

# Informe de Responsabilidad Social Empresarial **2020**



**MetroBank** 30  
ES CONFIANZA AÑOS

INFORME DE RSE

2020



## CONTENIDO

- 01** Mensaje del Gerente General
- 02** Perfil de la Empresa
- 04** Grupos de Interés
- 06** Gobierno Corporativo
- 07** Gestión de Riesgo
- 08** Nuestros Metrovaliosos
- 11** Nuestros Clientes
- 12** Nuestros Pilares de RSE
- 19** Comunicación de Progreso



## Ernesto A. Boyd Jr.

Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General  
Grupo Financiero MetroBank

“ Nuestra prioridad fue extender una mano a los sectores más vulnerables ”

Hoy nuevamente estoy con ustedes para presentar detalladamente lo que Grupo Financiero MetroBank desarrolló durante el año 2020 como parte de su estrategia de Responsabilidad Social alineada a nuestro plan estratégico y todas las operaciones que llevamos adelante.

El año pasado fue marcado por una pandemia global que impuso grandes retos que nos obligaron a reflexionar, a adecuar nuestros caminos y a hacer los ajustes necesarios que nos permitieran seguir adelante. Ello nos demostró una vez más que somos una institución financiera sólida, capaz de adaptarse a los cambios, con un único objetivo, aprovechar los desafíos del entorno para convertirlos en oportunidades.

Esta pandemia nos hizo valorar mucho más a las personas y revivir el espíritu de solidaridad que caracteriza a todos los panameños. Nuestra prioridad fue cuidar la salud de nuestros colaboradores y clientes, y por supuesto, extender una mano a los sectores más vulnerables en esta crisis sanitaria y social.

Bajo todos los parámetros de bioseguridad nuestro grupo de voluntariado corporativo “Raíces del Cambio” se organizó para aportar insumos de primera necesidad y alimentos a un hogar de ancianos y a las familias de nuestra escuela insignia en el distrito de San Miguelito. Además, colaboramos con los damnificados del huracán ETA que afectó a la región occidental del país.

Una vez más reitero el compromiso del banco adquirido desde el año 2010, al ser firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y sus principios que, sumados a nuestros valores corporativos y objetivos de negocio, han marcado el camino de nuestro andar como empresa que orgullosamente este año cumple sus primeros 30 años de historia. A continuación, los resultados de nuestra gestión responsable.



# PERFIL DE LA EMPRESA



Somos especialistas en innovación de productos, servicios financieros y de inversión



Cotizando en la Bolsa de Valores de Panamá desde 2018



**Estructura Organizacional:**  
Metro Holding Enterprises, Inc.



30 años de experiencia en la industria bancaria panameña

## Subsidiarias:

1991	1995	2005	2008	2013	2014	2018
MetroBank	MetroLeasing	Eurovalores	Financiera Govimar	MetroTrust	MetroFactoring	Metro Assets



**Dirección:** Calle Isaac Hanono Missri, Torre MetroBank, Punta Pacífica, Ciudad de Panamá  
**Teléfono:** (507) 204-9000  
**Sitio Web:** [www.metrobanksa.com](http://www.metrobanksa.com)



## Sucursales:

- El Dorado, Vía Ricardo J. Alfaro, Centro Comercial La Galería
- Zona Libre de Colón, Avenida Santa Isabel, PH Interplaza
- David, Chiriquí, Edificio Mijamen, Calle Primera E Norte con Avenida 9 de enero

## 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

Nuestra estrategia empresarial enfatiza en una política de comunicación constante y accesible con nuestros grupos de interés y el establecimiento de un diálogo fluido que permita favorecer una relación de confianza y permita identificar necesidades y anticiparlas.



### ACCIONISTAS

Garantizando la comunicación con nuestros accionistas se llevó a cabo la Junta General de Accionistas en modalidad virtual en la que se presentó todo lo relacionado a nuestra gestión al 31 de diciembre de 2019.

Nuestra oficina de relación con los accionistas se mantuvo activa de forma permanente y en constante comunicación con los accionistas tanto por llamadas telefónicas como por atención virtual.



### COLABORADORES

La relación de la organización con todos sus colaboradores se basa en principios de igualdad de oportunidades y la comunicación es fundamental para el logro de los objetivos. En el año 2020 debido a las circunstancias por la pandemia se fortaleció la comunicación y se incrementaron los canales de comunicación. A continuación, detallamos los diferentes canales utilizados para la comunicación con nuestros colaboradores:

- Buzón de correo de Recursos Humanos
- Línea de atención telefónica interna
- Línea de atención vía celular y WhatsApp
- Sitio en la intranet Protégete y Protégenos
- Cuenta de Instagram interna Metrovaliosos
- Comunicación visual con letreros en áreas claves de acceso



### CLIENTES

Basados en la transparencia y en el acceso a la información clara, completa y oportuna, llevamos a cabo las acciones necesarias para garantizar la excelencia en el servicio a nuestros clientes.

La comunicación hacia nuestros clientes se mantuvo a través de las áreas de negocio en:

- Sucursales
- Atención en línea directa con los ejecutivos de atención al cliente tanto por telefonía fija como por celular
- Central telefónica
- Whatsapp
- Atención por canales digitales como: Página Web, Banca en Línea, Banca Móvil y Redes Sociales
- Atención virtual

## GRUPOS DE INTERÉS

Ante la limitada circunstancia del 2020, fortalecimos nuestra comunicación a través de los diferentes canales e implementamos herramientas virtuales que nos permitieron mantener una comunicación fluida con todas las partes.



### COMUNIDAD

Pese a la situación del 2020, estuvimos cerca de la comunidad a través de nuestro voluntariado "Raíces del Cambio" apoyando a los grupos vulnerables que se vieron afectados por la crisis sanitaria. Los mecanismos de contacto fueron:

- Actividades presenciales
- Correo electrónico
- Reuniones virtuales



### ENTE REGULADOR

Nuestra comunicación con el regulador se ejecuta a través de la Vicepresidencia de Gobierno Corporativo y Cumplimiento. Las comunicaciones se realizaron de manera física, correo electrónico, los sistemas establecidos para este fin y las inspecciones en sitio.



### PROVEEDORES

La relación con nuestros proveedores fue un punto clave en el progreso de nuestras operaciones en 2020. La comunicación y debida diligencia "Conoce a tu proveedor" se mantuvo activa a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Llamadas telefónicas
- WhatsApp
- Reuniones virtuales

## GOBIERNO CORPORATIVO

“ Estructura de Gobierno Corporativo enfocada en la transparencia ”



En MetroBank el Gobierno Corporativo es uno de los pilares más importantes para mantener la confianza de nuestros clientes y asociados. Durante tres décadas, el banco ha logrado establecer dentro de su paraguas estratégico una estructura de Gobierno Corporativo completa, trabajando con transparencia, de forma correcta y con ética como principio, donde la integridad, la moral y la honestidad, son parte medular de la cultura organizacional de este banco.

Nuestra política de Gobierno Corporativo está basada en un sistema participativo y sólido de control interno, con patrones de conducta claros, visión, misión y un plan estratégico definido, en el cual están asignadas las responsabilidades e interacción interinstitucional,

adoptando las regulaciones establecidas en los acuerdos emitidos por el ente regulador, la Superintendencia de Bancos de Panamá.

La cultura de negocios adoptada por MetroBank respeta a las personas, familias, comunidades, medio ambiente y el firme cumplimiento de la ley, contribuyendo a la competitividad de la empresa, al bienestar general y al desarrollo sostenible del país. 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, sociales e 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.

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.



# GESTIÓN DE RIESGO

## INFORME DE GESTIÓN DE RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

Con el objetivo de robustecer la implementación de la gestión de riesgo ambiental, en MetroBank se han establecido políticas de riesgos en esta línea enfocada en tres ciclos de 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 financiamiento interino de construcción y créditos sindicados se aplica un cuestionario para identificar prácticas de riesgo ambiental y social, obteniendo los siguientes niveles de riesgo:

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.



**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 califica en esta categoría cuando su impacto ambiental o social negativo es menos adverso que la actividad de riesgo alto.



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

Es importante tomar en cuenta que cuando mencionamos el término riesgo social y ambiental nos referimos 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.

## NUESTROS METROVALIOSOS

El año 2020 fue un año de grandes desafíos y nuestras prioridades estuvieron encaminadas en implementar acciones para preservar la salud y el bienestar integral de todo nuestro equipo que hizo posible que el Grupo Financiero MetroBank continuara operando para beneficio de nuestros clientes.

Nos sentimos profundamente orgullosos y agradecidos por el compromiso y la responsabilidad de todos los colaboradores, nuestros Metrovaliosos. El trabajo profesional y dedicado de cada uno hace posible que sigamos creciendo.

A continuación, algunos indicadores relevantes de nuestra fuerza laboral al 31 de diciembre de 2020:



“ Orgullosos y agradecidos por el compromiso y la responsabilidad de todos los colaboradores ”

### Total de colaboradores



Sexo	#	%
Hombres	135	36%
Mujeres	236	64%
Total de colaboradores	371	100%

### Contrataciones



Empresa	#
MetroBank	28
Govimar	10
Total	38

### Nivel Jerárquico por sexo



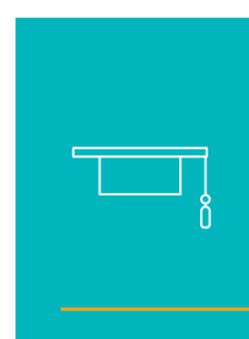
Nivel jerárquico	Masculino	%	Femenino	%	Total general
Ejecutivo	5	50%	5	50%	10
Gerencial	22	28%	56	72%	78
Profesional	65	33%	131	67%	196
Apoyo	43	49%	44	51%	87
Total general	135	36%	236	64%	371

### Diversidad generacional



Año de nacimiento	Generación	#	%
1946-1964	Boomers	13	4%
1965-1980	Generación X	110	30%
1981-1997	Millenials	228	61%
a partir de 1998	Generación Z	20	5%
Total		371	100%

### Estudios de nuestra fuerza laboral



Nivel de estudio	#	%
Bachiller	24	6%
Técnico	7	2%
Licenciatura incompleta (cursando)	116	31%
Licenciatura completa	131	35%
Post grado	13	4%
Maestría completa y superior	80	22%
Total general	371	100%

## MEDIDAS IMPLEMENTADAS ANTE COVID-19

Ante la emergencia declarada en marzo 2020 en Grupo Financiero MetroBank asumimos el compromiso de salvaguardar la salud de nuestros colaboradores, siguiendo las disposiciones emitidas por las autoridades y realizando los ajustes necesarios al Plan de Continuidad de Negocios.



### 1 IMPLEMENTACIÓN DE REGULACIONES

En cumplimiento a las disposiciones emitidas en el Decreto Ejecutivo N°78 del 16 de marzo de 2020 se ejecutaron acciones para disminuir la cantidad de colaboradores presenciales en sitio por lo cual fue habilitado:



**Teletrabajo dentro de las modalidades de trabajo** remoto total o mixto. Se ejecutó la compra de equipos y el ajuste en funciones que permitió que más del 50% de los colaboradores continuara su operatividad en esta modalidad.



**Identificación de colaboradores vulnerables.** Implementamos estrategias para minimizar el riesgo de contagio, se optó modalidad de vacaciones y el trabajo remoto.



**Se conformó el Comité Especial de Salud e Higiene para la Prevención y Atención del COVID-19** contando con miembros representantes en todas las instalaciones físicas del Grupo Financiero.



**Se creó el Protocolo de Bioseguridad COVID-19**, aprobado por Junta Directiva e inscrito ante las autoridades sanitarias. Este documento paso a formar parte del Plan de Prevención y Gestión de Riesgos Profesionales del Grupo Financiero.

Durante el último semestre del año se recibieron y atendieron 4 visitas de inspección por parte de las autoridades regulatorias para verificación del cumplimiento del Protocolo en nuestras instalaciones a nivel nacional, obteniendo resultados satisfactorios en el 100% de las mismas.

## 2. EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PARA DISMINUIR EL RIESGO DE CONTAGIO

Con la base del Protocolo de Bioseguridad COVID-19, desde el mes de marzo y durante todo el período de emergencia declarado por las autoridades se ejecutaron diferentes medidas que iban acompañadas de procesos informativos para la correcta implementación en todos los niveles dentro del Grupo Financiero. Todas las medidas apuntaban a la prevención del contagio dentro de las instalaciones.

Para asegurar la protección de todos los colaboradores se gestionó:



**Insumo gratuito y constante** de mascarillas desechables, pantallas faciales y otros artículos de protección personal.



**Creación de estaciones de monitoreo y control en las entradas,** cafeterías y baños de todas las instalaciones con todos los implementos necesarios como: termómetros, pediluvios y dispensadores de gel alcoholado.



**Implementación del uso de dispensadores** de servilletas, vasos desechables y depósitos especiales de desecho para artículos de riesgo biológico.



**Banners y material visual** con las medidas de bioseguridad para colaboradores y clientes.



**Aseguramos el distanciamiento mínimo** con la adecuación de los puestos de trabajo, instalación de mamparas acrílicas, segregación de los mobiliarios dentro de las oficinas y colocación de señalizaciones visuales en todas las áreas de alto tráfico y la promoción de reuniones de trabajo virtuales.



Con el asesoramiento de personal médico, se implementó el protocolo para el **monitoreo de casos reportados por los colaboradores,** ejecutando la estrategia de trazabilidad para minimizar la propagación del virus.



**Se gestionaron más de 300 pruebas de laboratorio** (PCR, Antígeno y Serológica) y se atendieron un total de 357 reportes que conllevaban el seguimiento, control y atención diaria para cada uno de los casos a través de una línea telefónica personalizada.

La ejecución de los lineamientos contenidos en el Protocolo de Bioseguridad contó con la debida docencia para la promoción, divulgación, comunicación y entrenamiento de los diversos a través de plataformas digitales.



### MEDIDAS IMPLEMENTADAS ANTE COVID-19

## MEDIDAS IMPLEMENTADAS ANTE COVID-19

### 3. ATENCIÓN A LA SALUD INTEGRAL

La salud integral ante la pandemia requirió de mayor atención por lo que se coordinaron capacitaciones especiales de manera virtual con más del 90% de participación. Los temas fueron enfocados principalmente en:

-  **Conocer sobre el COVID-19** y las medidas especiales para mitigar el contagio.
-  **Importancia de las pausas activas** durante la jornada laboral.
-  **Manejo del estrés** aplicable a la vida laboral y personal.
-  **Manejo de las finanzas** personales y familiares.
-  **Cuidados especiales** para los colaboradores identificados como población vulnerable.

Para fortalecer las acciones elaboramos la Matriz de Peligros OSH que nos permite minimizar y controlar las situaciones propias de la gestión de salud ocupacional y que actualmente adquiere mayor relevancia por la pandemia COVID-19.



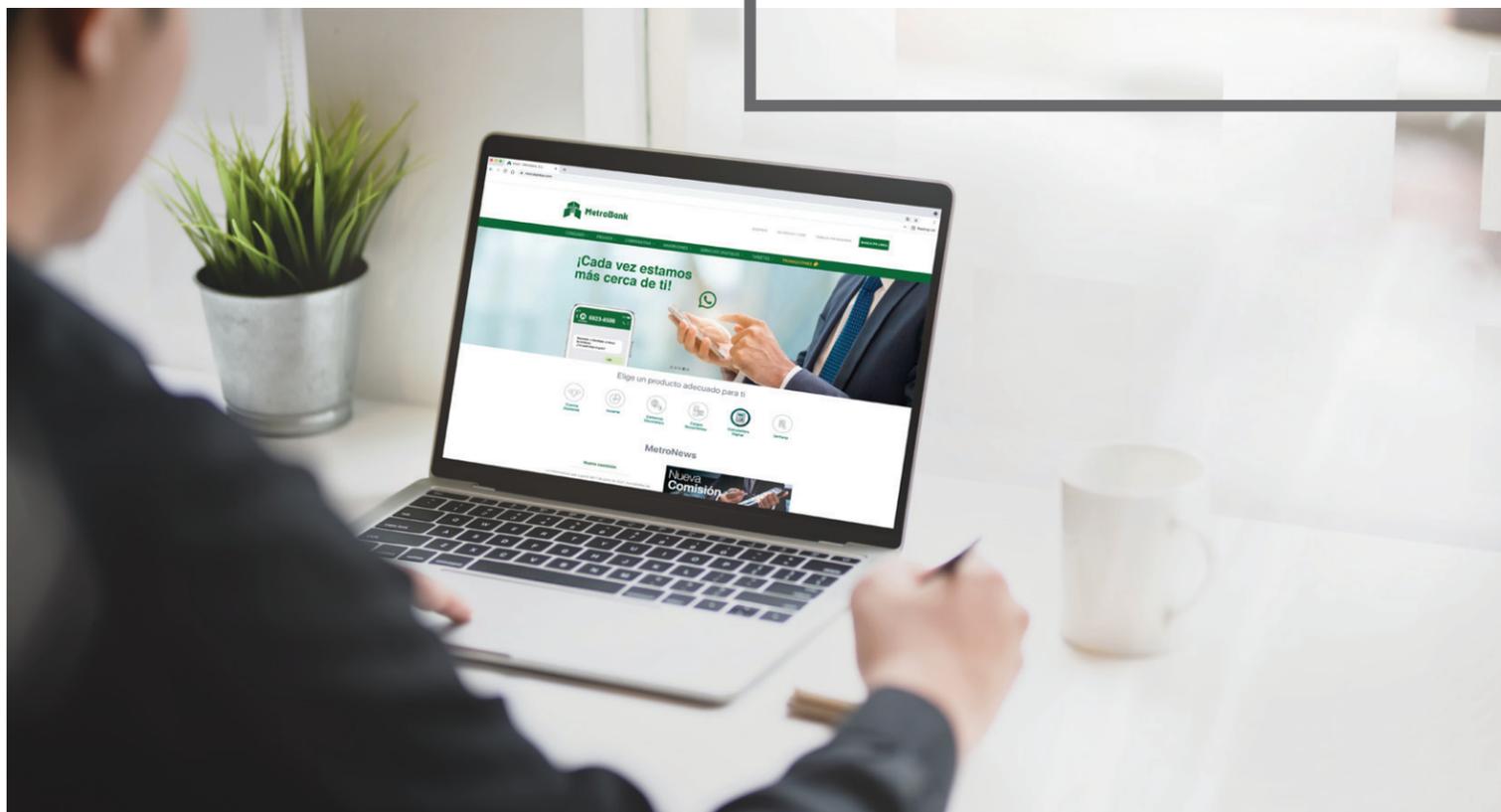
### 4. COMUNICACIONES INTERNAS

La comunicación se convirtió en nuestro mayor mecanismo de prevención por lo que implementamos la campaña interna “Protégete y Protégenos” cuyo objetivo trata de informar y promover las medidas de protección de manera individual y colectiva.

Para mantener la constante comunicación con los colaboradores se emplearon canales de intercambio de información sobre las medidas generales implementadas como:

-  **Buzón de correo** de Recursos Humanos.
-  **Línea de atención** telefónica personalizada.
-  **WhatsApp directo** con la persona asignada en Recursos Humanos para atender consultas y casos.
-  **Sitio en la intranet** Protégete y Protégenos.
-  **Cuenta de Instagram** de Metrovaliosos.

Para los clientes se compartieron comunicados sobre la misma materia mediante correos masivos, cuenta de Instagram corporativa y página web.



## NUESTROS CLIENTES

En MetroBank trabajamos en conjunto para brindar, de forma organizada, la atención que requería cada uno de nuestros clientes en medio de la pandemia. Fortaleciendo la confianza depositada por nuestros clientes, estuvimos allí para juntos encontrar las mejores alternativas y ofrecer soluciones a su medida.

A continuación mencionamos algunas:



**Atención con alivio financiero adecuado a los requerimientos del cliente.**



**Fortalecimiento de los canales digitales.**



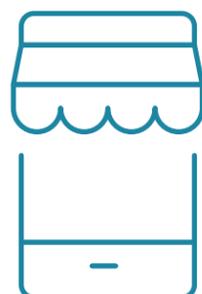
**Atención ininterrumpida al cliente, a través de los medios virtuales y presenciales.**



**Comunicación activa sobre las medidas de prevención a través de todos los medios de comunicación del banco.**



**Adaptación de las áreas de atención al cliente, con todas las medidas de bioseguridad.**



Tomando en cuenta nuestros más de 10 años enfocados en inversiones tecnológicas y considerando la coyuntura producto de la pandemia, lanzamos al mercado MetroBank Digital Solutions (MDS). La propuesta de pagos digitales más especializada en el sector de e-commerce de la banca panameña, ofreciendo a nuestros clientes propuestas acorde con sus necesidades.

## NUESTROS PILARES DE RSE

Todas nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial se basan en 4 pilares fundamentales:



PILAR  
**Educación**



PILAR  
**Cultura**



PILAR  
**Salud**



PILAR  
**Ambiente**

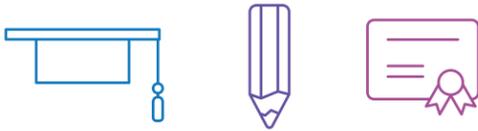
Nuestros programas de RSE son implementados por nuestro grupo de voluntariado corporativo "Raíces del Cambio", conformado por:



Subsidiaria  
MetroBank  
Govimar

Voluntarios  
**113**  
**28**

**141**  
Voluntarios



En **Grupo Financiero MetroBank**, apoyamos diversos programas para mejorar la calidad de la educación de nuestro país.

“ Promovemos la formación constante y contamos con diversos programas internos y externos que apoyan la búsqueda y mejoramiento de la educación ”

**PROGRAMA DE BECAS:**

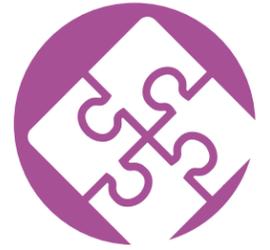
Como todos los años continuamos ofreciendo el programa de aporte educativo para nuestros colaboradores y en 2020 contamos con dos participantes.

**Becas universitarias**

Grupo Financiero MetroBank apoyó con beca universitaria a estudiantes destacadas de escuelas oficiales para obtener sus títulos de licenciatura en Negocios Internacionales y Contabilidad en alianza con la Universidad Santa María la Antigua.



PILAR **Educación**

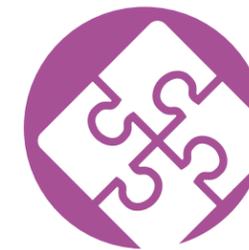


**Becas escolares**

En alianza con Fundación Club Rotario Panamá, se otorgó beca a estudiante de Premedia como incentivos por su excelente desempeño escolar.



# PILAR Educación



## INCENTIVO ESCOLAR A HIJOS DE COLABORADORES

**72**

Cantidad de hijos de colaboradores con subsidio escolar

### Actividad Pequeños Científicos

Logramos llegar al hogar de nuestros colaboradores de manera virtual, con el fin de divertir y educar a sus hijos. Mediante esta actividad, niños y jóvenes llevaron a cabo experimentos científicos que les permitió fortalecer su capacidad de observación, reflexión y planteamiento de interrogantes y respuestas sobre el mundo que los rodea.



## CAPACITACIÓN A COLABORADORES

### Jerarquía Horas de capacitación

Ejecutivos Gerencial	261
Profesional	1,396
Personal de apoyo	1,728
	978



### Categoría Horas de capacitación

Regulatoria	854
Funcionales	2,329
Corporativas	1,024
Inducciones	156



**4,363**

Horas de formación en capacitaciones a colaboradores





“ MetroBank se caracteriza por apoyar proyectos que resalten la cultura, costumbres y tradiciones en actividades que reflejen la riqueza y la diversidad de la cultura en sus diferentes manifestaciones ”



PILAR  
**Cultura**



2020 fue un año limitado, pero esto no impidió que nos hiciéramos presente en el Festival Prisma Danza como patrocinadores, quienes a través del arte y sus diferentes expresiones ejecutan proyectos sociales y educativos dirigido a niños y jóvenes en todo el país.

2020 fue propicio para fortalecer nuestras acciones en pilar salud. En medio de la situación mundial de pandemia, nos enfocamos en preservar la salud de todos. Es así, como se implementó el programa de Bienestar Integral, basado en cuatro pilares:



Bienestar físico



Bienestar emocional



Bienestar financiero



Bienestar social



Sobre esta misma línea se desarrollaron las siguientes actividades:

**BIENESTAR FÍSICO** **767**  
Participantes

- Jornada de vacunación contra la influenza **282**
- Charla "Lo que debes saber del COVID-19" **66**
- Aplicación de pruebas serológicas a los colaboradores del Grupo **335**
- Charla "Cuidados especiales para la prevención y mitigación del COVID-19" **44**
- Campaña Cinta Rosada promovimos la realización de exámenes de mamografía **29**
- Campaña Cinta Celeste promovimos la realización de exámenes de PSA **11**

**BIENESTAR EMOCIONAL** **277**  
Participantes

- Webinar - Manejo emocional frente al Coronavirus **68**
- Webinar - Salud mental y cuarentena **39**
- Webinar - Salud mental y pandemia **21**
- Webinar - Vínculos sanos en tiempos de pandemia **49**
- Webinar - Relaciones tóxicas y cómo manejarlas **50**
- Webinar - ¿Cómo cerrar tu año y programar un 2021 con éxito? **50**

**BIENESTAR FINANCIERO** **93**  
Participantes

- Webinar 6 - Primeros pasos para tomar el control de tus finanzas **56**
- Webinar 7- Tomando el control de tus deudas **37**
- Entrega de información de manejo de presupuesto **380** *Interacciones*
- Cápsula Financiera en Instagram de Metrovaliosos - Base para mejorar la salud financiera **23**
- Cápsula Financiera en Instagram de Metrovaliosos - Presupuesto para alimentación **27**

Producto de la pandemia surgió el proyecto "MetroBank Solidario" en el que participamos y apoyamos a:

Organización	Donación	Personas beneficiadas
Escuela República de Alemania	Bolsas de comida	<b>655</b>
Hogar Bolívar	Insumos de primera necesidad	<b>120</b>





Además, tuvimos oportunidad de unirnos al Proyecto Todo Panamá.

Año tras año, MetroBank confirma su compromiso con diferentes instituciones y organizaciones encargadas del bienestar físico, emocional y educativo de comunidades vulnerables de nuestro país. A continuación, detallamos algunos grupos a los que llegamos en 2020:



Organización	Donación	Personas beneficiadas
Jesús Luz de Oportunidades	Arroz y granos	1,333
Complejo Social Santa Rita	Bolsas de comida	116
Comunidad Soloy, Chiriquí	Bolsas de comida e insumos de primera necesidad	236



## PILAR Salud

### Teletón 20-30:

Nuestro apoyo a Teletón 20-30 se mantiene firme y este año continuó la realización de actividades para la recolección de fondos entre todos los colaboradores. El monto total de la recolección como es tradición fue duplicado por la empresa en la donación final.





Comprometidos con nuestro medio ambiente, durante el año 2020 se llevó a cabo la campaña de educación ambiental bajo el nombre “MetroAmbiental”, cuyo propósito consistía en concientizar a nuestros Metrovaliosos en buenas prácticas del uso adecuado de los recursos y cuidado del medio ambiente. Además de la información compartida a través de los diferentes medios de comunicación internos, la campaña se respaldó con tres eventos virtuales en vivo para aprender sobre:



## PILAR Ambiente



**Creación de huertos caseros**



**Ahorro de alimentos**



**Reciclaje y su uso en los huertos**

## COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

### PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS



**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



**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.

Nuestro código de ética sirve de guía a todos nuestros colaboradores y directores para promover y apoyar el proceso de integración de nuestra cultura organizacional.

#### 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.

### PRINCIPIOS DE 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:

En MetroBank implementamos iniciativas que dan espacio de libre expresión a los colaboradores, creando un ambiente de trabajo retador y de crecimiento integral, propiciando un ambiente de confianza y cultura de puertas abiertas a todos nuestros colaboradores.

No toleramos ningún tipo de trabajo infantil y así lo expresamos en nuestros reglamentos y códigos.

#### Nuestra implementación:

La inclusión laboral tanto de género como generacional son aplicadas en Grupo Financiero MetroBank. Ofrecemos a nuestros colaboradores capacitaciones y entrenamientos que les permita adquirir la formación para realizar sus funciones eficientemente y aspirar a nuevas posiciones, sin hacer ningún tipo de distinción que implique algún modo de discriminación. Contamos con políticas de contratación, que no permiten la discriminación en ningún tipo.

Seguimos fortaleciendo nuestras alianzas con ONG's que promueven el acceso a la educación de calidad y que buscan erradicar el trabajo infantil.

# COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

## PRINCIPIOS DE 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 partícipes de minimizar el impacto de nuestras acciones individuales y grupales.

### Nuestra implementación:

Continuamos con la adquisición de productos de limpieza y equipos tecnológicos amigables con el ambiente, así como la política de compras que establece la adquisición de productos energéticamente eficientes.

Mantuvimos el programa de sensibilización ambiental bajo el nombre "MetroAmbiental", promoviendo entre los colaboradores el uso adecuado de sus recursos y la sostenibilidad tanto en la empresa como en sus hogares.

## PRINCIPIOS DE ANTI-CORRUPCIÓN



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

### Nuestro compromiso:

Nuestro objetivo principal es mantener nuestra reputación y seguir siendo el banco de confianza de nuestros clientes; por eso nuestro Código de Ética y Conducta, nuestra misión, visión y valores corporativos están alineados para trabajar en contra de la corrupción.

### Nuestra implementación:

En el año 2020 pudimos llevar a cabo de manera virtual la capacitación anual de Prevención del Fraude y Blanqueo de Capitales a directivos y colaboradores. Además, participamos de la campaña del "Día Nacional contra el Blanqueo de Capitales" con el objetivo de sensibilizar sobre sus afectaciones, cómo protegernos y cómo denunciar los actos relacionados a este delito.

Se reforzó con cápsulas informativas a través de nuestros diferentes medios de comunicación digital sobre nuestras políticas en la cual no toleramos la corrupción en ninguna de sus formas.



**MetroBank** 30  
ES CONFIANZA AÑOS

2020

[www.metrobanksa.com](http://www.metrobanksa.com)  