



MetroBank
ES CONFIANZA

INFORME DE CONTINUIDAD DEL PROGRESO



2019



Los programas de Responsabilidad Social Empresarial, son detallados en este informe con las **acciones implementadas por Grupo Financiero MetroBank en el 2019.**



Presentamos los programas y avances del **1 de enero al 31 de diciembre de 2019.**



Basamos este informe en los **diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas** del cual somos firmantes desde 2010.



Alineamos todas nuestras acciones en nuestros **4 pilares de Responsabilidad Social Empresarial:** Educación, Salud, Cultura y Ambiente.



Nuestro programa de RSE se fortalece gracias al esfuerzo de **nuestros voluntarios "Raíces del Cambio"**, en representación de todos los colaboradores.



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Durante el año 2019, Grupo Financiero MetroBank, consolidó su gestión empresarial a través de la Responsabilidad Social, como parte fundamental del Plan Estratégico y las operaciones del Grupo Financiero.

El año 2019 fue un año en el que mantuvimos nuestra participación en iniciativas y proyectos, enfocados en nuestros cuatro pilares: educación, salud, cultura y ambiente, promoviendo la participación de nuestros colaboradores en las actividades y fortaleciendo el grupo de voluntarios “Raíces del Cambio”, quienes coordinan y participan en las actividades.

Los resultados obtenidos en nuestra gestión 2019 confirman nuestro compromiso hacia nuestros grupos de interés, de ser una institución sólida y estable, contribuyendo de manera positiva al desarrollo de la economía nacional y manteniendo la responsabilidad de operar con ética e integridad.

Continuamos comprometidos con nuestra responsabilidad como firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y sus principios, siendo la guía que garantiza el cumplimiento de nuestras acciones como empresa socialmente responsable.

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





PERFIL DE LA EMPRESA



Servicios: Bancarios y Financieros
Holding: MetroHolding, Inc.
Fecha de Fundación: 1991



Fuerza Laboral:
399 colaboradores



Empresas Subsidiarias:

- MetroLeasing
- MetroTrust
- MetroFactoring
- MetroAssets
- Eurovalores
- Govimar Préstamos



Nuestra Prioridad:

Satisfacer las necesidades de los clientes, a través de un trato personalizado, con una infraestructura tecnológica a la vanguardia, que garantiza un servicio completo y efectivo.



Oficinas:

- Casa Matriz, Punta Pacífica
- El Dorado, Ciudad de Panamá
- Zona Libre de Colón
- David, Chiriquí



Plataforma de Servicios Financieros en:

- Banca Privada, Corporativa y de Consumo
- Leasing, Factoring, Fideicomisos y Casa de Valores

MISIÓN

Ofrecer soluciones financieras personalizadas y servicio de excelencia; con un equipo humano altamente calificado, motivado, capacitado y dinámico; y que a través del uso de la tecnología de punta innova para satisfacer las más altas expectativas de nuestros clientes y garantizar el éxito sostenible de nuestra organización.

VISIÓN

Ser un banco líder especializado en la banca corporativa y privada de Panamá, sólido y altamente rentable, reconocido por su actuar ético y de compromiso con la comunidad.

VALORES



Profesionalismo



Innovación



Dinamismo



Honestidad



Transparencia



Servicio al Cliente



Confianza



Responsabilidad Social



GRUPOS DE INTERÉS



COLABORADORES



La relación se basa en principios de igualdad de oportunidades de acuerdo a la capacidad, el mérito profesional, la actitud y aptitud de los trabajadores. Propiciamos un ambiente de confianza y una cultura de puertas abiertas.

Canales de Comunicación

Una estrecha relación presencial y de confianza entre colaboradores y ejecutivos, así como canales de comunicación digital.

CLIENTES



Estamos comprometidos en seguir siendo los aliados financieros de confianza para nuestros clientes, proporcionándoles una atención personalizada y de excelencia, así como una plataforma de productos y servicios con los que logren alcanzar sus metas y objetivos.

Canales de Comunicación

Atención al cliente en nuestras sucursales o en su oficina, a través de nuestro sitio web y una variedad de canales digitales como Banca en Línea, Banca Móvil y redes sociales.

ACCIONISTAS



Garantizamos una total transparencia informativa sobre gestión y resultados, presentando de manera oportuna los informes de rendición de cuentas, regulados por la Superintendencia de Bancos.

Canales de Comunicación

A través de nuestra Gerencia de Relación con los Accionistas, Presidente de Junta Directiva, así como la Junta Anual de Accionistas.

GRUPOS DE INTERÉS



PROVEEDORES

Nuestros proveedores son continuamente evaluados en cuanto a oportunidad, calidad y precio del servicio o producto brindado, dando oportunidades y tomando en cuenta a pequeñas y medianas empresas.

Canales de Comunicación

A través de nuestra Gerencia de Administración.



COMUNIDAD

Contribuimos con la comunidad a la que pertenecemos generando empleos, pagando salarios competitivos, atrayendo el mejor talento, apoyando proyectos comunitarios o de acción, desarrollando programas de formación integral en educación financiera.

Canales de Comunicación

Proyectos de Responsabilidad Social Empresarial, página web y oficinas administrativas.



MEDIO AMBIENTE

Cumplimos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de iniciativas que ayuden a preservarlo, reduciendo el consumo de recursos e inculcando sanas prácticas de reciclaje.

Canales de Comunicación

Proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.



NUESTRO RECURSO HUMANO



Estudios de nuestra fuerza laboral

Estudios secundarios 8%

Diploma de técnico 1%

Licenciatura en curso 34%

Licenciatura culminada 34%

Maestría y/o posgrado 23%



Diversidad generacional

Mantenemos una cultura integradora y transferencia de conocimientos entre generaciones.

Distribución por edad

Entre 18 y 29 39%

Entre 30 y 39 29%

Entre 40 y 49 20%

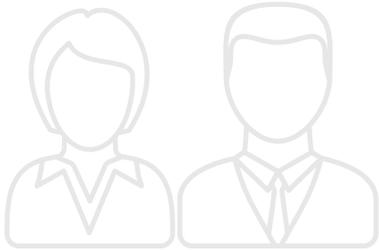
+50 12%

Igualdad de oportunidades

Grupo Financiero MetroBank es consciente de la necesidad de integración de la mujer en el ámbito laboral y en la economía del país.

Distribución por sexo

Concepto	Femenino	%	Masculino	%
Total de Colaboradores	252	63%	147	37%
Nivel Gerencial	39	64%	22	36%
Nivel Ejecutivo	5	45%	6	55%
Nivel de Apoyo	208	63%	119	37%



Inducción a nuevos colaboradores:

La inducción a nuevos colaboradores se lleva a cabo, con el fin de familiarizarlos con la cultura corporativa, las áreas de negocio, los sistemas tecnológicos utilizados en el banco, los servicios y productos ofrecidos, así como información corporativa sobre nuestra cultura, imagen y valores.



75

Nuevos ingresos



1,184

Horas hombres de inducción corporativa



43

Facilitadores internos



GOBIERNO CORPORATIVO



En Grupo Financiero MetroBank, todas nuestras acciones son ejecutadas, orientadas y dirigidas en la Responsabilidad Social Empresarial, caracterizados por generar un impacto positivo en la sociedad, actuando sobre los derechos humanos, laborales, medioambientales y sociales, integrando los valores de nuestra organización dentro de la estrategia empresarial.

La aplicación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, es la forma de conducirnos transparente y responsablemente como parte de la sociedad, apoyando la gestión y relación entre nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad.

Nos conducimos por políticas de buen Gobierno Corporativo que establecen claramente los principios de gestión, riesgo y cumplimiento, basados en un sistema participativo y sólido de control interno, con patrones de conducta claros, visión, misión y plan estratégico definido, en el cual están asignadas las responsabilidades e interacción interinstitucional, adoptando las regulaciones establecidas en los

acuerdos emitidos por nuestro ente regulador, la Superintendencia de Bancos de Panamá. Nos rige la ética, donde el trabajar de forma correcta, con principios de integridad, moral y honestidad, son parte medular de nuestra cultura organizacional.

Identificar, evaluar y mitigar las exposiciones a riesgos y gestionarlos eficazmente, son el principio fundamental de la solidez de nuestra imagen corporativa, lo que nos asegura seguir siendo una entidad financiera modelo, con una sólida imagen reputacional, comprometida con un buen gobierno, de manera que sigamos generando confianza en nuestros clientes y colaboradores.

Nuestra cultura de negocios se basa en principios éticos, respetando a las personas, familias, comunidades y medio ambiente, y en el firme cumplimiento de la ley, contribuyendo a la competitividad de la empresa, al bienestar general y al desarrollo sostenible del país. Realizamos inversiones en programas sociales, dando prioridad a inversiones que supongan sentar bases para la solución de necesidades y/o el desarrollo progresivo.



GESTIÓN DE RIESGO



Informe de Gestión de Riesgo Social y Ambiental

Enfoque Sostenible

MetroBank S.A., incorpora criterios de responsabilidad corporativa en su gestión empresarial, con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible y económicamente viable al comprometer que su cartera de crédito y portafolio de inversiones tenga el mínimo impacto negativo en el medio ambiente.

Modelo de Negocio Sostenible

- Identifica actividades económicas relevantes que conlleven un financiamiento sostenible con el medio ambiente.
- Impulsa programas sostenibles.
- Vela que cada facilidad crediticia que se apruebe cumpla con la política de gestión de riesgo socio ambiental.

Criterio Principios de Ecuador

Los Principios de Ecuador constituyen un referente para la industria bancaria para identificar, evaluar, gestionar y minimizar los riesgos sociales y ambientales en la concesión de facilidades crediticias. Metrobank, como parte de esta gestión, normada en el acuerdo 9-2017 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, inicia su fase de implementación a través de directrices que aseguran el cumplimiento de estándares sociales y ambientales, siendo relevante el cumplimiento en el financiamiento a facilidades crediticias de interino construcción y préstamos sindicados.

Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional

También se aplican las Normas de desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) sobre sostenibilidad ambiental y social, utilizadas por entidades financieras para administrar sus riesgos ambientales y sociales. Estas normas se aplican a clientes y abarcan elementos para la adecuada gestión ambiental y social de los proyectos, lo cual facilita la mitigación de riesgos. Algunos elementos recogidos por las normas son:

- Identificación y manejo de impactos ambientales.
- Respuesta ante situaciones de emergencia.
- Salud y seguridad en el trabajo.
- Participación de las comunidades afectadas.

Para robustecer la implementación de la gestión de riesgo ambiental se han establecido las políticas de riesgo ambiental enfocadas a los tres ciclos del crédito:



Otorgamiento: previo a la aprobación del crédito se realiza una valoración de impacto, riesgos y oportunidades ambientales y sociales.

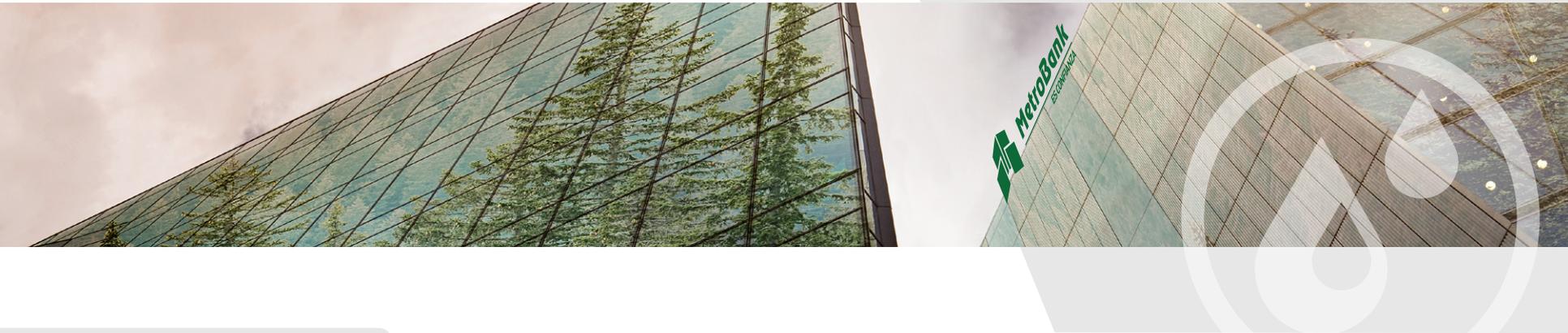


Evaluación: las facilidades clasificadas con criterio medio o alto deben informar aquellas amenazas o vulnerabilidades que tengan un impacto ambiental y social, y que requieran ser mitigadas.



Desembolso: asegurar la implementación durante el proceso de ejecución y velar que el financiamiento contribuya con el objetivo de reducir la pobreza y aumentar la sostenibilidad en el área de impacto del proyecto.





Categorización de Riesgo

Para la categorización del riesgo de financiamientos de interinos de construcción y créditos sindicados se aplica un cuestionario para identificar prácticas de riesgo ambiental y social, obteniendo los siguientes niveles de riesgo:



Riesgo alto: una actividad calificada en esta categoría es probable que tenga un impacto ambiental o social adverso (irreversibles, que afectan a grupos o minorías étnicas vulnerables, implican desplazamientos involuntarios o afectan patrimonios culturales significativos).



Riesgo medio: una actividad es calificada en esta categoría cuando su impacto ambiental o social negativo es menos adverso que la actividad de riesgo alto.



Riesgo bajo: una actividad es calificada en esta categoría cuando es probable que no tenga impactos ambientales o sociales negativos.

Categorías	Riesgo	Resolución
A	Alto	Comité de Riesgo
B	Medio	
C	Bajo	

Sólo se informa resolución en Comité de Riesgo y Junta Directiva la categoría riesgo alto.

Gestión de Riesgo Ambiental y Social

Riesgo social y ambiental se refiere a la posibilidad de que el banco incurra en pérdidas por impactos económicos, ambientales y sociales negativos ocasionados por el financiamiento de proyectos, siguiendo el acuerdo 9-2017 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Se aplican los Principios de Ecuador a los créditos interinos de construcción y sindicados con la finalidad de identificar sectores que coadyuvan a mitigar el impacto de riesgo socio ambiental. Por lo anterior, podemos mencionar que se hace uso de un cuestionario de valoración que califica las tres categorías de riesgo ya mencionadas.

Gestión Administrativa de Riesgo Ambiental y Social

Se desarrolla con el Departamento de Riesgo y la Vicepresidencia de Crédito Corporativo y Comercial.

Financiamiento Sostenible

Se deben financiar facilidades crediticias que contribuyan a mejorar la calidad de los habitantes y que, a su vez, reduzcan las vulnerabilidades sociales y ambientales.

Toda facilidad crediticia bajo estas consideraciones no deberá atentar contra la preservación y el fortalecimiento de la diversidad cultural, ni de aquellos proyectos que contribuyan al deterioro de la biodiversidad medio ambiental. También se deberán considerar todas aquellas posibles vulnerabilidades que tengan impacto por eventos de origen natural con el objetivo de minimizar riesgos por desastres naturales.





COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

Derechos Humanos



Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.

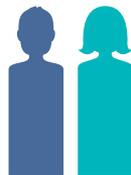


Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.



Nuestro Compromiso

- Garantizamos la protección y respeto a los Derechos Humanos.
- Contamos con políticas, procedimientos, programas y proyectos en los que nos comprometemos y fomentamos el cumplimiento de los mismos.



Nuestra Implementación

- Seguimos fortaleciendo nuestras políticas y procedimientos de prevención de riesgos ocupacionales, seguridad e higiene laboral.
- Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades para todos, tomando en cuenta la base del mérito, competencias y desempeño individual.

55 colaboradores promovidos



Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

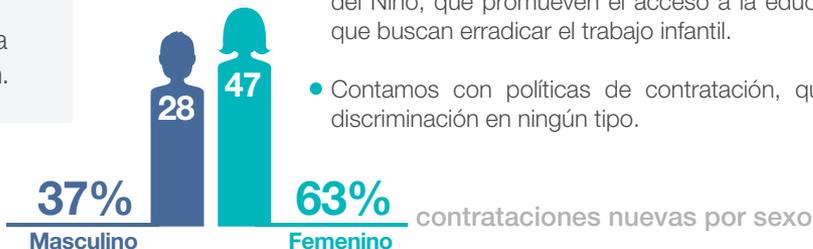


Nuestro Compromiso

- Buscamos el constante crecimiento profesional y personal de cada uno de nuestros colaboradores, lo cual repercute directamente en el mejoramiento continuo de su calidad de vida. En nuestro manual de políticas y procedimientos de Recursos Humanos, garantizamos las oportunidades de crecimiento a todo el personal.
- No toleramos ningún tipo de trabajo infantil y así lo expresamos en nuestros reglamentos y códigos.
- No poseemos ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan el derecho a la negociación colectiva, sin embargo, implementamos iniciativas que dan espacio de libre expresión a los colaboradores, propiciando un ambiente de confianza y cultura de puertas abiertas.

Nuestra Implementación

- Implementamos programas de desarrollo profesional, por medio de capacitaciones y entrenamientos para adquirir la formación necesaria que le permita a los colaboradores realizar sus funciones eficientemente y aspirar a nuevas posiciones, sin hacer ningún tipo de distinción que implique algún modo de discriminación.
- Seguimos fortaleciendo nuestras alianzas con ONG's como Casa Esperanza, Asociación Pro-Niñez Panameña y Patronato Ciudad del Niño, que promueven el acceso a la educación de calidad y que buscan erradicar el trabajo infantil.
- Contamos con políticas de contratación, que no permiten la discriminación en ningún tipo.





Medio Ambiente

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Nuestro Compromiso

- Grupo Financiero MetroBank es consciente de la importancia de cuidar y proteger el medio ambiente por lo cual incorporamos conceptos medio ambientales a los proyectos desarrollados por la organización.
- Adicional, exhortamos e involucramos a nuestros grupos de interés a que sean participes de minimizar el impacto de nuestras acciones individuales y grupales.



Nuestra Implementación

- Ampliamos el Programa de ahorro de energía y reciclaje, a través del cual hemos reducido el uso de papel, y reciclado botellas plásticas, latas de aluminio, toners, tintas y equipo tecnológico de descarte. Y continuamos con la adquisición de productos de limpieza y equipos tecnológicos amigables con el ambiente.
- Implementamos una política de compras que establece la adquisición de productos energéticamente eficientes.



Anti-Corrupción



Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Nuestro Compromiso



- Nuestra Visión, Misión, Valores, Código de Ética y Conducta, Manual de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, políticas internas de la empresa y nuestra cultura corporativa, nos permite trabajar contra la corrupción.
- Nuestro objetivo principal es mantener nuestra reputación y seguir siendo el banco de confianza de nuestros clientes.

Nuestra Implementación



- Anualmente se dicta la capacitación de Prevención del Fraude y Blanqueo de Capitales a directivos y colaboradores y mantenemos una política en la cual no toleramos la corrupción en ninguna de sus formas.

NUESTROS PILARES DE RSE



PILAR
Educación



PILAR
Salud



PILAR
Cultura



PILAR
Ambiente



Seguimos atendiendo de manera responsable a todas nuestras partes interesadas, manteniendo siempre los valores que identifican nuestra cultura corporativa, a través de acciones de Responsabilidad Social que impactan positivamente junto a nuestro grupo de voluntarios “Raíces del Cambio” y trabajando con las acciones que desarrollamos mediante nuestros cuatro pilares.



130

Voluntarios



515

Horas de Voluntariado



PILAR Educación

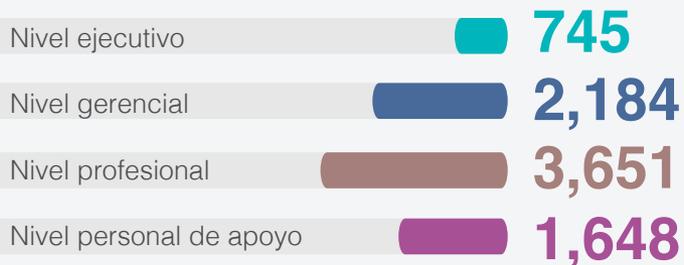


En Grupo Financiero MetroBank, tenemos como objetivo seguir contribuyendo con la formación continua de nuestro recurso humano y la sociedad.

Capacitación Interna

8,228 

Horas de capacitación a colaboradores



Inversión monetaria **B/. 212,175**

Becas Universitarias

Ofrecemos becas a todos nuestros colaboradores en:

Licenciaturas

Posgrados

Maestrías



Incentivos Escolares

Con el objetivo de promover la educación, valores éticos y morales, otorgamos incentivos escolares a hijos de nuestros colaboradores:

57 

Bonos entregados

Inversión monetaria
B/. 7,335



Universidad del Trabajo y la Tercera Edad

A través de nuestro convenio con la Universidad del Trabajo y la Tercera Edad.



Miembros de la tercera edad becados en 2019

Becas Universitarias Externas

Ofrecido desde el 2016 a través de nuestro Fondo Patrimonial en la Universidad Santa María la Antigua.



Estudiantes por graduarse con excelentes índices académicos gracias al aporte de **MetroBank**

Educación Financiera

Impartido a estudiantes de la Escuela Profesional Isabel Herrera Obaldía, junto a la Asociación Bancaria de Panamá.



Excelencia Educativa

Apoyamos este gran proyecto, que busca elevar la calidad de la educación.



Pasantías y Prácticas Profesionales

Practicantes Nivel educativo Tiempo de práctica

7 Secundaria 1,768 horas

3 Universitario 1,272 horas



PILAR Salud



Para Grupo Financiero MetroBank es de gran importancia promover hábitos de vida saludable a nuestro grupo de interés a través de las siguientes actividades:

Ferias Internas de Salud

Diferentes especialidades médicas, concentrándonos en medidas preventivas, realizando perfiles lipídicos y jornadas de vacunación.



Ligas Deportivas

Llevando a cabo ligas internas, resaltando durante el 2019 el voleibol.



Escuela República de Alemania

Equipamiento de implementos necesarios para la adecuada ejecución de las terapias físico motoras en estudiantes con diversidad funcional.



Alianzas con ONG's

Seguimos fortaleciendo nuestras alianzas con asociaciones sin fines de lucro: **Club Activo 20-30, Complejo Social Santa Rita, Fanlyc, Fundacáncer.**



PILAR Cultura



Estamos orgullosos de ser una empresa panameña, es por esta razón que en Grupo Financiero MetroBank reafirmamos el compromiso de preservar nuestra cultura y tradiciones realizando y participando de actividades como:

Día Típico

Nuestros colaboradores resaltaron nuestros trajes típicos en conmemoración al Mes de la Patria.



Festivales y Celebraciones

Participamos junto a nuestros colaboradores y familiares en diversos festivales que fortalecen nuestra cultura y refuerzan los valores cívicos.



Legado a Nuestra Historia

Reimprimimos más de 3,000 ejemplares del libro Panamá La Vieja de Juan B. Sosa, que entregamos a escuelas, bibliotecas y entidades en todo el país junto al Patronato Panamá Viejo.



PILAR Ambiente



En Grupo Financiero MetroBank, incorporamos criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial, con medidas que garantizan la sostenibilidad ambiental a través de las siguientes iniciativas:

Limpieza de Playas

participamos de jornadas de limpieza de playa en: **Ciudad de Panamá y Los Santos.**



Práctica Institucional

Continuamos con el programa de reciclaje y seguimos ampliando nuestros sistemas de luces de ahorro energético y sistemas de grifos con sensores que disminuyen el consumo de agua.



Bolsas y Vasos Reutilizables

Entregamos a todos los colaboradores bolsas y vasos para uso dentro de las oficina, de esta manera disminuimos el uso de desechables.





MetroBank
ES CONFIANZA

www.metrobanksa.com

