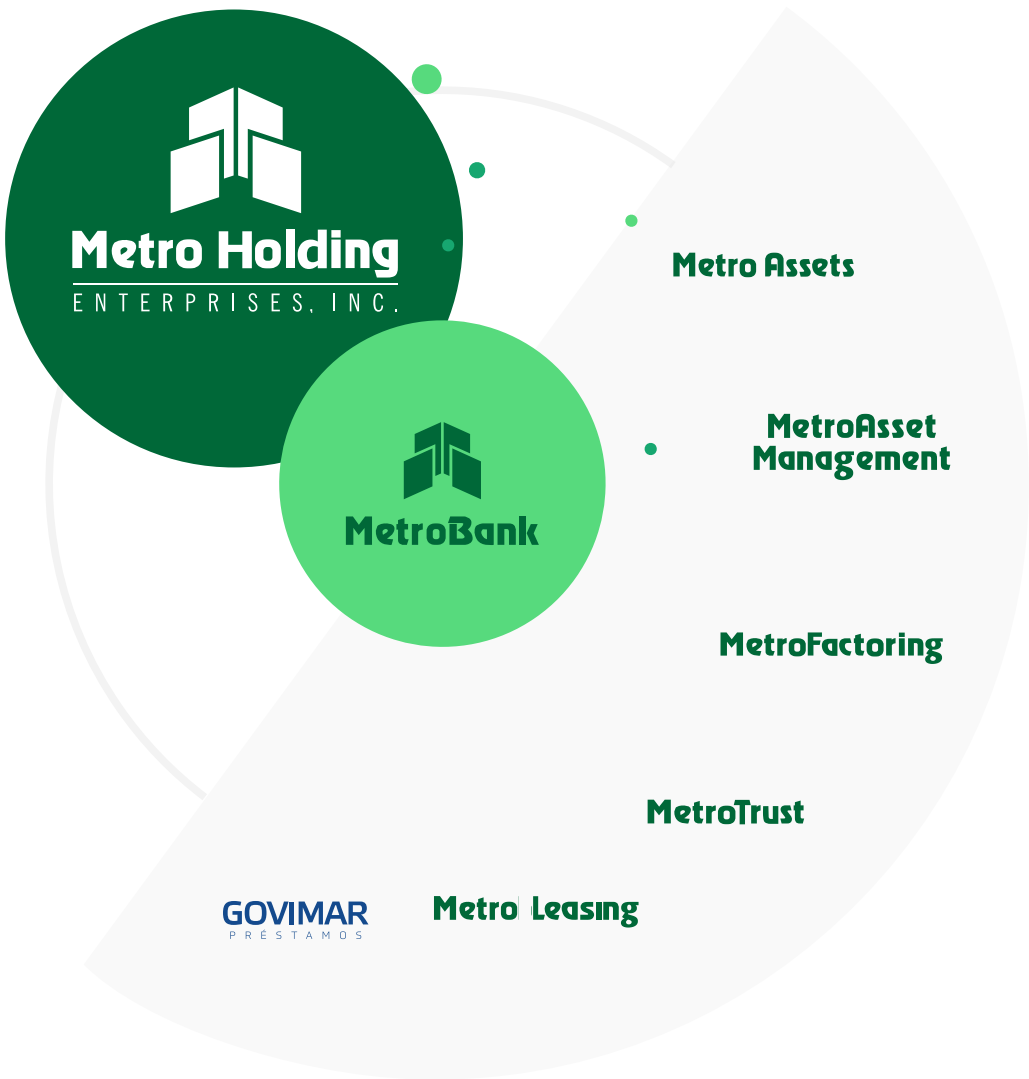


VALORES CORPORATIVOS

Excelencia	Compromiso	Innovación
Buscamos constantemente la superación a través del aprendizaje. Transferimos nuestros conocimientos a otros. Demostramos proactividad siempre y nos mantenemos abiertos al cambio.	Somos responsables de nuestras acciones de forma constante. Nos preocupamos por la calidad y puntualidad en la entrega de nuestras tareas.	Identificamos oportunidades de mejora dentro de la organización y generamos ideas o soluciones para crecer.
Ética y transparencia	Responsabilidad social	
Modelamos principios morales y éticos. Se congruente en lo que dices y haces.	Actuamos por el bien común. Servimos a los demás con convicción y propósito.	

ESTRUCTURA CORPORATIVA
Y PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO

Nuestra oferta se enfoca principalmente en soluciones financieras para la gestión patrimonial y acceso a financiamiento a través de una amplia gama de productos. Estas soluciones son estructuradas con base en las necesidades e intereses de los distintos perfiles de nuestros clientes.



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.	Financiera Govimar Financiamiento y préstamos de consumo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS



Banca Privada

- Cuentas Corrientes Diamond
- Cuentas de Ahorro
- Depósitos a Plazo Fijo
- Cuentas de Inversión
- Préstamo Prendario
- Hipotecas
- Leasing
- Tarjetas



Banca Corporativa
y Comercial

- Cuentas corrientes, ahorro y depósitos a plazo.
- Líneas de crédito y líneas de sobregiro
- Créditos corporativos, hipotecarios comerciales, industriales, préstamos interinos de construcción, prendarios, agropecuarios, entre otros.
- Participación en préstamos sindicados, bonos y VCN'S
- Emisión y Financiamiento de cartas de crédito
- Leasing
- Factoring
- Tarjeta de Crédito Empresarial



MetroTrust

- Fideicomisos de administración
- Escrow Accounts
- Fideicomisos de inversión
- Fideicomisos de garantía
- Fideicomisos de planificación patrimonial



Banca de Consumo
Premium

- Cuentas de ahorro y corriente
- Depósitos a Plazo Fijo
- Leasing Personal
- Préstamo de Auto
- Préstamo Hipotecario y Personal con Garantía Hipotecaria
- Préstamo Prendario
- Tarjetas



Financiera Govimar

- Préstamos personales para sectores:
- Salud
- Educadores
- Fuerza pública
- Jubilados
- Funcionarios públicos



A través de **MetroBank Digital Solutions** ofrecemos una amplia gama de Servicios Digitales que comprende soluciones de E-Commerce y facilidades para ecosistemas de pago.

Gobierno Corporativo

(GRI 2.9; 2.10; 2.11; 2.12; 2.13; 2.15; 2.16, 2.17, 2.18; 2.19; 2.20; 2.21)

Nuestra estructura de Gobierno Corporativo está diseñada para generar y mantener la confianza de nuestros clientes, accionistas, colaboradores, autoridades regulatorias y el conjunto de nuestros grupos de interés, los cuales impactamos directa e indirectamente a través de nuestro modelo de negocio.

Esta se encuentra estructurada bajo los lineamientos y requerimientos de la Ley Bancaria, acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), los principios básicos de buen gobierno corporativo de la Superintendencia del Mercado de Valores de la República de Panamá (SMV) y las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo del Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGC).

Contamos con políticas y procedimientos instaurados, garantizando que todas nuestras acciones sean enmarcadas en la transparencia y responsabilidad de contar con mayores mecanismos y elementos de juicio sobre las condiciones económicas, financieras y no financieras y, en general de la gestión general de nuestro Banco:

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 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.



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.



Asimismo, nuestro Modelo de Gobierno Corporativo se compone de **6 principales enfoques**, sobre los cuales se determinan nuestros objetivos estratégicos de gestión, los recursos necesarios y la implementación del sistema de control interno:

Principios de Gobierno Corporativo

Consolidación de la base para un marco de gobierno corporativo eficaz



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas representa nuestro máximo órgano de gobierno corporativo. Esta celebra reuniones ordinarias anualmente, donde se revisan los temas a tratar e información proporcionada por la Junta Directiva dentro de las sesiones de asamblea. Adicionalmente, esta se reúne de manera extraordinaria a convocatoria por la Junta Directiva o del Presidente de la Junta Directiva, con el objetivo de tratar temas de atención.

A su vez, las disposiciones de la Junta General de Accionistas son de carácter vinculante y de cumplimiento obligatorio. Entre estas se encuentran:

- Informe de gestión.
- Información y análisis de los riesgos esenciales para nuestras operaciones.
- Análisis sobre nuestras políticas de control interno.
- Estados financieros generales, individuales y consolidados.

Estamos constituidos como Grupo Financiero bajo Metro Holding Enterprises Inc.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva, determina nuestra orientación estratégica y cuenta con todas las potestades sobre las operaciones y giro de negocio del banco. Esta ejerce todas las facultades del grupo no reservadas para la Junta General de Accionistas ni limitadas por ley.

Junto a la Gerencia General, la Junta Directiva a su vez, es el principal promotor del establecimiento de elevados estándares éticos, de integridad y transparencia, salvaguardando que existan condiciones apropiadas para el desempeño y desarrollo de todos los colaboradores.

Funciones

Administrar y dirigir los negocios del Grupo MetroBank.

Establecer y mantener el sistema de control interno, aprobando anualmente sus objetivos y procedimientos.

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 grupos de interés.

Nombrar a los auditores externos para el Grupo MetroBank.

Aprobar los programas de auditoría interna, así como la delegación de auditores externos.



Aprobar periódicamente las estrategias de negocio y políticas relacionadas.

Seleccionar y asignar al gerente general y al responsable de auditoría interna.

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.

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.

Aprobar anualmente los niveles de tolerancia por riesgo.


Las sesiones de Junta Directiva se realizan por lo menos una vez al mes de manera ordinaria y extraordinariamente a requerimiento de la misma Junta. Todas las comunicaciones desde y hacia la Junta Directiva, se realizan y documentan mediante las actas de reunión compartidas a todos los miembros de la Junta Directiva 5 días previos a cada sesión.

Composición


La composición de nuestra Junta Directiva se constituye a través 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. Estos son elegidos anualmente por la Junta General de Accionistas y cuentan con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente.

Composición Junta Directiva

● Masculino



● Femenino



Nombre y apellido	Sexo	Cargo	Año de inicio
Eric Cohen Solís	●	Presidente	2009
Abraham Assis	●	Vicepresidente	2014
Juan Pablo Fábrega Polleri	●	Secretario	2008
Eduardo Orillac Motta	●	Tesorero	2008
Oscar López Arosemena	●	Subsecretario	1993
Ricardo Delvalle Paredes	●	Subtesorero	2019
Ernesto A. Boyd Sasso	●	Director	2007
Murad Harari Dabah	●	Director	2014
Juan Gabriel Endara Martínez	●	Director	2020
Robert James Boyd Burgos	●	Director independiente	2015
Nathalia Quirós Gómez	●	Director independiente	2019

* El presidente del directorio no ocupa otros cargos ejecutivos fuera de este.

El Modelo de Gobierno Corporativo cuenta con una Política de Conflictos de Interés, contenido dentro del Manual de Gobierno Corporativo que establece los mecanismos de impedimento y prohibiciones para prevenir posibles conflictos de interés entre los miembros de la Junta Directiva. Entre estas se encuentra:

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

Exigir pagos u otros beneficios por sus decisiones.

La abstención del voto y participación en sesiones de Junta Directiva de miembros relacionados a temas con potenciales conflictos de interés.

Conjuntamente, prevenimos cualquier involucramiento en situaciones de conflicto de interés relacionadas con el mercado. Nos abstenemos de realizar operaciones o actividades que impliquen el uso de información privilegiada proporcionada por terceros, así como de compartir o recibir información a la que no tengamos derecho de acceso.

Formación y evaluación

Las evaluaciones de desempeño corporativas alcanzan a todos los miembros de nuestra Junta Directiva, los cuales se someten a una evaluación de su gestión y capacidades dirigida por asesores externos cada tres años. Los resultados son revisados y analizados por la Junta Directiva, donde se identifican y abordan oportunidades de mejora.

Resultados evaluación 2024

Complementariamente, nuestra Junta Directiva se mantiene actualizada en temas económicos, financieros y de relevancia para el mercado a través de capacitaciones periódicas en las cuales se asegura el conocimiento colectivo de todos los directores y formación en temas de importancia y claves para su gestión .

Comités

El Sistema de Gobierno Corporativo cuenta con Comités especializados constituidos por miembros de la Junta Directiva, así como colaboradores seleccionados e invitados con conocimientos relevantes y especializados, sobre los cuales la Junta Directiva apoya su gestión y delega el tratamiento de los temas de importancia, incluyendo la gestión de los impactos y riesgos relacionados de la gestión.

Auditoría
Bimestral

- 1
- Proponer y aprobar las actualizaciones a los manuales y 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.

Crédito
Mensual

- 2
- 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.

Recursos Humanos
Auto definible

- 3
- 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.

Riesgos
Auto definible (mínimo cinco reuniones por año)

- 4
- 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.

Prevención
Bimestral

- 5
- 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.

Activos y Pasivos (ALCO)
Auto definible (mínimo de cinco reuniones por año)

- 6
- 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 en 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.

Tecnología de la información (TI)
Auto definible (al menos dos veces al año - como mínimo cada seis meses)

- 7
- 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.

Ética y Cumplimiento
Auto definible (mínimo de seis reuniones por año)

- 8
- 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.



Junto con estos, la Junta Directiva dispone de dos comités y tres subcomités sin participación de directores con el objetivo de fortalecer la gestión interna y optimizar la toma de decisiones en áreas estratégicas:

- Comité de Seguridad Bancaria.
- Comité de Gerencia Superior.
- Subcomité de Administración de Calidad de Cartera y Recuperación.
- Subcomité de Administración de Riesgo Operativo.
- Subcomité de Administración de Continuidad de Negocios.

GERENCIA SUPERIOR

Nuestro Gerente General es designado por la Junta Directiva y tiene la responsabilidad de ejecutar y supervisar nuestras operaciones diarias. Además, ejerce las funciones y facultades que le sean asignadas por la Junta Directiva, asumiendo el control y la implementación de todas sus disposiciones.

Todos los colaboradores que no son designados por la Junta Directiva están bajo la supervisión y dirección del Gerente General. Este, a su vez, delega funciones al equipo de ejecutivos de la Gerencia Superior, quienes ocupan sus cargos por tiempo indefinido y le reportan directamente.

Al cierre de 2024, nuestro equipo ejecutivo se compuso por

56% / 44%
mujeres / hombres



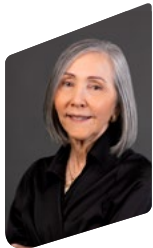
Ernesto A. Boyd Jr.
Presidente Ejecutivo y Gerente General de Grupo Financiero MetroBank



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



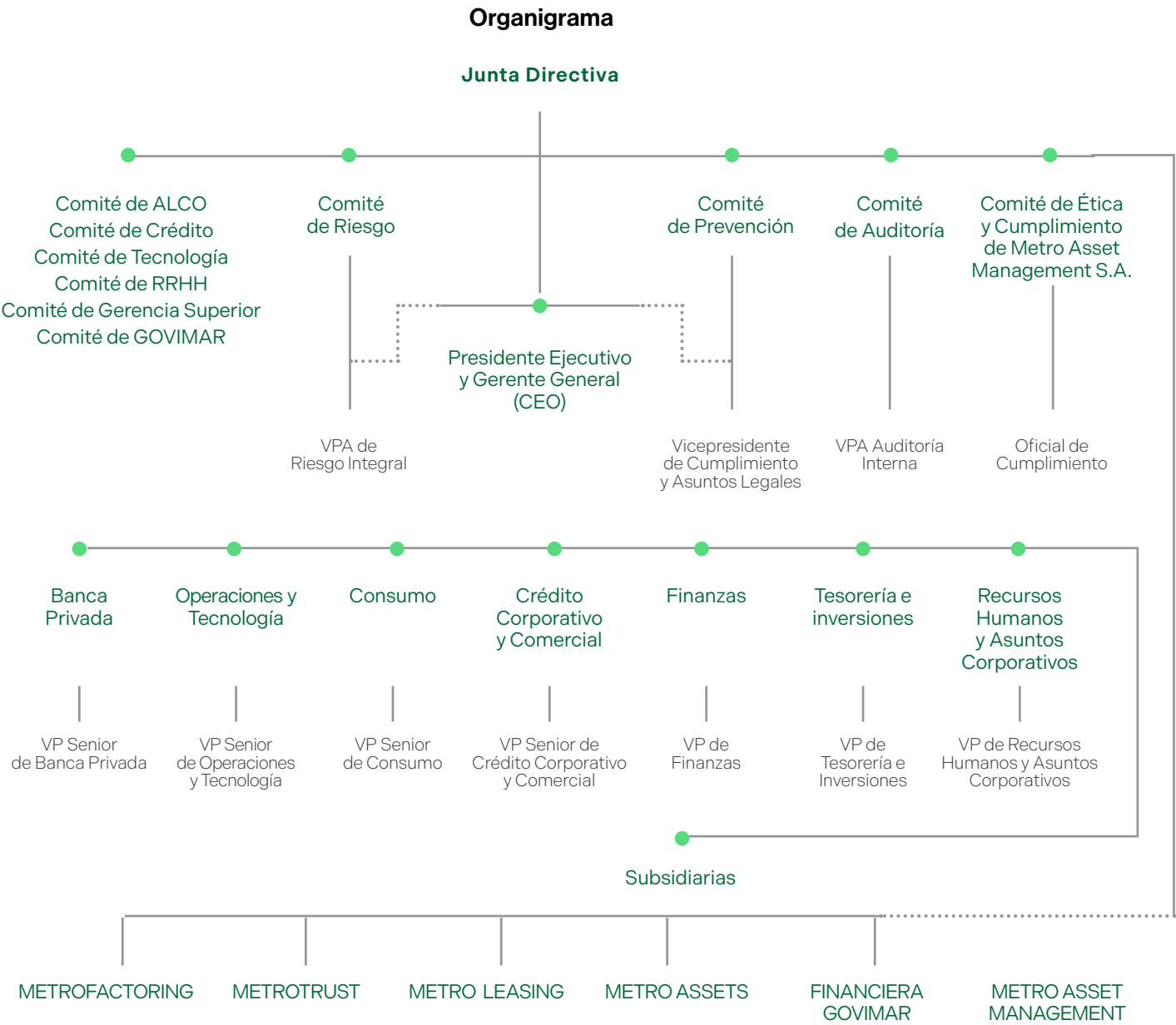
Ana Patricia Hernández
Vicepresidente de Cumplimiento y Asuntos Legales



María Teresa Jaramillo
Vicepresidente de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos

Remuneraciones

Las remuneraciones de nuestros Ejecutivos de Gerencia Superior son determinadas a través de una evaluación en base a estudios salariales competitivos, que permite realizar una comparación entre la remuneración de los colaboradores frente al sector financiero panameño, garantizando un nivel salarial competitivo. Estas evaluaciones son presentadas por el Comité de Recursos Humanos y aprobadas por la Junta Directiva.





2

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Nuestro compromiso con la sostenibilidad impulsa decisiones responsables que crean valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la sociedad en su conjunto. Trabajamos activamente por una banca más

- inclusiva, ética y respetuosa con el entorno.

Estrategia de Sostenibilidad

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

Nuestra creciente apuesta estratégica por la sostenibilidad e integración de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza dentro de todos los niveles de nuestras operaciones, así como en nuestra oferta de productos y servicios, es una realidad.

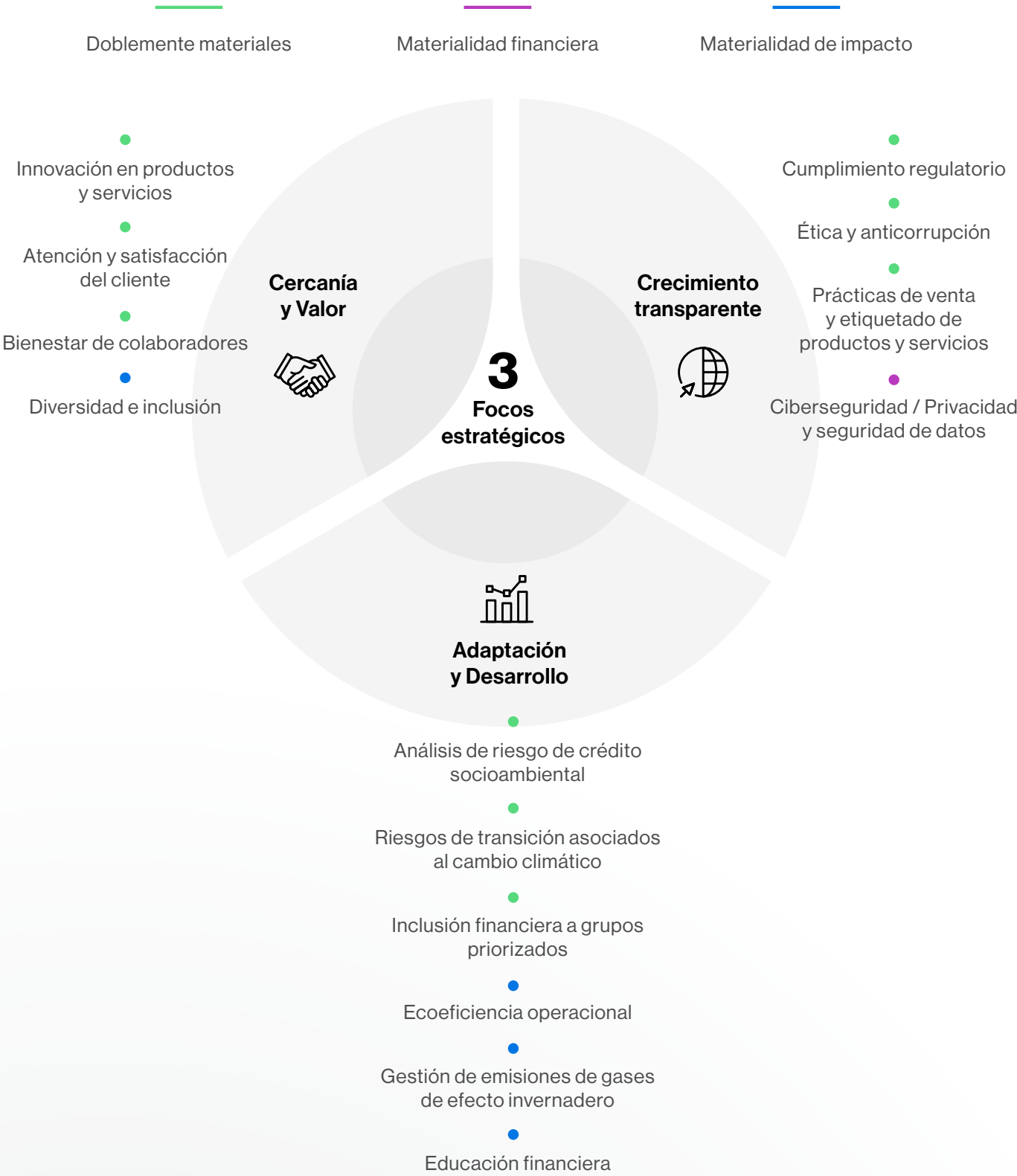
Consideramos la sostenibilidad e integración de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza como un enfoque clave para nuestro desarrollo continuo y en el largo plazo. Además, desempeñan un rol crítico en la evolución del sector financiero panameño y en el desarrollo sostenible del país.”.

En 2024, dimos un paso decisivo en nuestro camino hacia la sostenibilidad al identificar nuestros principales pilares de acción y definir 3 focos estratégicos. Estos están alineados con nuestros temas de doble materialidad, tanto financieros como de impacto, y guían nuestra manera de abordar los impactos críticos, así como los principales riesgos y oportunidades que representan para el banco.

Complementariamente nuestra Estrategia de Sostenibilidad se encuentra alineada con base en marcos y estándares internacionales, así como a las mejores prácticas del sector financiero en temas ASG, los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En 2024 dimos un paso firme hacia un futuro más sostenible, re-definiendo nuestra estrategia con tres focos que inspiran nuestra acción e impulsan una banca con propósito.

Modelo de Sostenibilidad



Cercanía y Valor

Priorizar la generación de experiencias de valor para los grupos de interés, a través de un enfoque hacia y para la satisfacción y bienestar integral de los clientes y colaboradores de MetroBank.



Crecimiento transparente

Fortalecer nuestro modelo de gobernanza, asegurando que todas las operaciones de MetroBank y sus subsidiarias se lleven a cabo en estricto cumplimiento de la ley, la normativa vigente, los más altos estándares éticos y los valores y principios corporativos de la organización.



Adaptación y Desarrollo

Implementar las mejores prácticas en la integración de factores ASG dentro de las operaciones, generando estrategias de adaptación del negocio a los presentes y futuros desafíos socioeconómicos generados por el cambio climático a nivel local y regional.

Objetivos del Foco

Impulsando la innovación de nuevos productos y servicios que se adapten a las necesidades dinámicas de los clientes.

Generando una cultura de atención que se refleje en cada interacción (física o digital) con los clientes, así como mayores índices de satisfacción del cliente.

Creando una reputación como marca empleadora, que cuenta con plenas oportunidades de desarrollo y vela por el bienestar profesional, físico y mental de los colaboradores.

Promoviendo la transparencia de las prácticas de venta y diseño de productos, que velen por el bienestar financiero de los clientes y prevengan su sobreendeudamiento.

Garantizando el cumplimiento regulatorio al 100%, para operaciones sin sanciones ni multas relacionadas a incumplimientos legales o normativos.

Creando una cultura de prevención que establezca claros procesos para fortalecer la gestión de los sistemas de prevención de blanqueo de capitales, fraude, corrupción, PLAFT, entre otros.

Optimizando los canales y procesos para sentar denuncias internas y externas sobre posibles ofensas al Código de Ética y Conducta.

Aportando al desarrollo sostenible del sector financiero en Panamá y protegiendo su continuidad fortalecida para las próximas generaciones.

Promoviendo más y mejores acciones de educación financiera, principalmente para sectores tradicionalmente desatendidos o sub bancarizados.

Identificando oportunidades y riesgos relacionados al cambio climático que se puedan traducir en medidas, políticas y procesos adaptados a los actuales y futuros productos y servicios financieros.

Gobernanza de la Sostenibilidad

La Estrategia de Sostenibilidad apalanca nuestro modelo de gobierno corporativo, integrándose en sus procesos. Esta es respaldada por su aplicación a través de una Política de Sostenibilidad y Mesa de Trabajo de Sostenibilidad que aseguran su puesta en marcha y maximizan nuestra propuesta de valor para todos los grupos de interés.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Esta establece las acciones, al igual que un enfoque de direccionamiento estratégico bajo la gestión de la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos.

Establece los procesos de toma de decisiones con relación a la gestión de la sostenibilidad

Refuerza los procesos internos, integrando el enfoque ASG de manera formal.

Determina las áreas principales involucradas en su desarrollo.

Garantiza el impulso continuo de la sostenibilidad, su estrategia e iniciativas relacionadas.

MESA DE TRABAJO DE SOSTENIBILIDAD

Incorporamos una Mesa de Trabajo de Sostenibilidad como nuevo espacio de nuestra gobernanza de la sostenibilidad. Esta busca garantizar un enfoque estructurado y eficiente en la gestión de la sostenibilidad dentro del banco, detallando los procesos y responsabilidades relacionados a la gestión de la sostenibilidad en el banco y la aplicación de la Estrategia.

Adicionalmente, nuestras principales políticas y manuales de gestión y sus determinaciones se encuentran adscritas dentro de la Estrategia de Sostenibilidad, garantizando la conducta empresarial sostenible de todas las líneas de negocio del Banco frente al entorno. Esto implica, cómo los impactos ambientales y socioeconómicos que generan nuestras operaciones se distribuyen a lo largo de nuestra cadena de valor y a través de la participación de sus distintos actores:

Código de Ética y Conducta

Establece las principales directrices para la conducta y comportamiento de nuestros colaboradores y socios comerciales, a través de la promoción de una cultura de tolerancia cero ante cualquier tipo de acción o comportamiento que atente contra los derechos humanos, laborales y el medio ambiente. De igual manera, este se materializa a través de nuestra cadena de valor determinando los procesos de debida diligencia para proveedores y socios comerciales que evalúa su madurez frente a la implementación de prácticas sostenibles.

Política de Recursos Humanos

Asegura que nuestros procesos de selección y reclutamiento celebran la diversidad y aseguran el desarrollo profesional y personal en igualdad de oportunidades para todos. Así como un desenvolvimiento óptimo dentro de espacios laborales seguros y libres de cualquier tipo de discriminación.

Reglamento Interno

Prohíbe explícitamente la contratación de menores de edad y permisividad con el trabajo forzoso.

ALIANZAS

Reconocemos la importancia de la cooperación y colaboración frente a la consecución de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Del mismo modo, el trabajo y cooperación sectorial forman parte de nuestra apuesta por la incorporación de prácticas más sostenibles dentro del sector financiero panameño.

En este sentido, contamos con participación activa y proactiva dentro de las principales instituciones, organizaciones y compromisos voluntarios que promueven la sostenibilidad y trabajo por el desarrollo sostenibles

- Somos miembros activos del Pacto Global de las Naciones Unidas y de la RED SUMARSE Panamá desde el 2010.
- Somos Asociados Corporativos del Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá.
- Promovemos el crecimiento del sector financiero panameño, como miembros de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP) y la Asociación Nacional de Instituciones Financieras (ANFI).



Relacionamiento con grupos de interés

(GRI 2-29)

Nuestros grupos de interés juegan un papel fundamental dentro de nuestro crecimiento y desarrollo, ya que cada uno de estos aporta un enfoque clave en la manera de como nos relacionamos con el entorno y adaptamos nuestro modelo de negocio. Buscamos conocer y comprender como afectamos sus intereses y principales preocupaciones con la finalidad de proteger las relaciones que creamos con cada uno de estos, trabajando para que estas continúen siendo sinérgicas, en la medida que nos desarrollamos mutuamente.



Grupo de Interés	Colaboradores	Accionistas, inversionistas y otros proveedores de capital	Proveedores	Competidores	Aliados estratégicos
Definición	Profesionales que han hecho de MetroBank, un entorno de trabajo confiable y motivador, con oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, 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.	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.	Colaboración para el desarrollo de la economía de Panamá a través de prácticas de mercado justas y transparentes.	Relaciones comerciales transparentes y duraderas que promuevan la generación de valor mutua.
Canales de relacionamiento	<ul style="list-style-type: none">Buzón de correo de Recursos Humanos y Asuntos CorporativosLíneas de atención telefónicaSitio en la intranetCuenta de Instagram interna MetroValiososRevista ConfianzaEvaluaciones del desempeñoEncuestas de clima laboralCapacitaciones y talleres	<ul style="list-style-type: none">Junta General de AccionistasContamos con una Gerencia de Relaciones con los Accionistas	<ul style="list-style-type: none">Correo electrónicoAplicaciones de mensajería (WhatsApp)Reuniones	<ul style="list-style-type: none">Eventos gremiales IGCP, ABP, ANIFI.Congresos y foros.Comités y grupos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">Bonos y préstamos sindicados.Informes de calificación.

Grupo de Interés

Definición

Canales de relacionamiento

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

Personas y grupos que apoyamos. Sobre los cuales buscamos colaborar para generar un impacto económico y social duradero, promoviendo un mayor acceso al sistema financiero y la educación.

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

Contamos con principios que fomentan y fortalecen el relacionamiento con nuestros grupos de interés, manteniendo canales y líneas de comunicación abierta disponibles para todos.



Análisis de doble materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

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.

En este sentido, nuestro ejercicio de doble materialidad llevado a cabo durante el 2023, continúa en vigencia y actuando como nuestra brújula de gestión y principal insumo en el desarrollo de la Estrategia de Sostenibilidad, que comprende el tratamiento de los temas identificados a continuación.

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.

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.

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:

Grupo de interés	Método de consulta
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.

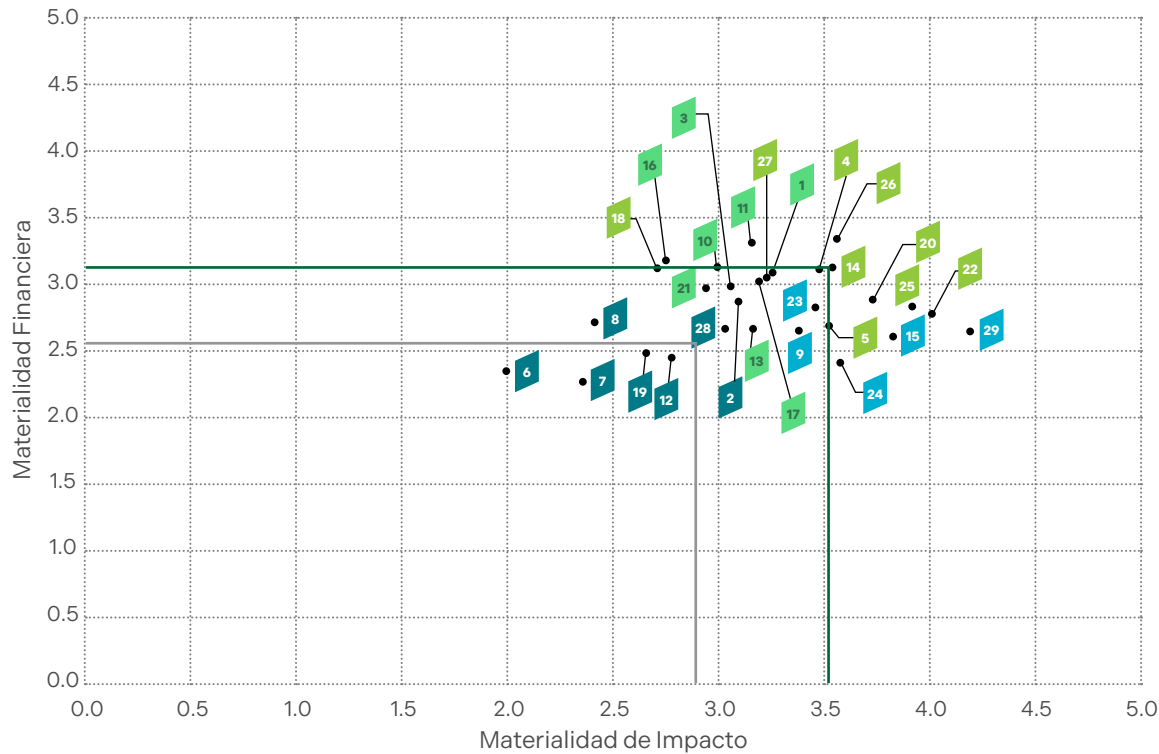
PROCESO MATERIALIDAD FINANCIERA

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.

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

2. Divulgación y transparencia de información financiera

3. Divulgación y transparencia de información ASG

4. Cumplimiento regulatorio

5. Ética anticorrupción

6. Gestión de proveedores

7. Debida diligencia en Derechos Humanos

8. Ciberseguridad

9. Relación con inversionistas

10. Atracción y retención del talento

11. Capacitación y Desarrollo del talento

12. Diversidad e inclusión

13. Salud y seguridad de los trabajadores

14. Bienestar de los colaboradores

15. Atracción de fondeo sostenible

16. Inversión con criterios de sostenibilidad

17. Financiamiento sostenible a clientes
18. Inclusión financiera a grupos priorizados

19. Educación financiera

20. Análisis de riesgo de crédito socioambiental

21. Ecoeficiencia operacional

22. Riesgos de transición del cambio climático

23. Riesgos físicos del cambio climático

24. Gestión de emisiones de Gases Efecto Invernadero

25. Atención y satisfacción del cliente

26. Innovación de productos y servicios

27. Prácticas de venta y etiquetado de productos

28. Privacidad y seguridad de datos

29. Gestión comunitaria

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.

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.

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.

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.

Análisis de riesgo de créditos socioambiental

Evaluación del riesgo socioambiental asociado a nuestra cartera de créditos.

Innovación en productos y servicios

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

Inclusión Financiera a grupos priorizados

Desarrollo y comercialización de productos y servicios destinados a mujeres.





3

CERCANÍA Y VALOR

Fortalecimos nuestra estrategia de Bienestar Integral y Experiencia del Cliente, priorizando una gestión enfocada en el desarrollo humano, excelencia en atención al cliente y la transformación digital.

Objetivos del Foco

- 1 Priorizar la generación de experiencias de valor para los grupos de interés, a través de un enfoque hacia y para la satisfacción y bienestar integral de los clientes y colaboradores de MetroBank.
- 2 Impulsar la innovación de nuevos productos y servicios que se adapten a las necesidades dinámicas de los clientes.
- 3 Generar una cultura de atención que se refleje en cada interacción (física o digital) con los clientes, y mantener altos estándares de excelencia en el servicio y satisfacción del cliente (CSAT).
- 4 Crear una reputación como marca empleadora, que cuenta con plenas oportunidades de desarrollo y vela por el bienestar profesional, físico y mental de los colaboradores.



Principales avances

488

HORAS DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE IMPARTIDAS

↑20

PUNTOS PORCENTUALES EN PRODUCTOS DIGITALIZADOS, ALCANZANDO EL 60%.

94%

CRECIMIENTO EN CLIENTES ATRAÍDOS POR MEDIOS DIGITALES

96%

DE LOS CLIENTES ASEGURAN QUE SERÍA EXTREMADAMENTE PROBABLE Y MUY PROBABLE QUE RECOMIENDEN METROBANK A OTRAS PERSONAS

34

HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR COLABORADOR

↓0.6

PUNTOS PORCENTUALES EN LA TASA PROMEDIO ANUAL DE ROTACIÓN DE PERSONAL

98%

DE COLABORADORES RECOMENDARÍAN A METROBANK COMO EMPLEADOR, BASÁNDOSE EN NUESTRO PRESTIGIO Y REPUTACIÓN CORPORATIVA

96%

DE COLABORADORES SE SIENTEN ORGULLOSOS DE PERTENECER A METROBANK

56%

DE MUJERES EN PUESTOS EJECUTIVOS

Talento MetroBank

El desarrollo e impulso de nuestro capital humano forman parte integral de nuestra filosofía corporativa y estrategia de crecimiento a largo plazo. En este sentido, mantenemos estrechas relaciones de confianza con todos nuestros colaboradores, que denominamos “MetroValiosos” y velamos por su crecimiento personal y profesional dentro de ambientes de trabajo seguros e inclusivos.

Nuestras principales políticas, manuales y códigos de gestión cuentan con lineamientos que garantizan la calidad del trabajo de nuestros colaboradores, miden su desempeño y promueven su progreso y evolución interna.

Principales políticas de gestión:

Política general

Define las políticas y procesos para atraer, desarrollar, integrar, compensar, motivar y retener talento, alineados con la cultura organizacional.



Política Conoce a tu Empleado

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



Manual de Gestión de Recursos Humanos

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



Código de Ética y Conducta

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



DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD

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

Estamos convencidos de que, como empresa inclusiva, estaremos mejor posicionados para conectar con una base de colaboradores diversa y fortalecer nuestra marca en el mercado. Para esto implementamos diversas políticas y principios éticos claves dentro de nuestra organización que garantizan equipos diversos y equitativos que, a su vez, busca crear entornos laborales justos y respetuosos para todos los colaboradores, independientemente de su origen, género, orientación sexual u otras características personales.



No practicamos, apoyamos ni promovemos ningún acto discriminatorio hacia las personas. De igual forma, aseguramos que no exista ni se admita ningún tipo de concepción discriminatoria en los puestos de trabajo y en este mismo sentido practicamos la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores.



Aplicamos un proceso de atracción y selección para buscar los recursos humanos más calificados, basándonos en los perfiles, competencias y valores de los candidatos, sin estar sujetos a ningún tipo de discriminación.



Consideramos de ser necesario, la **promoción de colaboradores para posiciones vacantes sobre la base de las competencias**, habilidades y compromisos de los candidatos.



Velamos por la salud y seguridad ocupacional de todos los colaboradores por igual mediante el aseguramiento de ambientes de trabajos adecuados que permitan desarrollar la eficiencia en el desempeño de sus funciones, asegurando atender necesidades o condiciones individuales.

La gestión de estas prácticas promueve un entorno que valora y respeta las diferencias individuales, lo cual favorece un clima laboral positivo. Esto no solo incrementa la satisfacción y el compromiso de nuestros MetroValiosos, sino que también contribuye a la reducción de la rotación y al aumento de la atracción de talento diverso y capacitado. Gracias a esta gestión, durante este periodo, no registramos casos de discriminación de ningún tipo o denuncias relacionadas.





Al cierre de 2024, nuestra plantilla
laboral se compuso de un total de

427
colaboradores en total

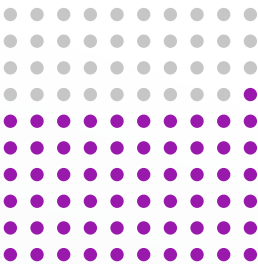
de los cuales 425 cuentan con contrato
de tiempo indefinido y 2 colaboradores
en contratos temporales



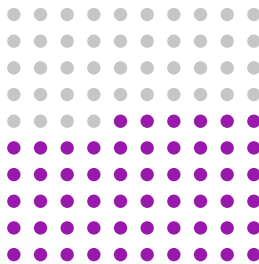
61%
son mujeres

Además, estas ocupan

61%
de los puestos
gerenciales



56%
de los puestos
ejecutivos



Tipo de perfil	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		TOTAL	
	●	●	●	●	●	●	●	●
Ejecutivo			3	1	2	3	5	4
Gerencial		2	42	24	15	10	57	36
Profesional	39	30	76	49	8	4	123	83
Apoyo	42	15	28	19	8	7	78	41
TOTAL	81	47	149	93	33	24	263	164

● Hombres ● Mujeres

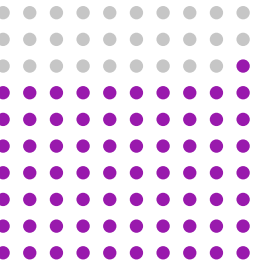
Tipo de perfiles (de cargos)
que incluye cada categoría profesional

Categoría	Perfiles que incluye
Ejecutivo	Gerente General, Vicepresidente Senior, Vicepresidente (Ejecutivo) CSUIT
Gerencial	Vicepresidente, Vicepresidente Asistente, Gerente Senior, Gerente
Profesional	Sub-Gerente, Oficial Senior, Auditor, Administrador, Jefe, Oficial, Oficial Jr., Analista Senior, Analista
Apoyo	Asistente, Recepcionista, Cajero/a, Tramitador, Mensajero, Auxiliar

El 100% de nuestros
colaboradores goza
de contratos a
tiempo completo.
Asimismo, **el 99.5%
se encuentran
contratados de
manera indefinida,**
contando con 2
colaboradores en
contratos temporales.



Nuevos ingresos y rotación de colaboradores





Durante esta gestión, registramos el ingreso de **65 nuevos MetroValiosos**, principalmente mujeres que representaron el **71%.**



Por otro lado, los egresos se redujeron en un 11% a comparación de la gestión pasada.

Asimismo, continuamos con la tendencia de reducción de la tasa de rotación voluntaria disminuyendo en 1.2 puntos porcentuales con respecto al 2023.

Ingresos (total del año)				
	2021	2022	2023	2024
 N° ingresos mujeres	30	59	61	46
 N° ingresos hombres	33	33	35	19
TOTAL	63	92	96	65

Egresos (total del año)				
	2021	2022	2023	2024
Voluntarios -total	32	43	44	38
 Mujeres	20	28	28	24
 Hombres	12	15	16	14
Involuntarios - total	27	30	23	22
 Mujeres	17	17	16	17
 Hombres	10	13	7	5
TOTAL egresos	59	73	67	60

Tasa de rotación promedio/mensual				
	2021	2022	2023	2024
Rotación Voluntaria	7.59%	12.43%	9.9%	8.7%
Rotación Total	13.01%	19.58%	14.78%	14.18%

BIENESTAR DE COLABORADORES

GRI (3-3, 201-3, 401-2, 401-3, 403-1, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10)

Velamos por el desarrollo integral de cada uno de nuestros colaboradores a través de beneficios y servicios que promueven una vida saludable y un crecimiento profesional sostenible a largo plazo.

Nuestro **Manual de Gestión de Recursos Humanos** establece un enfoque de bienestar estructurado en cuatro pilares estratégicos principales:



1

Bienestar físico

Promovemos la adopción de estilos de vida saludables y buenos hábitos en nuestros colaboradores a través de distintas actividades y talleres.

- **Actividades y talleres de salud:** Organizamos talleres sobre nutrición, ejercicio y hábitos saludables.
- **Seguro de vida y hospitalización:** Facilitamos el acceso a atención médica de calidad.
- **Jornadas de vacunación y ferias de salud:** Ferias anuales de vacunación y consultas médicas.

2

Bienestar social

Identificamos e implementamos formas de promover la integración a través de la participación en las actividades a nivel organizacional.

- **Actividades de integración:** Celebraciones de días festivos, ligas deportivas internas y eventos sociales para fomentar la camaradería.
- **Participación comunitaria:** Iniciativas que involucran a los colaboradores en actividades de voluntariado corporativo.

3

Bienestar emocional

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

- **Charlas y talleres sobre salud mental:** Diseñados para apoyar a los colaboradores a gestionar efectivamente sus emociones, lo que impacta positivamente en su salud mental y bienestar general.

4

Bienestar financiero

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

- **Educación financiera:** Brindamos talleres y seminarios sobre gestión financiera personal, ahorro e inversión.
- **Asesoramiento financiero:** Ofrecemos servicios de asesoría para ayudar a los colaboradores en la gestión y planificación de sus finanzas personales.

Adicionalmente, nuestros colaboradores cuentan con un paquete de beneficios extrasalariales que promueven su bienestar integral, tanto profesional como personal, así como el de sus familias.

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 *

Fomentamos el bienestar financiero de nuestros colaboradores incentivándolos a abrir un fondo de ahorro para su jubilación, el cual es complementado con aporte contributivo equivalente por parte de la empresa, según los parámetros establecidos.



Obsequio por Matrimonio y Nacimiento¹

Todo colaborador tendrá la opción a recibir un obsequio por ocasión de matrimonio y nacimiento de hijo.



Apoyo económico para Estudios Universitarios²

Apoyamos el desarrollo académico de nuestros colaboradores cubriendo el 50% del costo de materias para estudios superiores (licenciaturas, posgrados, maestrías y doctorados) de acuerdo con los parámetros establecidos.



Incentivo Escolar para Hijos de Colaboradores

En Grupo Financiero MetroBank, estamos comprometidos con el desarrollo educativo de las futuras generaciones. Por ello, otorgamos un incentivo a los hijos de nuestros colaboradores, de entre 6 y 18 años, que demuestren excelencia académica. Esta iniciativa refleja nuestro firme compromiso con el apoyo a la educación y el reconocimiento del esfuerzo y dedicación de nuestros pequeños estudiantes.

El 100 % de nuestros colaboradores tiene acceso a nuestra oferta integral de beneficios laborales.

Sumado a esto, promovemos el bienestar familiar de nuestros colaboradores, garantizando el derecho a las licencias de maternidad y paternidad establecidas por ley. En MetroBank, brindamos 14 semanas de licencia por maternidad y 3 días hábiles por paternidad, permitiendo que nuestros colaboradores puedan dedicar tiempo a sus familias en momentos clave. **En 2024, un total de 16 colaboradores utilizaron su licencia por maternidad y paternidad, retomando el 100% sus labores una vez finalizadas la baja.**

N° de colaboradores que:	TOTAL 2023		TOTAL 2024	
Tuvieron derecho a una baja por maternidad/ paternidad	1	12	4	12
Ejercieron al derecho (se tomaron la baja, todo el tiempo o parte del mismo)	1	12	4	12
Se reincorporaron al trabajo luego de la baja	1	12	4	12

En MetroBank, estamos en constante búsqueda de iniciativas que generan mayor valor para nuestros colaboradores. Consideramos la satisfacción de nuestros colaboradores, como una métrica estratégica y clave para el crecimiento a largo plazo.

Anualmente llevamos a cabo una encuesta de satisfacción dirigida a conocer la percepción de nuestros colaboradores con relación a los servicios de recursos humanos y para comprender sus necesidades y principales preocupaciones.

98%

nos recomendarían como empleadores

96%

se sienten orgullosos de pertenecer a MetroBank

* Los aportes para el plan de pensiones son cubiertos al 100% por los colaboradores Y es complementado con un aporte del 100% de la organización, hasta un tope definido y según los parámetros establecidos. Actualmente, contamos con 74 colaboradores afiliados dentro del plan.

1. Con mínimo 1 año de antigüedad.

2. Con mínimo 2 años de antigüedad.

Formación y desarrollo

Anualmente revisamos nuestro Plan de Capacitaciones para incorporar las principales necesidades de concomimientos para cada una de nuestras áreas y equipos en específico. Estas capacitaciones se dividen en **tres principales categorías:**

1

Capacitaciones Corporativas

Enfocadas en potenciar los atributos y habilidades blandas de los colaboradores.

- Comunicación de Objetivos Estratégicos
- Primer Programa de Formación de Jóvenes Talentos
- Programa de Habilidades Gerenciales
- Rol del Supervisor en la Gestión de Recursos Humanos
- Charla de Inteligencia Artificial para la Banca
- Capacitación de Experiencia al Cliente

2

Capacitaciones Regulatorias

Tienen como objetivo el cumplimiento y relacionamiento con la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP) y otras autoridades.

- Capacitación de Seguridad Bancaria en Sucursales
- Congreso ASOCUPA
- Capacitación Detección de Billetes Falsos
- XXVIII Congreso Hemisférico 2024
- Capacitación Anual en Materia de Blanqueo de Capitales

3

Capacitaciones Funcionales

Buscan solidificar conocimientos técnicos y habilidades específicas de acuerdo al rol de cada colaborador. (*upskilling y reskilling*)

- Capacitación de Power BI
- Congreso Latinoamericano de Fideicomisos
- AML Conference
- Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior
- LAC 2024 Visa
- Expo Seguridad
- VM Ware 2024
- Re-Imagine Customer Experience Program
- FINTECH
- Mastercard LAC
- Technology & Innovation Summit

USD
288,370

invertidos en actividades de formación y capacitación

14,323

Total de horas de capacitación impartidas

33.7

horas de capacitación promedio por colaborador

Salud y seguridad ocupacional

La Salud y Seguridad Ocupacional de nuestros trabajadores va de la mano con nuestras prioridades estratégicas de la gestión. Nos aseguramos de que nuestros colaboradores cuenten con un fácil acceso a servicios de salud física y mental dentro y fuera de nuestros centros de trabajo, promoviendo el bienestar integral de todos nuestros equipos de trabajo.

Para lograr esto, contamos con un enfoque de **4 pilares 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.

Actualmente, las acciones y el seguimiento en materia de Salud y Seguridad Ocupacional son gestionados por nuestro Comité de Recursos Humanos, el cual supervisa activamente el desempeño en este ámbito, incluyendo el registro de enfermedades y accidentes. Si bien aún no contamos con un comité exclusivo para Salud y Seguridad, continuamos fortaleciendo nuestros procesos con miras a una gestión cada vez más especializada.

Revisando y analizando los registros de incidentes, accidentes y enfermedades laborales para identificar tendencias y áreas de mejora.

Desarrollando y promoviendo programas de capacitación y sensibilización sobre salud y seguridad.

Evaluando el cumplimiento de los procedimientos y políticas de salud y seguridad.

Colaborando en la implementación de medidas correctivas y preventivas para mejorar el desempeño en salud y seguridad.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

	2022	2023	2024
Número de accidentes	4	1	2
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0
Días ausentes reportados a la autoridad	4	1	2
Total de horas trabajadas	978,432.00	1,050,816.00	985,542.76
Promedio mensual de empleados en plantilla en el año	392	421	428
LITFR	4.09	0.95	2.03
Tasa de ausentismo	0.00327	0.00076	0.00

Causa	N° de accidentes 2022	N° de accidentes 2023	N° de accidentes 2024
Accidentes de trayecto (accidente de tránsito)	2	0	1
Accidente en el trabajo con incapacidad	1	1	1
Fuera de instalaciones del Banco	1	0	0
Teletrabajo (caída)	0	0	0

TOTAL	4	1	2
-------	---	---	---

Nota: No contamos con perfiles de puestos especialmente expuestos.

Los trabajadores reciben capacitación sobre los procedimientos y medidas de seguridad, así como entrenamiento y participan en simulacros y ejercicios de respuesta a emergencias para practicar los procedimientos establecidos.



Inducciones de seguridad y salud ocupacional

Contenido

- Definición SHO
- Marco Legal
- Beneficios de SHO en el trabajo
- Plan de Prevención y Gestión de Riesgos 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

64 colaboradores
Capacitados



Capacitación Brigadistas | Principios básicos de respuestas de emergencia

32 colaboradores
Capacitados



Capacitación anual de seguridad y salud ocupacional

Contenido

- 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

381 colaboradores
Capacitados



Capacitación de Evacuación

Contenido

- Capacitación anual regulatoria de Seguridad Física y Bancaria

Disponible en plataforma web para todo MetroBank



Capacitación Brigadistas | Primeros Auxilios básicos y RCP

11 colaboradores
Capacitados



Servicios y programas de salud

Facilitamos el libre acceso a servicios de salud tanto dentro como fuera de nuestras oficinas para todos nuestros colaboradores. El 100% de los colaboradores con contratos permanentes cuenta con un seguro de salud integral. Además, generamos continuamente oportunidades para que nuestros colaboradores puedan realizarse chequeos médicos en nuestras oficinas, informarse sobre hábitos saludables y salud mental, así como acceder a vacunas a través de nuestras ferias de vacunación.



Jornadas de vacunación

Contenido

Jornada de vacunación contra la influenza

159 vacunas



Feria de salud (jornada de exámenes médicos)

Contenido

Más de 531 interacciones destacaron el éxito de esta feria con actividades como chequeos médicos, charlas de bienestar, masajes relajantes, entre otros. Además, los colaboradores tuvieron acceso a un bazar con productos especiales y acceso a beneficios exclusivos de 23 proveedores invitados.

531 interacciones



Conversatorios para prevención de salud

Contenido

Charla: Higiene de la Columna
Programa de Nutrición

- Sillas Ergonómicas de masajes:
164 colaboradores
- Pausas Activas:
148 colaboradores
- Sesiones Informativas para conocer los beneficios de la Póliza:
93 colaboradores
- Charla de Bienestar Emocional:
65 colaboradores

Promovemos una cultura de cuidado y bienestar, facilitando el acceso a servicios de salud para todos nuestros colaboradores. Nuestros servicios y programas de salud se enfocan en garantizar el bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores a través de iniciativas de prevención y promoción de hábitos saludables.



Experiencia del Cliente

(GRI 3-3)

En MetroBank, la excelencia en el servicio es nuestro principal diferenciador. Nos destacamos por ofrecer una atención personalizada, basada en un conocimiento profundo de nuestros clientes. Este enfoque nos permite responder con agilidad a sus necesidades, integrando esa capacidad de respuesta en todos nuestros procesos y en el desarrollo de nuevos productos y servicios.

En MetroBank estamos preparados para el futuro

Este compromiso se extiende dentro de nuestra estrategia de capacitación continua. A través de nuestro programa “Pasos de Confianza” basado en los pilares de **“conectar, comprender y cumplir”** nuestros colaboradores se forman en atención y servicio al cliente, por medio de sesiones de capacitación en forma de talleres, simulaciones y actualizaciones.

Nuestra dedicación se refleja en cifras

96%

de nuestros clientes nos recomendarían.

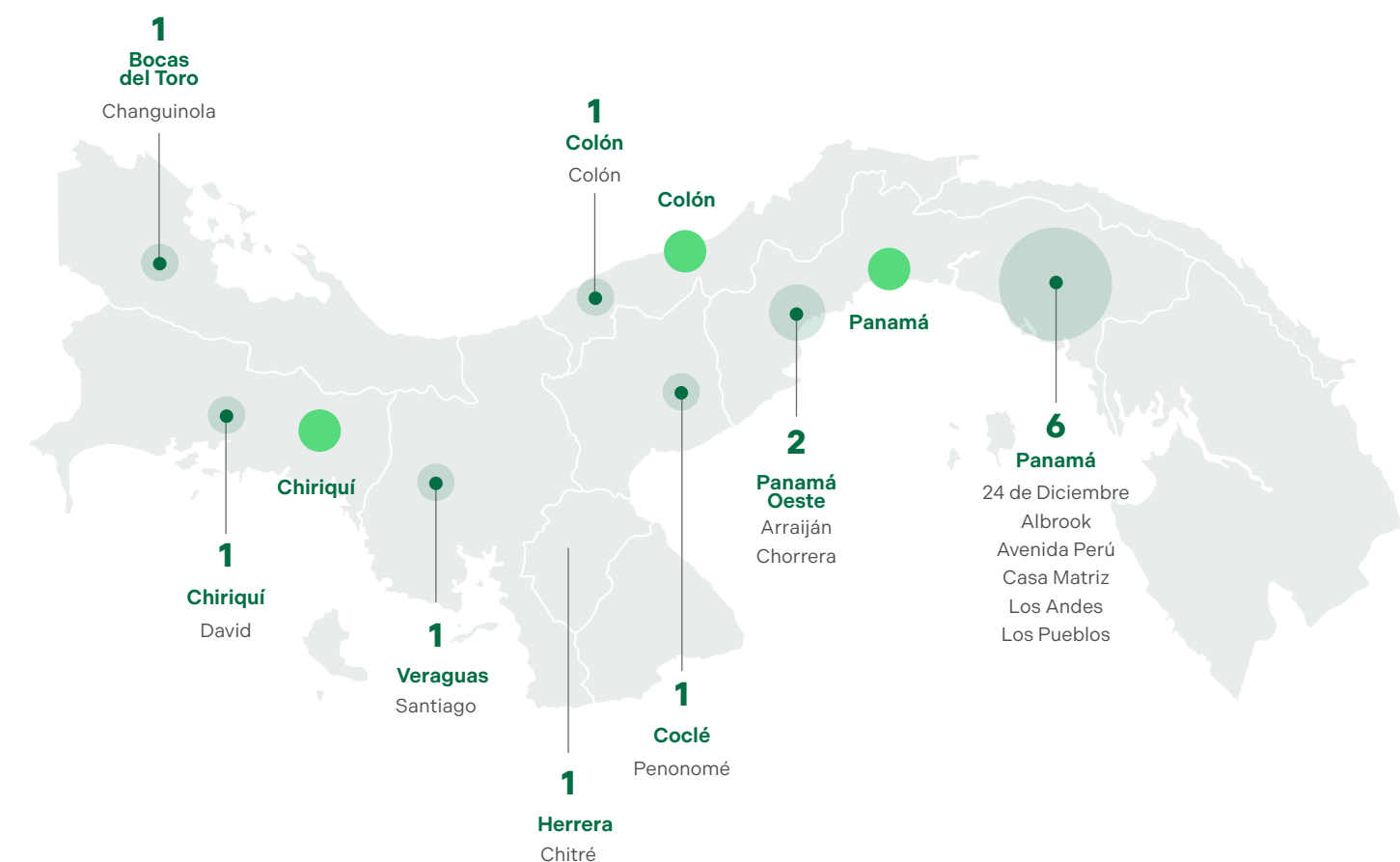
99%

de nuestros clientes se sienten satisfechos con nuestro banco.

Clasificamos en el Top 50 de empresas con mejor reputación corporativa en Panamá de la Revisa Summa, reflejando nuestro compromiso con la excelencia en servicio y atención a nuestros clientes.

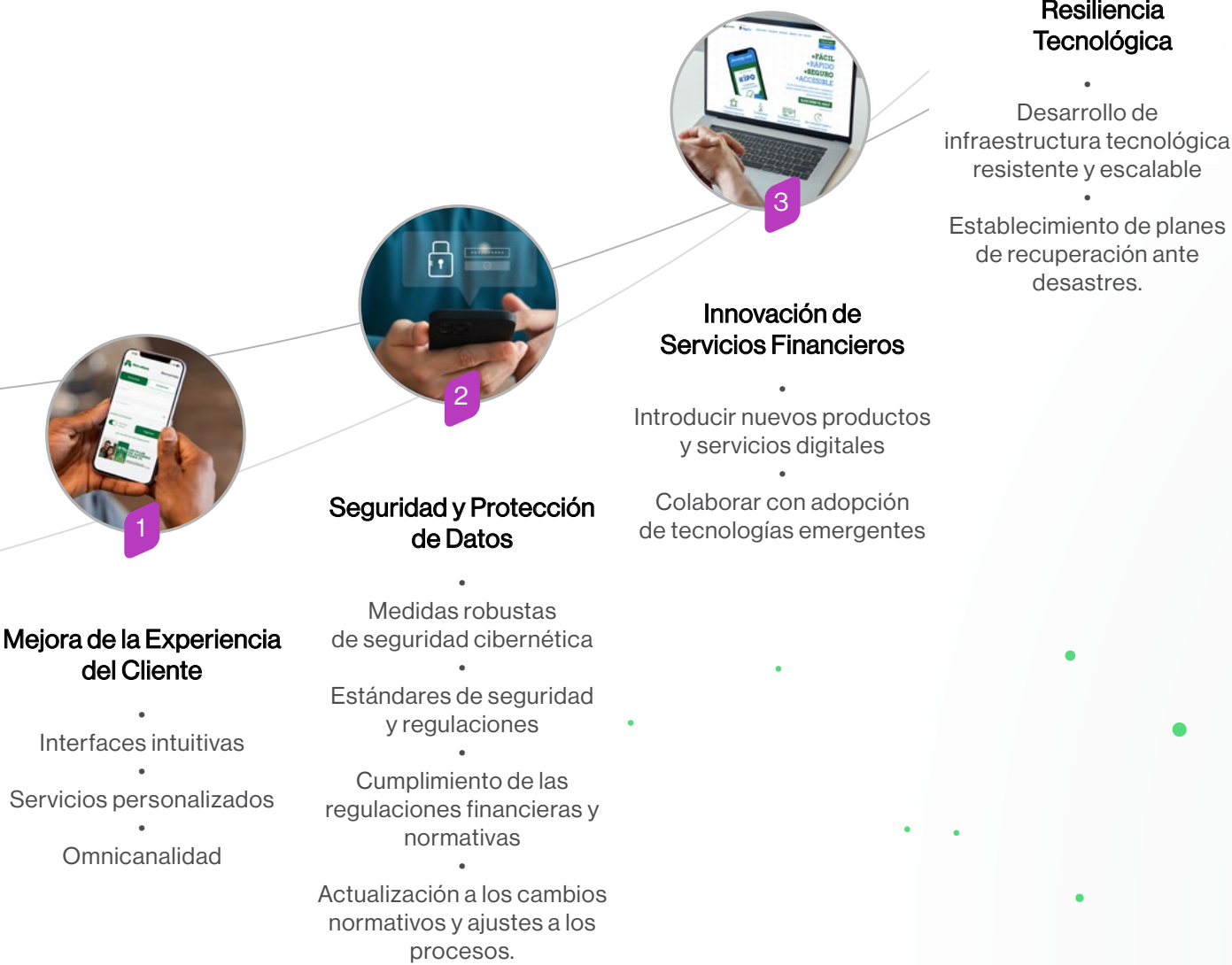
PRESENCIA

Facilitamos la accesibilidad a nuestros servicios y soluciones financieras a través de una **amplia red de oficinas y cajeros automáticos** dentro de todo el territorio panameño. Contamos con presencia en



CANALES DIGITALES

Nuestros canales digitales se respaldan y cuentan con tecnología de vanguardia, asegurando que todas nuestras plataformas sean simples, seguras y amigables para los usuarios. A través de una estrategia de automatización inteligente, optimizamos cada interacción buscando desarrollar procesos más ágiles y eficientes que se reflejan directamente en la satisfacción y experiencia de nuestros clientes. Liderando y fortaleciendo esta evolución se encuentra una Estrategia de Mejora Continua e Innovación compuesta de 4 pilares:



Nuestros Canales Digitales



Página web

- Información sobre nuestros productos y servicios para todas nuestras bancas.
- 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



MetroBank Digital Solutions (MDS)

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

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





Innovación de productos y servicios

(GRI 3-3)

La innovación en productos y servicios es un pilar estratégico para nuestra propuesta de valor y crecimiento continuo. Es fundamental para garantizar nuestra diferenciación en el mercado panameño, mejorar la experiencia de nuestros clientes, optimizar la eficiencia operativa e incrementar nuestra capacidad de adaptación a cambios regulatorios y nuevas tendencias globales del sector.

A través de la transformación digital, buscamos fortalecer nuestra posición, ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas y responder de manera ágil a las demandas del sector y de nuestros clientes, expandiendo y mejorando su experiencia. Para 2024 se lograron algunas iniciativas como:

Alianzas Estratégicas

Con proveedores tecnológicos de soluciones digitales, cómo Amazon Web Services y PayPal.

Automatización de Procesos

Más de 10 procesos operativos de originación de préstamos personales de Govimar, automatizados en nuestro BPMN.

Mejoras en Canales Digitales

Más de 20 funcionalidades nuevas en Banca en Línea y Móvil.

60%

de productos digitalizados

94%

de crecimiento en clientes atraídos por medios digitales

166%

de incremento en cantidad de transacciones digitales (MDS)

2,266,572

de transacciones realizadas mediante banca digital

La gestión de la innovación en productos y servicios está integrada dentro de nuestro Plan Estratégico Corporativo, donde se abordan los procesos de creación y mejora continua de manera transversal. A través de nuestra Estrategia de Transformación Digital, impulsamos el desarrollo y evolución de los canales digitales, fortalecemos la digitalización y automatización de procesos, y consolidamos la ciberseguridad como un pilar clave de nuestra operación.

Este 2024

- Fuimos reconocidos por FinTech Americas en la categoría de Innovación de Productos y Servicios.
- Ocupamos el puesto #9 en Panamá en Transformación Digital según la Revista Summa.
- Iniciamos la implementación de desarrollos low-code en MS Power Platform, agilizando la generación de soluciones personalizadas optimizando procesos internos y mejorar la experiencia del cliente.
- Cerramos la migración de datos analíticos a la plataforma Snowflake, con el objetivo de mejorar la escalabilidad, eficiencia y procesamiento de datos para la toma de decisiones estratégicas.
- Lanzamos nuestra nueva división de Proyectos e Innovación, que estará encargada de liderar nuestros esfuerzos de modernización y adaptación a las principales tendencias digitales del sector.



4

CRECIMIENTO TRANSPARENTE

Trabajamos por asegurar la solidez de nuestras operaciones, priorizando la confianza de nuestros clientes y nuestra capacidad de generación de valor a través de la máxima transparencia e integridad.

Objetivos del Foco

- 1

Promover la transparencia de las prácticas de venta y diseño de productos, que velen por el bienestar financiero de los clientes y prevengan su sobreendeudamiento.
- 2

Garantizar el cumplimiento regulatorio al 100%, para operaciones sin sanciones ni multas relacionadas a incumplimientos legales o normativos.
- 3

Crear una cultura de prevención que establezca claros procesos para fortalecer la gestión de los sistemas de prevención de blanqueo de capitales, fraude, corrupción, PLAFT, entre otros.
- 4

Optimizar los canales y procesos para sentar denuncias internas y externas sobre posibles ofensas al Código de Ética y Conducta.



Principales avances

1,400

HORAS IMPARTIDAS DE CAPACITACIÓN EN PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y/O ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y OTROS DELITOS DENTRO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL.

0

CASOS DE CORRUPCIÓN.

100%

DE COLABORADORES CAPACITADOS EN ANTICORRUPCIÓN

100%

DE DIRECTORES CAPACITADOS EN TEMAS RELACIONADOS A PLAF

1

QUEJA RELACIONADA A LA INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS

0

EVENTOS DE FUGA DE DATOS O VIOLACIONES A LA PRIVACIDAD

0

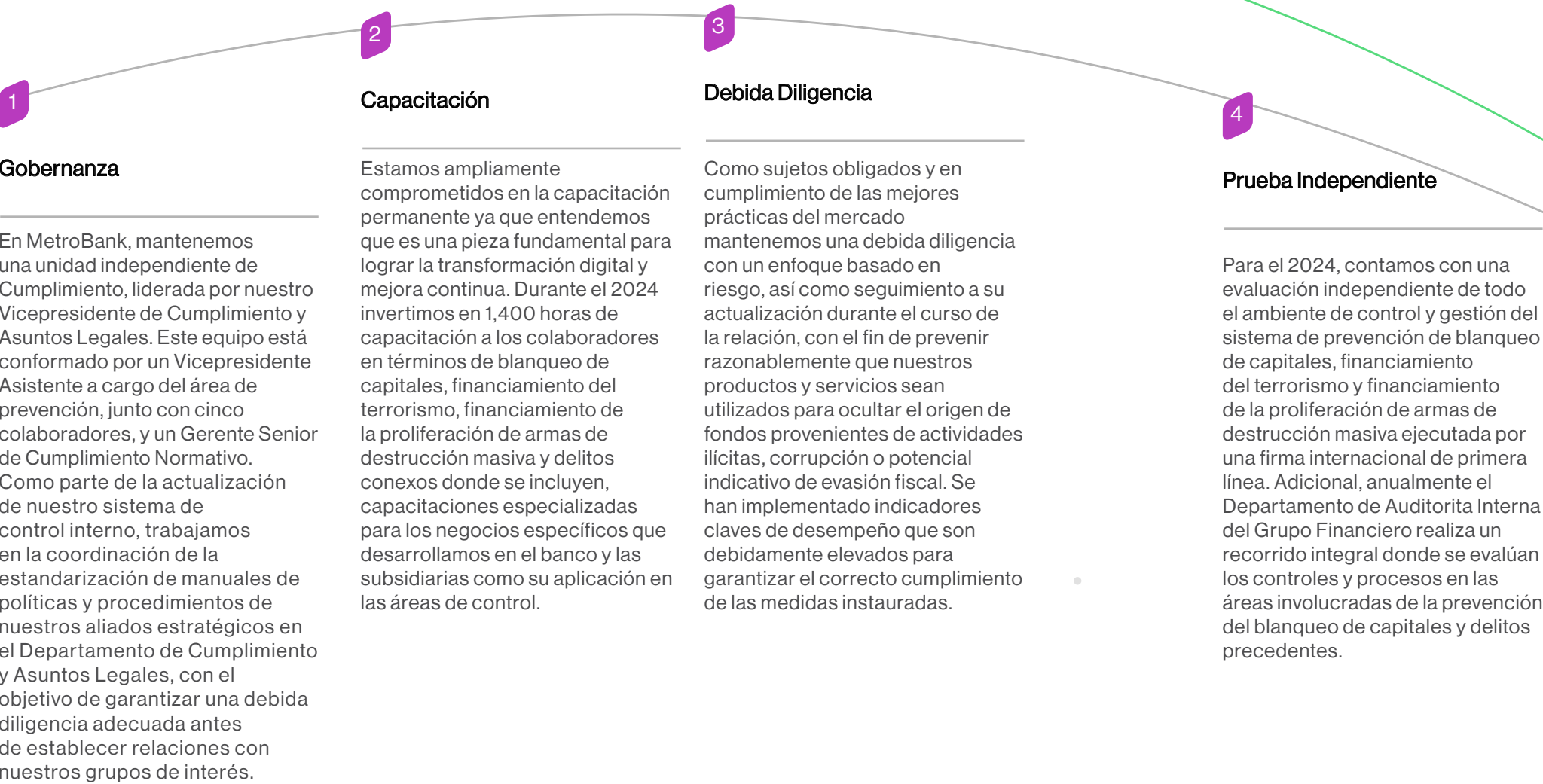
VULNERACIONES A SISTEMAS INFORMÁTICOS

Ética y cumplimiento

(GRI 3-3, 205-2, 205-3, 206-1)
(SASB FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2)

CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Como institución financiera, estamos regulados por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP). Basamos el desarrollo de nuestras operaciones y el giro del negocio bajo nuestros valores corporativos, que nos llevan a un estricto cumplimiento de la ley y normativa vigente panameña. Para esto contamos con una estrategia que busca prevenir los riesgos asociados al blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, mediante **cuatro pilares importantes**:



“En MetroBank nos enorgullece contribuir de manera significativa a los procesos de cambio global y ser un referente de confianza en la industria financiera”



Sumado a esto, contamos con un compromiso que es impulsado por nuestra Junta Directiva estableciendo nuestras guías éticas y de cumplimiento normativo que se integran a nuestros procesos operativos, políticas y mecanismos de gobierno corporativo, permitiéndonos mantener una estrecha y sólida relación con el ente regulador y cumplir con sus expectativas.

- **Realizamos constantes procesos de GAP Análisis,** a las nuevas normas o las modificaciones de las ya existentes, incluyendo las áreas responsables de los temas, buscando identificar posibles brechas de incumplimiento y prevenirlas mediante planes de acción.
- **Contamos con un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva,** así como los manuales de políticas y procedimientos relacionados a los reportes regulatorios.
- **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.
- **Evaluamos y monitoreamos constantemente el funcionamiento de nuestra metodología de generación de alertas y Sistema de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva** mediante pruebas independientes.
- **Mantenemos una sólida estructura organizacional interna** que concentra la supervisión de las acciones de cumplimiento y prevención de blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo y/o armas de destrucción masiva a través de la gestión de nuestro Comité de Prevención, además de una unidad independiente de Cumplimiento liderada por la Vicepresidencia de Cumplimiento y Asuntos Legales.

Conjuntamente, buscamos continuar optimizando los procesos definidos para garantizar la eficiencia operativa en la gestión del cumplimiento. Esta gestión logramos automatizar los reportes regulatorios presentados por cada una de nuestras subsidiarias.

Reflejando los resultados de estos esfuerzos, durante esta gestión no presentamos incidentes de responsabilidad penal o sanciones de ningún tipo por el regulador.

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

La Ética y Transparencia son principios fundamentales en nuestra gestión, alineados con nuestros valores de gobernanza y gestión interna para fortalecer una cultura organizacional basada en la integridad y la prevención de fraude, corrupción, lavado de activos y cualquier actividad ilícita.

Esta cultura se materializa a través de nuestro Código de Ética y Conducta, una guía que establece los lineamientos éticos que rigen el comportamiento de nuestros colaboradores y miembros de la Junta Directiva, asegurando una conducta empresarial responsable dentro y fuera de la organización. Este código establece:

- Cero tolerancia a la violencia y actos de discriminación.
- Competencia justa y comportamiento de mercado.
- Transparencia de los registros contables.
- No ocultar información a reguladores.
- Cero tolerancia a prácticas de corrupción en todas sus formas, especialmente las que atentan contra los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.
- Respeto al derecho a la privacidad asegurando el manejo confidencial de la información de nuestros grupos de interés.
- Amplio acceso y actualización constante del Código.
- Adicionalmente, dentro de nuestro Manual de Gobierno Corporativo y Reglamento Interno, integramos mecanismos que buscan prevenir posibles conflictos de interés donde se vean relacionados miembros de la Junta Directiva y Colaboradores.

Mantenemos informados a nuestros colaboradores a través de boletines informativos trimestrales con temas relacionados con nuestras políticas y procedimientos de anticorrupción. Además, llevamos a cabo para los colaboradores, capacitaciones anuales sobre temas de soborno, corrupción y blanqueo de capitales, así como sensibilizaciones sobre el Código de Ética y Conducta.

Capacitamos y mantenemos informados al 100% de nuestra Junta Directiva sobre nuestras políticas y procedimientos relacionados a la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), soborno, anticorrupción y delitos relacionados

Colaboradores capacitados en anticorrupción

	2021		2022		2023		2024	
Categoría laboral	n° total en plantilla	n° capacitados	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	9	9
Gerencial	67	77	69	69	81	92	93	91
Profesional	170	201	185	186	205	187	206	211
Apoyo	129	84	128	127	125	133	119	121
Total	375	372	392	392	421	422	427	432

Asimismo, nuestras relaciones comerciales se construyen bajo los mismos valores, lineamientos y marcos éticos por lo que se rigen nuestras operaciones y las de nuestras subsidiarias. Debido a esto, prestamos una atención especial en las organizaciones con las que nos relacionamos, garantizando que estas se mantengan en completa observancia regulatoria y estén alineadas a nuestra cultura de transparencia y conducta responsable.

Nuestro formulario “Conoce a tu Proveedor” se aplica a todos los proveedores como principal mecanismo de evaluación, tomando en cuenta aspectos como:

Actividades y operaciones

Tipos de bienes y servicios ofrecidos

Prácticas sostenibles y de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) relacionadas al respeto de los derechos humanos, derechos laborales y al medio ambiente.

Estas prácticas nos permiten garantizar los niveles de cumplimiento de cada proveedor potencial y prevenir posibles impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente en los que nuestras operaciones se puedan ver relacionadas indirectamente. 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.

Proceso de Línea Ética:

1

Recepción y registro de denuncias

Cualquier colaborador, grupo de interés o población en general puede presentar denuncias de carácter anónimo, sobre potenciales incumplimientos a nuestro código de ética a través de:

- Medios electrónicos: Al correo electrónico lineaetica@metrobanksa.com
- Medios Físicos: Escrito dirigido al Consejo de Ética y Conducta (CEC).

Estás denuncias pueden ser de carácter anónimo, garantizando la confidencialidad de la información y la no represalia. La Gerencia de Asuntos Legales, recibe cada denuncia y elabora un expediente digital correspondiente que luego es remitido a nuestro Consejo de Ética y Conducta para su análisis.

2

Análisis, investigación y seguimiento

El Consejo de Ética y Conducta recopila toda la información necesaria para su investigación en un plazo no mayor a 30 días hábiles. Este lleva a cabo la investigación correspondiente y mantiene informada a la parte denunciante sobre el estado de su denuncia.

Al cierre del 2024, no registramos perdidas monetarias en conceptos de multas o procesos judiciales relacionados con el fraude, casos de corrupción, uso de información privilegiada, prácticas monopólicas o anticompetitivas

3

Determinación de acciones correctivas

Finalmente, en caso de ser confirmado el cumplimiento, el Consejo de Ética y Conducta determina las acciones correctivas necesarias.

Transparencia

(GRI 3-3, 2-25, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1)
(SASB FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5)

La confianza es el pilar de nuestras relaciones financieras duraderas y de beneficio mutuo. Por ello, actuamos con transparencia en cada operación y nos aseguramos de comunicar de forma clara y oportuna las condiciones de nuestros productos y servicios. Esto incluye información relevante como nuestro tarifario actualizado, el cual es enviado por correo electrónico a toda nuestra base de clientes con al menos un mes de anticipación a cualquier ajuste.

Toda la información relacionada a nuestros productos y servicios, así como los medios para obtenerlos y solicitar asesoramiento, se encuentran dentro de nuestra página web y a través de nuestros ejecutivos comerciales y de atención al cliente en cada una de nuestras sucursales. Estos cuentan con un equipo de atención altamente capacitado para brindar apoyo e información relacionadas a cualquiera de nuestros productos y servicios.

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

Mantenemos políticas de créditos y manuales para todos nuestros productos, que 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

Aspirando a fortalecer nuestros canales de comunicación y escucha a nuestros clientes, contamos con una Política y un Procedimiento de Atención de Reclamos que facilitan los mecanismos para presentar quejas y reclamos. Estas se gestionan a través de nuestra Unidad de Atención de Reclamos (UAR).

Los reclamos formales y quejas sin resolver se manejan por medio de uno de nuestros ejecutivos de la Unidad de Atención de Reclamos (UAR) dentro de cualquiera de nuestras sucursales, estos facilitan y acompañan al cliente en el proceso de presentación del reclamo. Los reclamos formales ingresan posteriormente al Sistema de Atención de Reclamos (SAR), regulado por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

El Sistema de Atención de Reclamos conduce las investigaciones correspondientes, solicitando el apoyo de las áreas relacionadas, paralelamente, mantiene informado al cliente sobre el estado de su solicitud, contando con un plazo no mayor a 30 días calendario para generar una respuesta formal y notificar al cliente.

Para esta gestión, no registramos denuncias, reclamos o pérdidas monetarias relacionadas con comportamientos anticompetitivos o sobre la información y el mercadeo de nuestros productos y servicios.

Reclamos	2024
Total de reclamos presentados	1
Total de reclamos con demanda a la empresa	0
Número de reclamos presentadas con compensación monetaria o no monetaria	0
Número de reclamos presentadas que acabaron en investigación	0

CIBERSEGURIDAD / PRIVACIDAD DE DATOS

Valoramos profundamente la confianza que nuestros clientes, socios comerciales y colaboradores depositan en nuestras operaciones. Por ello, garantizamos que la recopilación y el manejo de su información se realiza conforme a la normativa vigente y bajo estrictos controles internos, asegurando su total confidencialidad durante todo su ciclo de vida.

Para ejercer sus derechos en materia de protección de datos personales, ponemos a disposición los siguientes canales de consulta y atención digital:

Consultas digitales*

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.



* Las solicitudes de derechos ARCOP son atendidas por la Gerencia de Protección de datos dentro de los tiempos que estable la regulación; 5 días hábiles para los derechos de cancelación, oposición y ratificación y 10 días hábiles para el derecho de acceso y portabilidad.

A través de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos y el Manual de Políticas de Protección de Datos, proporcionamos a nuestros colaboradores los lineamientos necesarios para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales de nuestros grupos de interés. Estos lineamientos se aplican bajo una Estrategia de Protección de Datos, la cual genera un autodiagnóstico basado en 13 puntos específicos de control, que posteriormente es presentado a Junta Directiva cada 6 meses.

Adicionalmente, cabe recalcar que no utilizamos datos personales de nuestros clientes con propósitos secundarios, ni son compartidos con terceros con fines comerciales. Toda transferencia de datos personales se realiza directamente a la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), bajo el cumplimiento de la normativa bancaria de Panamá.

Crecimiento transparente

Durante esta gestión:

- Mantuvimos en cero los incidentes de seguridad con afectación de datos personales, sin registrar pérdidas monetarias por procedimientos judiciales.
- No se presentaron reclamos por no atención de derechos ARCOP.
- Adquirimos una nueva herramienta destinada a facilitar y automatizar el acceso a los derechos ARCOP y la realización de evaluaciones de impacto por protección de datos.
- Realizamos capacitaciones sobre evaluaciones de impacto por protección de datos.
- Reforzamos nuestra infraestructura digital con la implementación de *Cyber Recovery Vault* como estrategia de protección avanzada ante ataques cibernéticos, permitiéndonos la recuperación rápida y segura de datos críticos en caso de incidentes como ransomware o fallos de infraestructura, garantizando la continuidad operativa del banco.
- Obtuvimos una puntuación de 97 en el Security Scorecard.

A través de nuestro aviso de privacidad, informamos a nuestros clientes quiénes son los responsables del tratamiento de sus datos, qué uso le damos a esa información, cuáles son sus derechos ARCOP y cómo pueden ejercerlos.

Desempeño económico

(GRI 3-3, 201-1, 201-4) (SASB FN-CB-410a.1, FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B)

Nuestra gestión financiera y operaciones diarias se caracterizan por la completa transparencia de la información financiera frente a nuestro conjunto de grupos de interés. Velamos por que el crecimiento financiero de nuestros clientes, usuarios y accionistas se reflejen igualmente en nuestro desempeño financiero y se apalanque a través de nuestra diversa oferta de productos financieros de ahorro, deuda e inversión.

Nuestra calificación

A(pan)

FitchRatings

(Estable)

A.pa

MOODY's

(Estable)

Calificación de MetroBank y Subsidiarias basada en cifras al cierre de 31 de diciembre de 2024.

Principales indicadores financieros

Cerramos una sólida y eficiente gestión financiera con un incremento en el retorno sobre nuestro patrimonio del 24%, incrementando 1.16 puntos porcentuales con respecto al 2023 y continuando la tendencia de crecimiento presentada los últimos 5 años.

Logramos generar ganancias después de impuestos de USD 4.1 MM más en comparación con el 2023 y cumplir con nuestros accionistas distribuyendo dividendos por USD 1.3 MM más que la pasada gestión.

Nuestra estabilidad se refleja en la confianza que tienen los clientes en nuestras operaciones, esta gestión se refleja a través de los activos bajo administración y depósitos con un crecimiento de 16.64% y 93% respectivamente.

Presentamos un crecimiento general de activos del 6% en promedio durante los últimos 10 años.

Sostenemos el 5to puesto en total de activos dentro de la Banca Privada Panameña

Cantidad en US\$MM	2022	2023	2024	VAR
Total de Activos	1,746	1,791	1,894	5.75%
Activos bajo Administración y Custodia	1,371	1,370	1,598	16.64%
Total de Activos y Activos bajo Administración y Custodia	3,117	3,161	3,492	10.47%
Total de Préstamos Neto	1,078	1,100	1,173	6.64%
Morosidad (Vencidos 90d) / Total de préstamos	2.90%	1.55%	1.25%	0.30
Depósitos	1,260	1,348	1,481	9.87%
Depósitos y Financiamientos	1,512	1,543	1,628	5.51%
Patrimonio	211	225	242	7.56%
Ingreso Neto de Intereses	47.1	58.6	57.9	-1.19%
Margen Neto de Interés (%)	3.1%	3.5%	3.3%	-0.17%
Índice de Eficiencia Operativa	55.7%	50.5%	48.4%	2.10%
Ganancia Neta después de Impuestos	11.6	20.2	24.13	20.30%
Dividendos Distribuidos	4.7	7.3	8.6	17.81%
Retorno sobre Activos (ROA) %	0.7%	1.2%	1.3%	0.10%
Retorno sobre Patrimonio (ROE) %	6%	9.3%	10.4%	1.10%

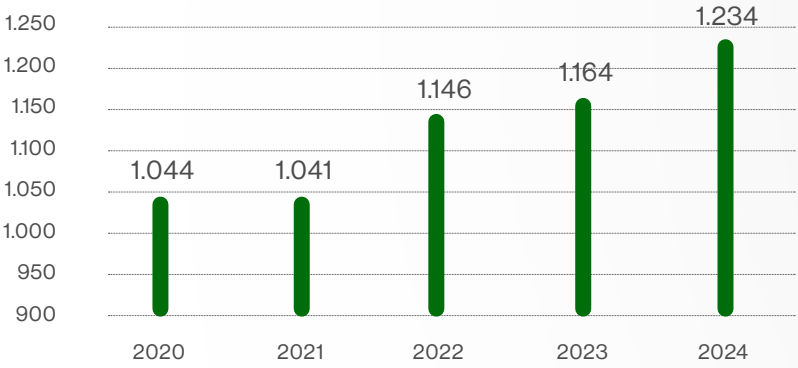


CARTERA

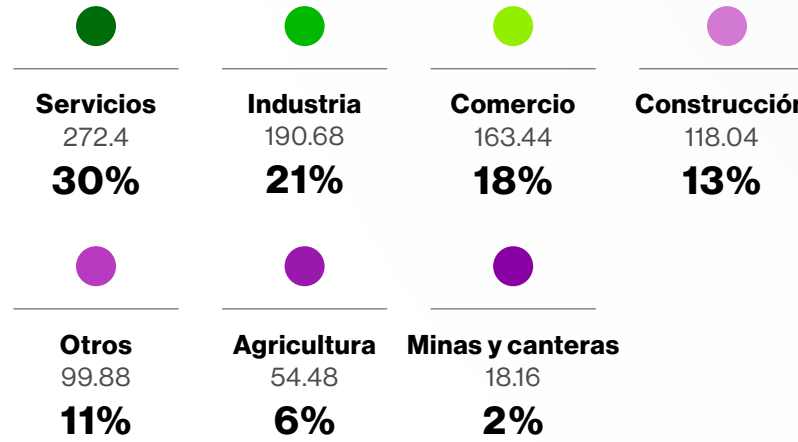
Nuestro portafolio de créditos representa un camino de crecimiento y desarrollo que hemos fortalecido a lo largo de más de 30 años, avanzando de la mano de nuestros clientes, tanto personales como corporativos.

Este 2024, nuestra cartera bruta creció en un 6%, logrando incrementar en USD 71 MM con respecto al 2023. La distribución se mantuvo estable, siendo la categoría de servicios el principal sector servido por nuestra cartera. Del mismo modo, fortalecimos nuestra estrategia de diversificación del riesgo país, incrementando la participación de préstamos sindicados en nuestra cartera extranjera, que al cierre de 2024 representó el 24% de la cartera total.

Cartera Bruta de Préstamos (US\$ MM)

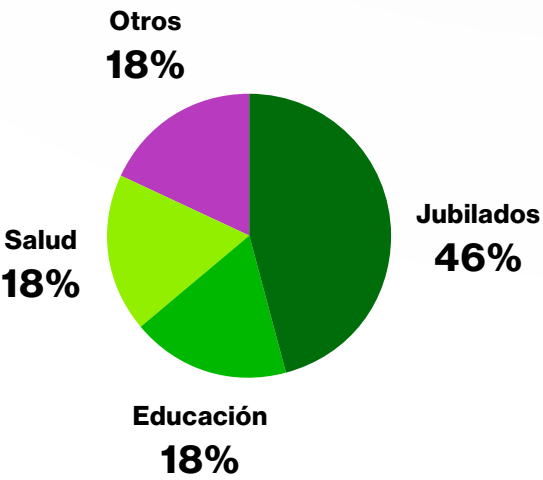
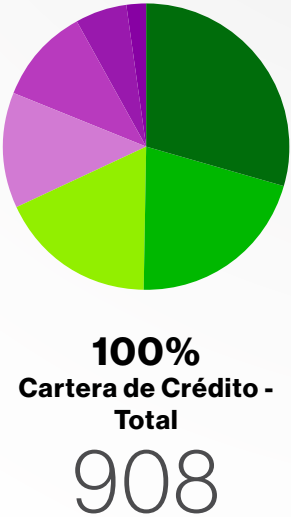
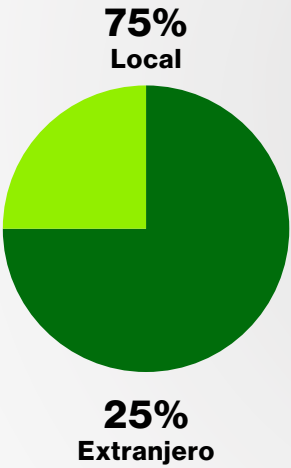


Cartera de Préstamos por Sector Económico (Banca Corporativa y Comercial)
Total (En MM USD)



Adicionalmente, Financiera Govimar es la ejecutora de nuestra principal apuesta para llevar oportunidades de financiamiento a sectores como: salud, educadores, fuerza pública y funcionarios públicos, además de atender al sector de jubilados y personas de la tercera edad. **Alcanzamos a cerrar el año con un saldo en cartera de USD 159.7 MM, otorgados a través de 19,539 préstamos totales.**

Confianza es el terreno fértil donde nacen nuevas oportunidades.



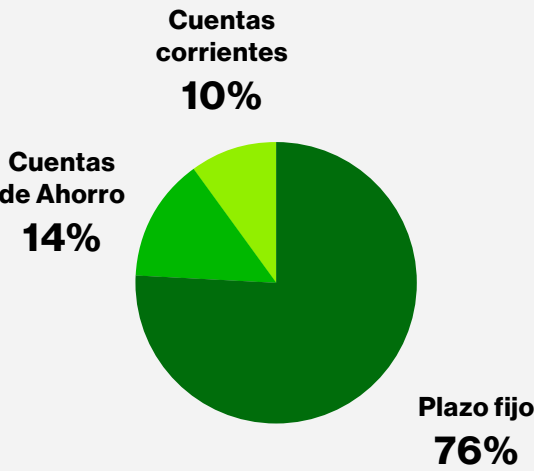
DEPÓSITOS Y TARJETAS

Incrementando en un 10%, al cierre de 2024, los depósitos de nuestros clientes ascendieron a USD 1,481.48, compuestos principalmente de Depósitos a Plazo Fijo.

“Trazamos el camino seguro hacia el crecimiento financiero de nuestros clientes”.

Composición depósitos

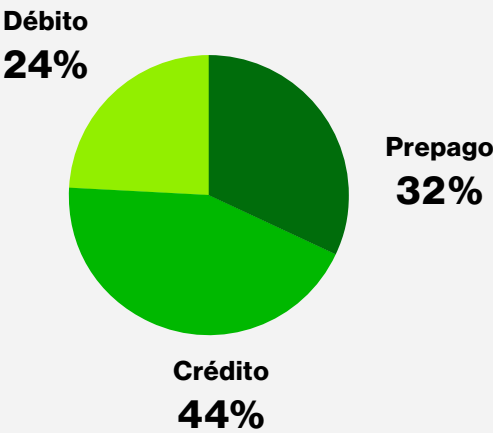
Tipo	2022	2023	2024
Plazo Fijo	77%	78%	76%
Cuentas de Ahorro	13%	15%	14%
Cuentas Corrientes	10%	7%	10%



En tarjetas, reforzamos nuestro compromiso en nuestra línea de productos de tarjetas de crédito, débito y prepago. Ampliamos las funcionalidades de autogestión a través de nuestros canales de banca en línea y móvil, permitiendo a los clientes realizar operaciones claves como la generación y cambio de PIN, el bloqueo temporal de tarjetas promoviendo no solo la autonomía del cliente, sino que también fortaleciendo la confianza en nuestros servicios, contribuyendo así a un crecimiento sostenible basado en la eficiencia y la protección del usuario.

↑29%

de incremento en el número de tarjetahabientes con la siguiente composición



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

En MetroBank, buscamos que nuestra gestión no solo genere ingresos financieros como principal impulsor de nuestro valor agregado, sino que también actúe como un habilitador para maximizar el impacto social y económico en el país y el entorno en el que operamos.

Nuestro potencial objetivo para generar Valor Económico, es que se distribuya dicho beneficio a lo largo de nuestra cadena de valor y grupos de interés. **Esta gestión permitió la generación de ingresos por más de USD 61 MM, distribuyendo más del 60% de estos a través de nuestras operaciones y grupos de interés relacionados.**

Incrementamos nuestra inversión en programa comunitarios en USD 65,000

Nuestros gastos en sueldos y prestaciones incrementaron en un 8.71%, a la medida que se incorporaron más MetroValiosos a nuestro equipo.

Nuestro compromiso con el desarrollo económico de Panamá y cumplimiento fiscal mantuvieron un nivel estable en cuanto a impuestos y contribuciones, generando más de USD 4MM de pagos al gobierno.

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

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VAR 24-23(%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	44,038	33,281	38,227	45,559	55,671	61,679	10.79%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	29,496	29,005	29,200	33,934	35,456	37,367	5.39%
1) Gastos de funcionamiento	9,886	10,415	10,544	11,582	12,002	12,268	2.22%
2) Sueldos y prestaciones	15,022	14,112	14,161	16,169	18,464	20,072	8.71%
3) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	4,455	4,373	4,355	6,017	4,847	4,819	-0.57%
4) Programas comunitarios	133	105	139	166	142	207	45.59%
Retenido (VEG-VED)	14,542	4,276	9,027	11,625	20,215	24,312	20.26%



5

ADAPTACIÓN Y DESARROLLO

Promovemos el desarrollo sostenible de Panamá y el crecimiento y adaptación del sistema financiero para enfrentar los desafíos del cambio climático y continuar generando un valor social, ambiental y económico para todos.

Objetivos del Foco

1

Aportar al desarrollo sostenible del sector financiero en Panamá protegiendo su continuidad fortalecida para las próximas generaciones.

2

Promover más y mejores acciones de educación financiera, principalmente para sectores tradicionalmente desatendidos o sub bancarizados.

3

Identificar oportunidades y riesgos relacionados al cambio climático que se puedan traducir en medidas, políticas y procesos adaptados a los actuales y futuros productos y servicios financieros.

Principales avances

↑97%

DE CRECIMIENTO EN NUESTRA CARTERA DE PROYECTOS SOSTENIBLES.

+600

BENEFICIADOS DIRECTAMENTE POR NUESTRAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO.

5

FORTALECIMIENTO DE CONTROLES DERIVADOS DE LOS 5 RIESGOS IDENTIFICADOS EN 2023.

1,251.31

KWH DE INTENSIDAD ENERGÉTICA POR COLABORADOR

81

ESTUDIANTES ALCANZADOS POR PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

68,738.63

KWH GENERADOS A TRAVÉS DE NUESTROS PANELES SOLARES.

Ecoeficiencia operacional

(GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Consideramos la ecoeficiencia de nuestras operaciones como un aspecto fundamental y estratégico, que va más allá de ser una práctica sostenible, permitiéndonos optimizar nuestra utilización de recursos, reducir costos y minimizar el impacto ambiental sin comprometer la productividad.

Su apropiada gestión nos permite:

Disminuir gastos operativos y mejorar su rentabilidad.

Evitar sanciones y cumplir con estándares legales.

Mejorar nuestra reputación y fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Durante esta gestión mantuvimos nuestra estrategia de implementación de paneles solares en nuestra sucursal en Calle 50, así como los sistemas de encendido automático, sensores de movimiento y el apagado programado de nuestras unidades de aclimatación, que nos permiten continuar dentro de nuestro camino de reducción del consumo de energía eléctrica y fomentar la transición hacia fuentes de energía renovable.

En 2024, nuestro consumo de gasolina, destinado a la flota de vehículos, incrementó en un 6.81% con respecto al 2023, reflejando directamente el crecimiento de nuestra cartera y por ende las acciones relacionadas.

Tipo de combustible	Fuente	Consumo (galones)		
		2022	2023	2024
Gasolina	Vehículos	13,650	13,520	14,441

En cuanto al consumo eléctrico, registramos un ligero incremento del 22.15% en comparación con el año 2023. Este aumento se debe principalmente al crecimiento operativo de la organización, impulsado por la expansión de nuestras actividades y el aumento en la cantidad de colaboradores.

Consumo de energía				
Fuente	Unidad de medida	2022	2023	2024
Combustible	GJ	1,731.27	1,714.78	1,831.59
	kWh	480,921.06	476,340.86	508,789.82
Electricidad	GJ	224.73	75.21	91.87
	kWh	62,428.11	20,892.44	25,520.79
Total de energía	GJ	1,956.00	1,789.99	1,923.46
	kWh	543,349.17	497,233.30	534,310.61

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

Adicionalmente, al analizar la relación entre nuestro consumo de energía y el tamaño de nuestra planilla de colaboradores, observamos un ligero aumento en la intensidad energética. Sin embargo, seguimos manteniéndonos por debajo del nivel registrado en nuestro año base.

Intensidad energética			
Ítem	2022	2023	2024
Intensidad energética (kWh/colaborador)	1,386.10	1,181.10	1,251.31
Intensidad energética (GJ/colaborador)	5	4.3	4.50

Adaptación al cambio climático

(GRI 3-3, 201-2)
(SASB FN-CB-410a.2)

El cambio climático continúa representando un riesgo constante y creciente para Panamá y la región, con proyecciones de incrementos de temperatura entre 0.5°C y 2°C y reducciones de precipitación de hasta 600 mm hacia 2050, lo que podría comprometer la capacidad de generación hidroeléctrica y aumentar el estrés sobre los recursos hídricos. En el marco de la transición hacia una economía baja en carbono, hemos identificado oportunidades de financiamiento vinculadas a proyectos sostenibles. Estas operaciones se han generado de manera orgánica, como parte del giro natural de nuestro negocio.

Frente a este panorama, estamos adecuando nuestros modelos de gestión de riesgos climáticos y ambientales con el objetivo de aumentar la conciencia sobre el impacto del medio ambiente en las operaciones del Grupo Financiero. Para ello, nos apoyamos en las mejores prácticas generalmente aceptadas en materia de gestión socioambiental a nivel local, utilizando como referencia la Taxonomía de Finanzas Sostenibles elaborada por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), así como estándares internacionales como PCAF, PACTA, NGFS y SARAS. Todo esto en

línea con la normativa panameña y como parte de la construcción de nuestro primer Modelo de Gestión de Riesgo Climático. Adicionalmente, durante esta gestión integramos los riesgos de financiación a proyectos de extracción de minerales dentro de nuestro Manual de Gestión de Riesgo Integral. Actualizamos la identificación de los principales riesgos y oportunidades frente al cambio climático, buscando ampliar la comprensión sobre los impactos potenciales que generamos a través de nuestra cartera y establecer estrategias para su mitigación.

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

Identificamos y gestionamos riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que pueden afectar nuestras operaciones y desempeño financiero. A continuación, se presenta un resumen de los impactos, medidas adoptadas y sus costos asociados.

Descripción del riesgo/ oportunidad			
Clasificación			
Descripción del impacto			
Implicaciones financieras			
Métodos de gestión			
Costes de las medidas tomadas			

Desde el área de Negocios Corporativos, continuamos identificando oportunidades para ampliar nuestro portafolio crediticio hacia financiamientos sostenibles, mediante políticas y directrices que promueven proyectos para la generación de energía limpia. Asimismo, incentivamos el financiamiento de paneles solares a través de préstamos con garantía hipotecaria.

Al cierre de 2024, los saldos de nuestra cartera sostenible alcanzaron los USD 45,545,183.34 millones.

Compromiso con la comunidad

(GRI 3-3)
(SASB FN-CB-240a.4)

En MetroBank crecemos de la mano de nuestros grupos de interés. Nuestras operaciones no solo se enfocan en el desempeño económico, velamos por que estas generen valor continuo para nuestros clientes, colaboradores y comunidad en general. Para esto, hemos desarrollado una visión integral para la gestión de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que se compone de cuatro principales frentes de acción:

1

Cultura

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

2

Educación

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

3

Salud

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

4

Ambiente

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

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

A través de nuestro programa de voluntariado Raíces del Cambio, canalizamos todas nuestras iniciativas hacia la comunidad bajo un enfoque social, que busca promover la educación, el desarrollo social y el bienestar a través del involucramiento continuo de nuestros colaboradores voluntarios y alianzas estratégicas duraderas:

Alcanzamos a
+631
beneficiados

A través de
12
actividades de voluntariado

330
horas de
voluntariado

70
colaboradores
voluntarios

Nuestro “Proyecto Insignia” Escuela República de Alemania contó con

61
voluntarios
activos

278
horas
dedicadas

581
estudiantes
beneficiados

50
familias
beneficiados

A través de iniciativas de bienestar, aprendizaje y crecimiento estudiantil.

● Programa de Educación Financiera

● 2 giras escolares a Panamá Viejo

● Programa de Microsoft

● 80 niños beneficiados con pruebas visuales gratuitas por una Jornada Visual

● Programa de Salud Mental

Adaptación y desarrollo

Otras iniciativas

Reafirmamos nuestro compromiso con la reducción de desigualdades e inclusión social, convirtiéndonos en patrocinadores del Centro Impulsa, dedicado a promover la autonomía e independencia de las personas con discapacidad intelectual.

Firmamos un convenio con el Patronato Panamá Viejo, que busca proteger y resaltar el patrimonio histórico de Panamá, a través de la implementación de programas educativos y familiares.

Realizamos una colaboración con la Orquesta Sinfónica Nacional del Ministerio de Cultura en un evento gratuito que reunió a clientes, colaboradores y miembros de la comunidad, con el propósito de promover y visibilizar el arte y la música nacional.

A través de nuestro blog institucional, continuamos compartiendo contenidos de interés relacionados con la educación financiera, como parte de nuestro compromiso con la formación y orientación de nuestros públicos.

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN

Estamos convencidos de que las oportunidades de financiamiento deben ser inclusivas y accesibles para todos, sin importar su edad o ubicación geográfica. En este sentido, a través de Financiera Govimar, promovemos el acceso al crédito en sectores clave como jubilados, educación y salud, entre otros. Bajo este enfoque los créditos destinados a personas de la tercera edad reciben los préstamos en base a una evaluación de salud y cubriendo hasta los 80 años.

Del mismo modo, comprendemos el desafío que enfrentan muchos de estos sectores para alcanzar nuestros servicios, debido a su ubicación geográfica. Para esto, a través de nuestra unidad móvil GoviMóvil, recorremos mes a mes distintas comunidades donde no contamos con sucursales físicas, permitiéndonos acercar nuestros servicios a nuevos clientes y ampliar la cobertura territorial. Cada sucursal gestiona rutas calendarizadas que garantizan presencia continua y eficaz en zonas apartadas.



Gracias a este enfoque inclusivo, este 2024:

66%

de los préstamos otorgados a través de Govimar fueron a nuevos clientes

45%

de todas las colocaciones correspondieron a personas jubiladas.



6

ANEXOS

Anexo I
Marcos y estándares de reporte

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		13
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		5
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		5
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		5
	GRI 2-5	Verificación externa		5
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		13
	GRI 2-7	Empleados		49
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	Sin información	
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		17
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		19
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		19
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		19
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		19
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		5
	GRI 2-15	Conflictos de interés		21
	GRI 2-16	Comunicación de inquietudes críticas		21
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		21
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		21
	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		7
	GRI 2-23	Compromiso de política		
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		7
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		77
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		77
	GRI 2-27	Cumplimiento de la Legislación y Normativa		77
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		33
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		36
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	No aplica. MetroBank no cuenta con sindicatos ni 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		41
	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		79
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		79
		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		77
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se registraron acciones jurídicas ni sanciones relacionadas con comportamientos anticompetitivos o sobre la información y el marketing	
		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	
	GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016	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	
		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		77
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		77
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		77

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Ética y Anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		71
	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		75
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		75
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		47
Bienestar de los colaboradores	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		53
		401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal		51
	GRI 401: Empleo 2016	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		51
		401-3	Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.		53

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Bienestar de los colaboradores	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		51
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	No aplica	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		59
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		55
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		57
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		59
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		57
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Sin información	
		403-9	Lesiones por accidente laboral		57
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		57
	Gri 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		47

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Bienestar de los colaboradores	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		49
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Confidencial	
Inclusión financiera a grupos priorizados	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		91
Riesgo de crédito sociambiental	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		89
Ecoeficiencia operacional	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		87
		302-1	Consumo energético dentro de la organización		89
	GRI 302: Energía 2016	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Sin información	
		302-3	Intensidad energética		89
		302-4	Reducción del consumo energético		87
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica	

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Ecoeficiencia operacional	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Sin información. Actualmente se está trabajando en la primera medición de huella de carbono, que se comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Sin información. Actualmente se está trabajando en la primera medición de huella de carbono, que se comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Sin información. Actualmente se está trabajando en la primera medición de huella de carbono, que se comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Sin información. Actualmente se está trabajando en la primera medición de huella de carbono, que se comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Sin información. Actualmente se está trabajando en la primera medición de huella de carbono, que se comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
Riesgos de transición al cambio climático	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		89
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		91

Tema material	Estándar	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página
Atención y satisfacción del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		61
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		79
Innovación en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		65
Prácticas de venta y etiquetado de productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		77

ÍNDICE DE MÉTRICAS DE SASB

Estándar	Tópico SASB	Código	Descripción	Omisión	Página
Banca Comercial	Seguridad de los datos	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.		79
		FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.		79
	Generación de inclusión y capacidad financieras	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 comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		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 comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	Sin información. Se comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos		93

Estándar	Tópico SASB	Código	Descripción	Omisión	Página
Banca Comercial	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector		81
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales,sociales y de gestión corporativa(ESG) en el análisis de crédito		89
	Ética Empresarial	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.		73
		FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.		75
	Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	No aplica	
		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 comunicará dentro de los siguientes periodos de reporte	
	Parámetro de Actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a)personales y (b) pequeñas empresas.	Confidencial	
		FN-CB-000.B	(1)Número y (2) valor de los préstamos por segmento:(a) personales,(b)pequeñas empresas, y (c) corporativos.		81

Estándar	Tópico SASB	Código	Descripción	Omisión	Página
Financiamiento al consumo	Privacidad de cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios		79
		FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente		79
	Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados		79
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros tipos de fraude		79
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		79
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	Confidencial	
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	No aplica	

Estándar	Tópico SASB	Código	Descripción	Omisión	Página
Financiamiento al consumo	Prácticas de venta	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	No aplica	
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.		77
		FN-CF-270a.5	Importe total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos		77
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito	Confidencial. Se comparte información proporcional	
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito	Confidencial. Se comparte información proporcional	



MetroBank
ES CONFIANZA