

# INFORME DE COMUNICACIÓN EN PROGRESO 2010

# MENSAJE DEL PRESIDENTE



Para todos los integrantes de la familia Capital es motivo de orgullo presentar nuestra segunda Comunicación de Progreso.

Capital Bank es un banco de capital panameño, joven en el mercado, pero comprometido con la Responsabilidad Social Empresarial como parte fundamental de nuestra cultura. Por lo tanto, reiteramos nuestro compromiso de alinear nuestras estrategias y operaciones con los diez principios universales aceptados en las cuatro áreas temáticas (derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción).

Implementar la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco es un reto constante y un proceso muy gratificante, por ello desde nuestra fundación como institución financiera en el año 2007 nos hemos comprometido con esta iniciativa de dimensión global, ya que nuestra sociedad mejorará en la proporción justa de nuestro esfuerzo con alcanzar las metas alineadas con cada uno de los principios, por lo que publicando este informe en nuestro sitio web ([www.capitalbank.com.pa](http://www.capitalbank.com.pa)) y también en el sitio web del Pacto Global de las Naciones Unidas, deseamos compartir con ustedes y hacerlos partícipes de este proceso.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Moisés D. Cohen M.', written in a cursive style.

Moisés D. Cohen M.  
Presidente

# LA FILOSOFIA CAPITAL

## VISION

Ser el primer banco de capital panameño en Servicio al Cliente, Rentabilidad y Calidad de Cartera.

## MISION

Ser un banco innovador, dedicado a lograr la prosperidad de todas sus audiencias: Clientes, Colaboradores, Comunidad, Proveedores y Reguladores

## VALORES CORPORATIVOS

**Creatividad:** Somos pro-activos e ingeniosos en la búsqueda de soluciones que se adelanten a nuestro mercado.

**Agilidad:** Somos flexibles y rápidos dando respuestas adecuadas y oportunas a las expectativas de nuestras audiencias.

**Productividad:** Nos comprometemos a realizar nuestro trabajo con excelencia, disciplina y administrando de manera eficaz nuestros recursos.

**Integridad:** Nos comprometemos a hacer las cosas correctas, correctamente.

**Trabajo en Equipo:** Logramos nuestras metas con perseverancia, tenacidad, apoyo mutuo y la dedicación al crecimiento de todos.

**Actitud Positiva:** Somos joviales, nos gusta lo que hacemos y disfrutamos al servir con empatía.

**Lealtad:** Somos fieles con todos los que interactuamos, manteniendo la confidencialidad, la seguridad y el respeto.

# PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

## DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional

Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos

### Compromiso

En Capital Bank, Inc. respetamos los derechos humanos, porque somos una empresa que entiende la importancia que estos derechos tienen en una sociedad moderna y en vías de desarrollo como la nuestra.

Creemos firmemente que el respeto a los derechos humanos es fundamental para promover una cultura de paz.

- Contamos con el programa de subsidio de alimentación para nuestros colaboradores
- En el Manual de Gobierno Corporativo, incluimos nuestro Código de Conducta, dedicando atención especial a temas relativos al respeto de la dignidad humana

### Política

- Código de conducta
- Cultura y Valores Capital
- Visión, Misión y Valores corporativos

### Actividad

- Participamos del Programa “Educación Financiera” de la Asociación Bancaria de Panamá, y llevamos adelante este programa en el Colegio Richard Newman, impactando en más de 400 estudiantes de 6to. año de secundaria.

### Evidencia

- Contamos con una intranet corporativa donde están publicados nuestros manuales y procedimientos; están incluidos los documentos de cultura y Código de Conducta
- Capacitamos a más de 400 estudiantes de 6to. Año de secundaria del Colegio Richard Newman.
- Otorgamos mensualmente una libreta de vales de alimentación para la compra de víveres o comidas y medicamentos en supermercados o restaurantes; no se permite la compra de cigarrillos o licor con estos cupones. De esta forma

apoyamos el bienestar del colaborador y de sus familiares.

- Otro beneficio ofrecido a todos nuestros colaboradores es el seguro médico y de vida, asegurándoles un apoyo en temas de la salud de cada uno.
- En el 2010 iniciamos formalmente un programa de inducción a colaboradores de primer ingreso, donde se exploran aspectos de la Cultura Capital, sus valores, y beneficios otorgados, dándoles oportunidad de conocer de primera mano sus derechos y deberes, y a la vez hacer preguntas para asegurar la comprensión de los mismos.
- Respetamos el horario de trabajo de 8 horas.



## DERECHOS LABORALES

Principio 3: Permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio

Principio 5: La eliminación del trabajo infantil

Principio 6: La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación

### Compromiso

Estamos comprometidos con el bienestar laboral de todos nuestros colaboradores. No obstante, en Capital Bank, Inc. no contamos con ningún mecanismo que permita el establecimiento de asociaciones que promuevan el derecho a la negociación colectiva.

Sin embargo, estamos alineados con las buenas prácticas organizacionales que promueven la comunicación abierta y el respeto por las ideas o las opiniones.

Repudiamos todo acto que atente la dignidad humana, creemos en el derecho al trabajo en condiciones aceptables.

Nuestra posición sobre el trabajo infantil se resume en cero tolerancias a cualquier tipo de explotación de los niños.

Nuestras políticas de contratación están basadas en la igualdad de género, preparación académica, competencias y experiencia profesional, así como solvencia moral.

### Política

- Código de Conducta
- Visión, Misión y Valores corporativos
- Código de ética

### Actividad

- Seguimos trabajando sobre los resultados de un estudio de clima laboral, realizado en el 2009, en la que todos los colaboradores de forma anónima y libre expresaron sus opiniones sobre el ambiente laboral. Iniciamos el año con la realización de unos focus groups para conocer la opinión más actualizada de los colaboradores sobre aspectos importantes del ambiente laboral.
- En el Código de Conducta se promueve como parte de nuestros principios y valores adoptados de forma voluntaria, en los cuales incentivamos un entorno laboral de trato justo y equitativo para todos y entre todos los colaboradores.
- El establecimiento de los más altos principios y estándares de ética.

- Políticas de contratación de personal de acuerdo con las leyes panameñas.
- Apoyo a programas de educación de la juventud.
- Se incluyó en nuestro Código de conducta del Gobierno Corporativo conceptos del trabajo justo y equitativo.

#### Evidencia

- En el Código de Conducta establece políticas muy concretas cuidando las relaciones laborales entre sus colaboradores. Adicional, en el documento de Cultura Capital incluimos principios de respeto en la sección de actitud positiva y manejo de relaciones
- Capital Bank cumple con el pago de las horas extras a sus colaboradores, como también establece el horario de trabajo y tiempo de descanso correspondiente, según estipula la ley. Contamos con la asesoría de profesionales del derecho laboral panameño, que nos guían en todas nuestras actuaciones. En casos donde el colaborador debe de trasladarse por sus funciones, se le proporciona los viáticos necesarios para transporte y alimentación
- Capital Bank contrata ciudadanos que cuenten con la mayoría de edad legal en Panamá
- Aporte monetario a programa de apoyo a la juventud como: Macabi, Campaña Arquidiocesana y la Fundación de la Biblioteca Nacional

- Apoyo a 3 estudiantes universitarios para la realización de sus prácticas profesionales y/o tesis de grado dentro de nuestro Banco
- Otorgamos la oportunidad de plaza de 22 estudiantes de bachiller para la realización de su práctica de fin de año escolar
- Nuestro Código de Conducta tiene el objetivo de promover:
  1. Prácticas justas y efectivas que aseguren la integridad y fiabilidad del Banco
  2. El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones locales e internacionales
  3. Un entorno laboral de tratamiento justo y equitativo para todo el personal
  4. El establecimiento de los más altos principios y estándares de ética
  5. La prevención de problemas indeseables provenientes de prácticas operativas cuestionables
- Contamos con un Manual de Descripción de Puestos, el cual determina el perfil profesional y requisitos mínimos necesarios para ocupar cada cargo dentro del Banco

## MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas

Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental

Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente

### Compromiso

Estamos comprometidos a participar en iniciativas que promuevan el sostenimiento ambiental.

Estamos llevando a cabo proyectos de reciclaje, y de ahorro de energía.

### Política

- Visión, Misión y Valores corporativos
- Código de conducta

### Actividad

- Apoyo al Patronado Amigos del Águila Harpía.
- Inicio de un programa de reciclaje a nivel organizacional.

## ANTICORRUPCION

**Principio 10:** Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno

### Compromiso

La confianza de nuestros clientes es lo más importante, por lo que se exige una absoluta honestidad e integridad a todos los colaboradores.

### Política

- Visión, Misión y Valores corporativos
- Código de conducta

### Actividad

- Procesos de cumplimiento y verificación de referencias

### Evidencia

- Se exige el cumplimiento de los procesos establecidos y se brinda capacitación en temas de prevención de blanqueo de capitales
- En el Código de Conducta, se ha establecido normas que no permiten a ningún colaborador aceptar obsequios, gratificaciones ni comisiones por parte de clientes ni proveedores