

INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2009



Capital bank
La **Capital** de tus **Finanzas**

☎ 209-7000 www.capitalbank.com.pa

Banca Empresarial Banca Privada Factoring

Creatividad Agilidad Productividad Integridad Trabajo en Equipo Actitud Positiva Lealtad

Mensaje del Presidente



Para todos los integrantes de la familia Capital es muy gratificante presentar nuestra primera Comunicación de Progreso.

Desde que se obtuvo la Licencia General para operar como banco, los accionistas decidieron que Capital Bank debía formar parte de la iniciativa del Pacto Global. Es así que en noviembre del 2007, antes de iniciar operaciones formalmente, ya habíamos firmado el compromiso de apoyar al Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU).

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 estimulante, por ende al publicarlo tanto en nuestro sitio web (www.capitalbank.com.pa) como en el del Pacto Global de las Naciones Unidas, los hacemos partícipes de nuestro compromiso con estos principios.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Moisés D. Cohen M.'.

Moisés D. Cohen M.
Presidente

INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2009

LA FILOSOFIA CAPITAL

VISIÓN

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.

¿CÓMO NACE CAPITAL BANK?

Luego de aproximadamente 15 años de no fundarse un banco de licencia general y de capital 100% panameño, por una iniciativa de un grupo de empresarios panameños de respetada trayectoria nacional e internacional, y con un equipo gerencial profesional y poseedora de amplia experiencia bancaria; nace Capital Bank en el año 2007, una nueva institución financiera, que se posiciona rápidamente como un banco sólido y confiable, con una gran visión hacia el futuro de Panamá en un momento donde se abren las puertas a muchos retos y oportunidades.

Capital Bank inicia operaciones en enero de 2008 con la firme intención de que nuestros clientes, nacionales y extranjeros, de Norte, Centro y Suramérica, al igual que de Europa, nos perciban como socios que comparten sus perspectivas y a quienes apoyamos en sus necesidades de servicios financieros locales e internacionales.

Uno de nuestros principales propósitos es llenar el vacío que han dejado en el Centro Financiero de Panamá, la desaparición de una considerable cantidad de bancos locales y extranjeros, producto de la globalización que genera cambios constantes en el mundo entero.

Servir y asesorar con excelencia y exclusividad a nuestros clientes es nuestra mayor prioridad. Nos basamos en una estrategia de crecimiento clara y medida, llevada de manera seria, organizada y comprometida por nuestra Junta Directiva, el equipo de Alta Gerencia y el equipo de profesionales que conforma la familia de Capital Bank y que además, se convierten en nuestro principal activo.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional
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.
Política	Código de Conducta Cultura y Valores Capital
Acciones	Participamos del Programa Adopta una Escuela de la Fundación Rotaria de Panamá, y llevamos adelante este programa en el Colegio Remón Cantera Contamos con el programa de subsidio de alimentación para nuestros colaboradores
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 10, 11 y 12 grado del turno vespertino del Colegio Remón Cantera. Otorgamos mensualmente una libreta de vales de alimentación para la compra de víveres o comidas 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.
Principio 2	Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos
Compromiso	Creemos firmemente que el respeto a los derechos humanos es fundamental para promover una cultura de paz.
Política	Visión, Misión, Valores corporativos y Código de Conducta.
Actividad	En la formulación del Manual de Gobierno Corporativo, incluimos nuestro Código de Conducta, dedicando atención especial a temas relativos al respeto de la dignidad humano. Nuestro documento de Cultura Organizacional
Evidencia	En el 2009 lanzamos la Cultura Capital en un evento en el cual participaron todos los colaboradores del banco, donde se explicaron todos los aspectos relativos a la Cultura Capital, haciendo énfasis en la integridad, lealtad y trabajo en equipo.
Principio 3	Permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
Compromiso	<p>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.</p> <p>Sin embargo, estamos alineados con las buenas prácticas organizacionales que promueven la comunicación abierta y el</p>

	respeto por las ideas o las opiniones.
Política	Código de Conducta
Actividad	Hemos realizado un estudio de clima laboral en la que todos los colaboradores de forma anónima y libremente expresaron sus opiniones sobre el ambiente laboral. Además se celebran reuniones sectoriales con el Presidente del banco para conocer la opinión de los colaboradores sobre los aspectos más importantes de nuestra organización.
Evidencia	Estudio de Clima Laboral.
Principio 4	La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio
Compromiso	Repudiamos todo acto que atente la dignidad humana, creemos en el derecho al trabajo en condiciones aceptables
Política	Visión, Misión, valores organizacionales, Código de Conducta
Actividad	<p>En el Código de Conducta se incorporó como parte de nuestros principios y valores adoptados de forma voluntaria, en los cuales promovemos un entorno laboral de trato justo y equitativo para todos y entre todos los colaboradores.</p> <p>El establecimiento de los más altos principios y estándares de ética.</p> <p>Demostrativo de nuestro compromiso con el Pacto Global</p>
Evidencia	<p>Estudio de Clima Laboral en el que participó más del 70% del personal y obtuvimos un nivel de satisfacción del 95%</p> <p>En el código de conducta establece</p>

	<p>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.</p> <p>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 trasladarse por sus funciones, se le proporciona los viáticos necesarios para transporte y alimentación.</p>
Principio 5	La eliminación del trabajo infantil
Compromiso	Nuestra posición sobre el trabajo infantil se resume en cero tolerancias a cualquier tipo de explotación de los niños.
Política	Visión, Misión, Valores corporativos y Código de ética.
Actividad	<p>Políticas de contratación de personal de acuerdo con las leyes panameñas.</p> <p>Apoyo a programas de educación de la juventud.</p>
Evidencia	<p>Capital Bank contrata ciudadanos que cuenten con la mayoría de edad legal en Panamá.</p> <p>Aporte monetario a programa de apoyo a la juventud como: Macabi, Campaña Arquidiócesana y la Fundación de la Biblioteca Nacional.</p> <p>Apoyo a 6 estudiantes universitarios para la realización de sus prácticas</p>

	profesionales y/o tesis de grado dentro de nuestro Banco. Adicionalmente, otorgamos la plaza de 7 estudiantes de bachiller para la realización de su práctica de fin de año escolar.
Principio 6	La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación
Compromiso	Nuestras políticas de contratación están basadas en la igualdad de género, preparación académica, competencias y experiencia profesional, así como solvencia moral.
Política	Visión, Misión, Valores corporativos y Código de conducta.
Actividad	Se incluyo en nuestro Código de Conducta del Gobierno Corporativo conceptos del trabajo justo y equitativo.
Evidencia	<p>Nuestro Código de Conducta tiene el objetivo de promover:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>

Principio 7	Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas
Compromiso	Estamos comprometidos a participar en iniciativas que promuevan el sostenimiento ambiental.
Política	Visión, Misión, Valores corporativos y Código de conducta.
Actividad	Apoyo al Patronado Amigos del Águila Harpía.
Evidencia	Participación activa en la Junta Directiva del Patronato Amigos del Águila Harpía. Adicionalmente, se participa en las reuniones periódicas para conocer los avances y obstáculos que enfrenta el Patronato. El logo del Banco está inspirado en el Águila Harpía.
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	Deseamos llevar a cabo en los próximos años, proyectos de reciclaje, y de ahorro de energía.
Política	Visión, Misión, Valores corporativos y Código de conducta.
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, Valores corporativos y Código de conducta.
Actividad	Procesos de cumplimiento y verificación de referencias.
Evidencia	<p>Se exige el cumplimiento de los procesos establecidos y se brinda capacitación en temas de prevención de blanqueo de capitales.</p> <p>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.</p>