

# INFORME CORPORATIVO 2018- 2019



**Great  
Place  
To  
Work®**

**Los Mejores Lugares  
para Trabajar®**

CENTROAMÉRICA

2019

# INDICE

- 1. Mensaje del Presidente**
- 2. Antecedentes del Banco**
  - 2.1 Ayer y hoy**
  - 2.2 Objetivo institucional**
  - 2.3 Nuestra razón de ser**
    - Misión, Visión, Valores, Propósito Común**
  - 2.4 Nuestra Identidad Corporativa**
- 3. Estructura Organizacional**
  - 3.1 Planificación y Administración – Consecución de negocios**
  - 3.2 Gestión de Gobierno Corporativo**
- 4. Principales Grupos de Interés – Capital Bank**
- 5. Los 10 Principios del Pacto Global**
  - 5.1 Derechos Humanos**
  - 5.2 Estándares Laborales**
  - 5.3 Medio Ambiente**
  - 5.4 Anticorrupción**
- 6. Nuestro Compromiso**

# 1. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Para Capital Bank el año 2018 fue muy especial pues cumplimos nuestros 10 primeros años de operaciones sirviendo a nuestros clientes con pasión y mucho profesionalismo.

Recordamos como el año 2008 iniciamos operaciones con un grupo de accionistas que aportamos 11 millones de dólares de capital y con 25 personas muy entusiasmadas, que tuvieron con nosotros por 2 años, preparando lo que iba a ser la obtención de la licencia bancaria y todo lo que implicaba la apertura del banco. Fue una gran experiencia iniciar Capital Bank de cero, a pesar de los que no creyeron que era posible iniciar un banco en esa época, ni que fuera sostenible en el tiempo por todas las regulaciones que teníamos que cumplir y la gran competencia que existía en el mercado bancario panameño, tanto de bancos locales como internacionales.

Sólo en ese primer año de operaciones, captamos el público caso 160 millones de dólares en depósitos y otorgamos créditos por 125 millones, por lo cual demostró la confianza de nuestros clientes desde el inicio y en 5 años logramos pasar los 1000 millones de dólares en activos.



**Moisés David Cohen Mugarbi**  
**Presidente de la Junta Directiva -**  
**Capital Bank**

Hoy con mucha humildad podemos decir que no solo somos un banco sino un grupo económico sólido con 1400 millones de dólares en activos, contando con el banco (Capital Bank Inc.), con una Aseguradora (Óptima Compañía de Seguros), una Casa de Valores relacionada (Capital Assets & Consulting Inc.), Una empresa de Leasing (Capital Leasing & Financial Solution, S.A), una capacitación para pequeños y medianos empresarios (Capital Emprendedor), la que administra nuestro propio edificio (Capital Business Center) y una empresa fiduciaria (Capital Trust & Finance).

Cada una de estas empresas ofrece sus servicios a nuestros clientes con profesionalismo, confidencialidad y lealtad aportando cada uno a las utilidades del Grupo Capital Bank. Es por esto que hoy podemos cumplir con nuestro slogan, que es ser “LA CAPITAL DE TUS FINANZAS”, ofreciéndoles a nuestros distinguidos clientes todo tipo de servicios financieros tanto en depósitos, como en préstamos y otros servicios.

Es así como en el año 2018 cerramos con 1,451 millones de dólares en activos, con depósitos de clientes por 1,067 millones, créditos por 1,061 millones y un patrimonio solido de casi 162 millones de dólares. Por otro lado, gracias al crecimiento que desarrollamos, a la diversificación y solidez de nuestras operaciones, aumentamos nuestras utilidades de manera significativa obteniendo para el año 2018, la suma de 18.9 millones, de las cuales, 12.4 son utilidades recurrentes versus los 10.1 millones del 2017, mientras que 6.5 millones las obtuvimos por la valoración de nuestras acciones en Telered, inversión que ha sido muy positiva para el Grupo Capital Bank.



De igual manera terminamos el año 2018 con excelentes índices de liquidez: 49.7% y capitalización: 15.7 %, los cuales se colocan muy por encima de los establecidos por la normativa bancaria, lo cual comprueba una vez más que somos un banco sólido y estable que genera tranquilidad a sus clientes.

También hemos diversificado nuestras fuentes de fondeo ya que no solo contamos con los depósitos de nuestros clientes y accionistas, sino también con fondos de instituciones financieras internacionales que han confiado en nosotros más de 150 millones de dólares.

Para disminuir los riesgos en general hemos podido diversificar también nuestros créditos y fortalecer nuestras políticas crediticias, que ya no son solo en el sector corporativo local sino también en pequeñas y medianas empresas al igual que en préstamos personales para los segmentos medio y alto en Panamá.

Igualmente hemos diversificado nuestros clientes siendo no solamente locales, sino también de muchos países de América Latina y otras latitudes.

En estos 10 años, hemos tenido el reto de cumplir con un mercado cada vez más exigente y con regulaciones que todos los años buscan reforzar la solidez y sostenibilidad de la banca las cuales hemos cumplido a cabalidad adaptándonos y capacitando a nuestro personal de manera constante.

Entre las actividades más sobresalientes para nuestros clientes realizamos cada tres meses un evento de actualización económica y diferentes charlas y conferencias sobre temas económicos, sociales y empresariales. Y para nuestros colaboradores realizamos actividades de capacitación todas las semanas diversos temas bancarios y empresariales, que incluyen de manera trimestral asambleas de todo el personal para dar a conocer las cifras y actividades del banco, así como también los planes futuros de nuestro grupo económico.

Durante este año también inauguramos nuestro CENTRO EMPRESARIAL Y CULTURAL CAPITAL BANK, la cual consiste en dos salones de capacitación y un auditorio con capacidad para 134 personas, en el cual hemos realizado una variedad de eventos tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores

También ha sido un orgullo poder recibir por siete años consecutivos el galardón de ser una de las mejores empresas para trabajar en Panamá y Centroamérica, por la reconocida organización GREAT PLACE TO WORK, ya que para nosotros cada uno de los miembros de nuestro personal debe estar satisfecho y motivado para hacer bien su trabajo y por ende poder prestar el mejor servicio a nuestros clientes. Es por esto que para nuestros colaboradores contamos con las instalaciones más modernas y cómodas de Panamá, que incluyen cómodos estacionamientos, una gran cafetería, un gimnasio completo, mesas de ping pong, sala de lactancia, entre otras facilidades.

En cuanto a la experiencia que brindamos a nuestros clientes en las encuestas que realizo una empresa independiente, nuestro servicio al cliente quedó calificado como excepcional, obteniendo más de un ochenta por ciento (80%) de complacencia y satisfacción con el personal y el servicio ofrecido en las diversas áreas del banco.

En materia de innovación nos hemos preocupado porque nuestros clientes tengan la mejor experiencia bancaria en Panamá, recibándose en nuestra casa matriz con el servicio de Valet Parking, siendo el único banco que en todas nuestras sucursales cuenta con un sistema de atención en caja diseñado para que la atención sea muy rápida y la espera sea la más cómoda contando con un sistema electrónico por el cual el cliente toma un tiquete y espera cómodamente sentado para ser atendido. Nuestro lobby electrónico en casa matriz cuenta con un servicio de cajero de 4:00 p.m. a 7:00 p.m., con la única máquina que recibe monedas para ser depositadas en sus cuentas, un cajero automático las 24 horas del día y pantallas para que nuestros clientes puedan revisar sus cuentas y realizar transacciones desde su banca en línea. En casa matriz también contamos con un cajero automático que puede ser accesado desde su vehículo las 24 horas del día.

Nuestra banca en línea es considerada por nuestros clientes como una de las mejores en Panamá y la región, satisfaciendo todas sus necesidades financieras, así como todas sus consultas y pagos entre otras transacciones.

En cuanto a responsabilidad social Empresarial, tenemos programas basados en los tres pilares principales: La educación, la protección del medio ambiente y la cultura.



En educación participamos del programa de educación financiera de la Asociación Bancaria de Panamá que consiste en educar a jóvenes de escuelas públicas en materias de finanzas básicas apoyamos al Centro Supérate de la Fundación JUPA, el cual es un centro de excelencia educativa ubicado en Plaza Edison y al que asisten jóvenes de las escuelas públicas aledañas para aprender inglés, computadoras y valores como un complemento a su educación.

En cuanto a la protección del medio ambiente nuestra casa matriz está certificada LEED GOLD, pues cumple con todos los requisitos necesarios desde su construcción en cuanto al manejo de aguas, electricidad y otros que son obligatorios para obtener esta calificación. Contamos con un programa de reciclaje en todas las instalaciones del banco y también apoyamos al Patronato de Amigos del Águila Harpía, ave nacional de Panamá mismo que forma parte del logo de nuestra institución.

En cuanto a la promoción de la cultura en nuestro país apoyamos El Concurso Nacional de la Pollera que enaltece nuestro traje típico nacional y también apoyamos al museo de la Libertad y de los Derechos Humanos, que abrirá sus puertas en el primer semestre del 2019 con un pabellón que explicará los treinta artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.



Todo el éxito logrado hasta la fecha nos permitirá seguir creciendo en los próximos años de manera estable contando con todos los productos financieros que una persona natural o una empresa ya sea pequeña, mediana o grande requieren y porque hemos iniciado un programa continuo de mejoras a nuestra banca electrónica, así como a nuestras políticas y procesos que tiene como objetivo que nuestros clientes cuenten con los servicios más innovadores y modernos al igual que con los más eficientes y rápidos para su comodidad y beneficio.



Moisés D. Cohen M.  
Presidente del Junta Directiva

## 2. ANTECEDENTES DEL BANCO

### 2.1 Ayer y Hoy

Capital Bank, Inc. y Subsidiarias, es un banco de Licencia General constituido bajo leyes panameñas el 9 de octubre de 2007. Inició operaciones en enero del 2008 con un capital pagado de US\$11.4 millones. Al 30 de junio de 2015 el patrimonio de Capital Bank totalizó \$132.6 millones (\$68.8 millones acciones comunes y \$42.5 millones acciones preferidas). Además de su Casa Matriz ubicada en la Ciudad de Panamá, Capital Bank cuenta con 6 sucursales más ubicadas estratégicamente para satisfacer las necesidades financieras de un público específico.

Capital Bank tiene 7 años certificándose como una gran empresa para trabajar con la compañía “Great Place To Work Institute”. En el 2014 adquiere el 100% de Óptima Compañía de Seguros, y en el año siguiente la Casa de Valores Capital Assets.

En el 2016 se culmina la construcción de las nuevas instalaciones de Capital Bank, por lo que en julio de ese mismo año se realizó la mudanza formal a la nueva sede. En el 2017 se lanza la nueva plataforma digital para el uso de todos los clientes.

En el 2018 Capital Bank celebra con alegría sus 10 años en el mercado, convirtiéndose de esta manera en grupo consolidado en el mundo financiero. En ese mismo año se hizo un fuerte trabajo para potenciar la Banca Pyme y la Experiencia de los clientes con la llegada de nuevos líderes y la creación de nuevos departamentos.

## 2.2 Objetivo Institucional

En **Capital Bank**, tenemos la 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 mesurada, llevada de manera seria, organizada y comprometida por parte de nuestra Junta Directiva, el equipo de Alta Gerencia y el equipo de profesionales que conforma la gran familia de **Capital Bank**, sin lugar a dudas, nuestro principal activo.

## 2.3 Nuestra razón de ser

**Misión:** Ser innovador para lograr la prosperidad y superar las expectativas de todos nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, comunidad, proveedores y reguladores.

**Visión:** Ser el mejor banco de capital panameño en ambiente de trabajo, servicio al cliente, calidad de cartera y rentabilidad.

**Valores:** Son la base de nuestra cultura, los cimientos de nuestro proceder y lo que apoya nuestro éxito en todas nuestras gestiones.

**Propósito común:** Lograr tranquilidad y felicidad para todas nuestras audiencias.

## 2.4 Nuestra Identidad Corporativa

**Nuestro nombre:** El nombre CAPITAL BANK posee su propia identidad, la cual destaca los diferentes tipos de capital que tenemos y ofrecemos en el banco:

- *Capital Humano e Intelectual:* Es la esencia de la banca, y lo conforman nuestros clientes, colaboradores y accionistas.
- *Capital de Tus Finanzas:* Garantizamos que nuestros clientes puedan resolver sus necesidades financieras de forma rápida y eficiente.
- *Capital:* Representa los préstamos que otorgamos a nuestros clientes, así como los depósitos que realizan y los cuales tenemos la responsabilidad de conservar y multiplicar.

**Nuestro Logo:** Es un símbolo que nos identifica como un banco 100% panameño ya que el Águila Harpía es el ave nacional, y el mismo representa fortaleza, velocidad y amplia visión.

**Nuestros Colores:** El Verde representa la exuberante naturaleza de Panamá y el Azul los dos océanos que bañan nuestras costas.

### 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Capital Bank es propietario del 100% de las acciones de las siguientes compañías



Banco en la jurisdicción de  
Montserrat.



Empresa que presta todos los  
servicios fiduciarios, de garantía,  
de sucesión, de administración,  
comerciales, entre otros.



Ofrece servicios de leasing tanto  
empresarial como personal.



Presta los servicios de descuento  
de facturas y contratos.



Su objetivo es la capacitación a  
micro, pequeños y medianos  
empresarios.



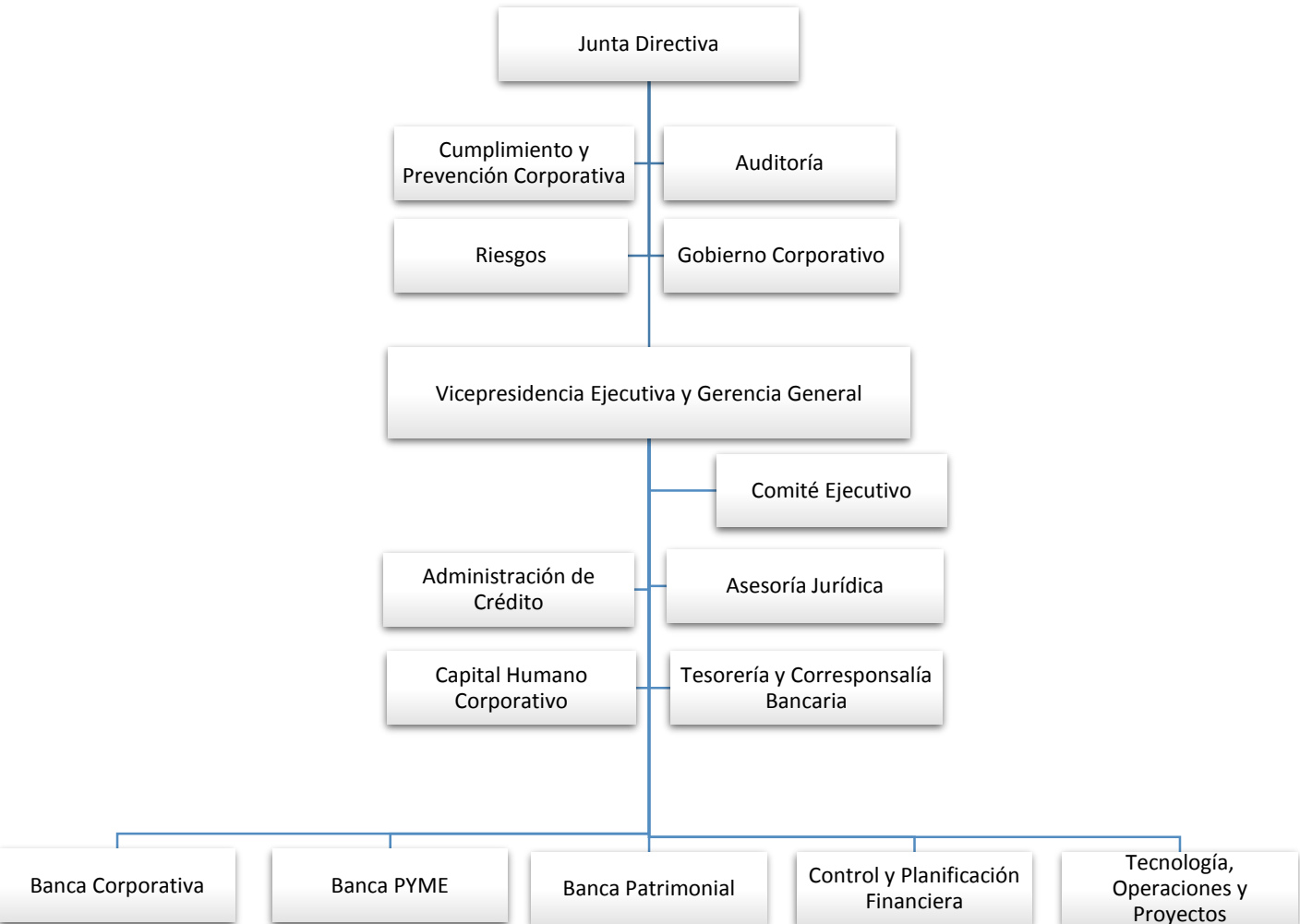
Casa de Valores para manejo de  
inversiones de personal natural o  
persona jurídica.



Empresa de seguros que atiende todos  
los ramos del negocio (vida, salud,  
ramos generales, etc.)

### 3.1 Planificación y Administración - consecución de negocios

Como parte de las responsabilidades de la Junta Directiva, se destaca la gestión de aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocio y otras políticas trascendentes del banco para el buen manejo administrativo y rentabilidad del mismo.



Estructura Organizacional 2019

## 3.2 Gestión de Gobierno Corporativo

La Junta Directiva de Capital Bank la conforman nueve accionistas y dos directores independientes. Las responsabilidades de la Junta Directiva son varias, entre las que podemos destacar las siguientes:

“Establecer una estructura de Gobierno Corporativo efectiva, incluyendo un sistema de Control Interno, que contribuya con una eficaz supervisión interna del banco”.

“Velar porque existan condiciones generales de trabajo adecuadas para el desempeño de las tareas asignadas a cada nivel del personal que participe de la estructura de gobierno corporativo.”

Miembros de la Junta Directiva:



***Moisés Cohen M.***  
*Presidente*



***Saúl Faskha***  
*Vice-Presidente*



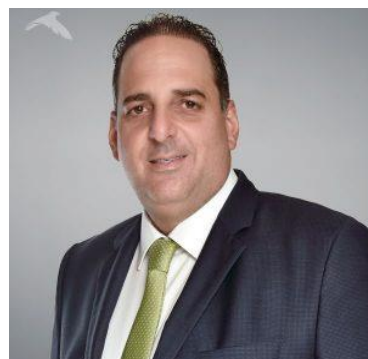
***Louis Ducret***  
*Secretario*



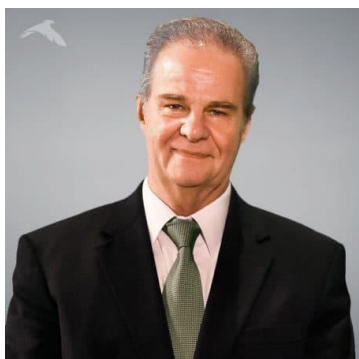
**Claudio Valencia**  
*Tesorero*



**Alberto D. Btsh**  
*Sub-secretario*



**Leo Cohen**  
*Sub-tesorero*



**Peter Prosper Miller**  
*Director Independiente*



**Tomás Eloy Salterio**  
*Director Independiente*



**Patricia Planells**  
*Director Independiente*



## 4. Principales Grupos de Interés Capital Bank



# Declaración de los Principales Grupos de Interés - Capital Bank

**Junta Directiva:** Declara su compromiso para proveer al banco ética, integridad y solvencia a la gestión bancaria.

**Accionistas:** Declaran su compromiso para velar por el cumplimiento cabal de las gestiones bancarias.

**Colaboradores:** Declaran su compromiso con el banco demostrando Integridad, actitud positiva, lealtad, creatividad, productividad, trabajo en equipo y agilidad en cada una de sus funciones.

**Clientes:** Declaran su satisfacción al honrarnos con su preferencia, lealtad y por permitirnos servirles como la Capital de sus Finanzas.

**Instituciones Financieras y Sector Bancario:** Declaran su compromiso con la transparencia, ética e integridad, en cada uno de los negocios en la gestión bancaria.

**Reguladores:** Declaran su compromiso para velar por las correctas prácticas y el cumplimiento cabal de la gestión bancaria.

**Proveedores:** Declaran su compromiso por ofrecer a Capital Bank, servicios, materiales y productos cónsonos con la conservación del medio ambiente.

**Comunidad y Medio Ambiente:** Capital Bank declara su compromiso como miembro de la comunidad a la cual pertenece demostrando respeto por los derechos humanos y apoyando las causas nobles de la sociedad, reforzando lazos que beneficien las relaciones con este grupo de interés.





## 5. Los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

### 5.1 Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente; y
2. Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

### 5.2 Estándares Laborales

3. Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;
4. La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio;
5. La eliminación del trabajo infantil; y
6. La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación

### 5.3 Medio Ambiente

7. Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas;
8. Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; y
9. Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

### 5.4 Anticorrupción

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

## 5.1 Derechos Humanos

Nuestra institución apoya y respeta la protección de los derechos Humanos proclamados internacionalmente y se asegura de no convertirse en cómplice de abusos de los derechos humanos.

En este sentido Capital Bank tiene como propósito común “lograr Tranquilidad y Felicidad” para todas sus audiencias, especialmente para nuestros colaboradores proporcionándoles la oportunidad de contar con un excelente lugar para trabajar, deportes para mantenerse saludables, flexibilidad para tener un balance entre la vida personal, laboral, actividades cívicas y sociales con impacto en la comunidad en la que servimos.

Reafirmamos que nuestras raíces, son nuestra fuente de progreso a través de nuestras actividades culturales mismas que se enmarcan específicamente para el mes de noviembre de cada año.

Para reforzar aún más nuestro propósito común y en concordancia con nuestro compromiso ante el Pacto Global de las Naciones Unidas, hemos creado el Programa de Lactancia Materna, en donde se promueve el derecho a la mujer, incluirás como un pilar importante para el desarrollo de la sociedad, permitir que las madres amamenten a sus niños con Leche Materna y proveyéndoles del tiempo necesario para este fin.



Así mismo, contamos con nuestra sala de Tranquilidad y Felicidad, que tiene el fin de que colaboradores sean escuchados en el momento que lo necesiten y para brindar sesiones de coaching y mentoring.

Entre otros espacios pensados para nuestros colaboradores contamos con nuestro Capital Bistro, lugar que ofrece una alimentación balanceada y variada; nuestro Capital Fitness, un gimnasio moderno en el que se ofrecen clases de yoga, zumba y otros; el piso 12 destinado en exclusiva para capacitaciones a todo nuestro personal, con un moderno auditorio.

Capital Bank apoyándose en el fiel cumplimiento del primer pilar de nuestra visión: Ser el Mejor banco de capital panameño en Ambiente de Trabajo, se distingue por su compromiso de velar por el bienestar de nuestros colaboradores, y de su crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Sin nuestro personal, no podemos alcanzar las metas trazadas. Es por ello que cada año, efectuamos mediciones de clima laboral y/o cultura organizacional, con el propósito de seguir siendo el mejor banco de capital panameño con un excelente ambiente de trabajo.



## GREAT PLACE TO WORK 2019

**Great Place to Work® Institute** es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de Alta Confianza.

En el 2019 logramos obtener la posición número 8 de las mejores empresas para trabajar en Panamá; el puesto número 21 de las empresas de origen centroamericano; y la posición número 23 de las mejores empresas para trabajar de 100 a 1000 colaboradores.



## Beneficios en el lugar de trabajo para colaboradores



Cafetería – Capital Bistro



Gimnasio



Auditorio



Salones de Capacitaciones  
y Eventos



Sala de Felicidad y  
Tranquilidad



Sala de Lactancias

## Programa de Bienestar Organizacional

- Balance vida - trabajo

Los colaboradores pueden gozar de días libres en ocasiones como: cumpleaños, matrimonio, nacimiento de hijos y fallecimiento de familiares.

En la semana de vacaciones de los niños el personal puede optar por el FLEX-TIME, reduciendo su jornada laboral 30 minutos antes.

Los colaboradores también tienen la posibilidad de cambiar su horario laboral, por motivos personales y/o profesionales.



## FLEX-TIME

### Vacaciones Escolares 2019

Desde el lunes 02 al viernes 06 de  
Septiembre de 2019

**Este beneficio te permitirá reducir tu periodo de almuerzo a 30 minutos, para que estés en casa media hora antes con tu familia, con el ánimo de que equilibremos nuestra vida laboral y personal.**



## Programa de Bienestar Organizacional

- Actividades de bienestar

En el que se incluyen conversatorios para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, celebraciones especiales, actividades de gratificación para colaboradores, jornadas de salud, entre otros.



**“Feria de Salud de Capital bank”**

**20 DE OCTUBRE**  
Piso 11 Torre Capital bank

Servicios:

- Exámenes de laboratorios
- Toma de presión, peso y talla
- Densitometría ósea
- Exámenes de detección de cáncer
- Planes de previsión familiar
- Suplementos Alimenticios
- Exámenes de vista
- Limpieza dental
- Asesoría con nuestro corredor de seguros
- Faciales, depilación de cejas
- Asesoría y venta de cosméticos
- Venta de Perfumes
- Venta de Bolsos y Wallet



**Feria de Salud**

Sábado 20 de octubre • Torre Capital Bank, piso 11

Nos estarán acompañando:



Feria de salud 2018

# Programa de Bienestar Organizacional



TE INVITAMOS  
A LA CONFERENCIA:

**Rompamos con los mitos del  
VIH /SIDA**



Fundación PROBIDSIDA  
Por el derecho a la vida...

Fecha: 11 de julio del 2019  
Hora: 4:00 p.m. a 5:00 p.m.  
Lugar: Auditorio (Piso 12)  
Facilitador: Probitsida.



Charla: Rompamos con los mitos del VIH/SIDA 2018



**JORNADA DE VACUNACIÓN**  
El día de ponerse la vacuna llegó...

 Jueves 29 de agosto

 10:00 a.m. – 12:00 p.m.

 Piso 12, Capital 1

Jornada de vacunación 2019

## Programa de Bienestar Organizacional



Pruebas PSA en sangre 2019



Clases de Yoga 2019

## Programa de Bienestar Organizacional



Clases de Zumba 2019

En conmemoración del  
Día del  
**TRABAJADOR**



*¡Ven y celebremos juntos con una paleta!*

Lugar: Torre Capital Bank (piso 11). Torre Optima (piso 19) y Sucursales  
Hora: 12:00 p.m. a 1:00 p.m.



Día de Paletas: Conmemoración del Día del Trabajador

## Programa de Bienestar Organizacional



Tardes de BBQ 2019



Gift Work 2019: cupcakes personalizados

## Programa de Bienestar Organizacional



Días de masajes 2019



**Feria Escolar  
Back to School 2019**

**Fecha: 12 de febrero  
Hora: 9:00 am a 4:00 pm  
Lugar: Piso 12**

Feria Escolar 2019

Programa de Bienestar Organizacional



Día de la madre 2018



Día del padre 2019



13 DE SEPTIEMBRE

CELEBRANDO JUNTOS  
EL DÍA INTERNACIONAL  
DEL PENSAMIENTO POSITIVO

*¡Si crees que puedes estás a medio camino!*



Día Internacional del Pensamiento Positivo 2019



## Programa de Bienestar Organizacional



Sorpresas a colaboradores - 2019

## Programa de Bienestar Organizacional

- Reconocimiento

Al cumplir 5 años, Capital Bank reconoce públicamente a sus colaboradores otorgándole un pin dorado, exaltando el compromiso y lealtad del personal que han ayudado a alcanzar las metas de la organización.



Entrega de Pines Dorados 2019

## Programa de Bienestar Organizacional

- Reconocimiento

De igual forma, Capital Bank reconoce el esfuerzo y dedicación en los estudios de los hijos de nuestros colaboradores, a través de actividades recreativas y reconocimientos económicos.



### Capital Kids 2019: Laboratorio Científico

En el 2019, junto a la Asociación Bancaria de Panamá, los colaboradores tuvieron la oportunidad de realizar postulaciones a acompañaros que sobresalieran en aspectos como servicio al cliente, proactividad y actitud positiva, resaltando los valores Capital y reconociendo la gran labor de su Capital Humano.

Nos es grato informarles que la señora Gloriela Aguilar ha sido seleccionada como Empleado Distinguido 2019, quien cuenta con 50 años de dedicación y experiencia en el sector bancario y 9 años siendo colaboradora de Capital Bank.



**Gloriela Aguilar**  
Supervisor de Operaciones  
Comex



De igual forma, queremos reconocer a los otros nominados, por su gran compromiso, dedicación, entusiasmo e interés:



**Lidia Rodríguez**  
Asistente de Capital Humano



**Oswaldo Veces**  
Ejecutivo de Negocios



**Elisa Rojas**  
Asistente de Banca Corporativa



**Gabriel Samaniego**  
Oficial de Negocios



**Katherine Torres**  
Ejecutiva de Negocios



**Adela Garces**  
Analista de Estados Financieros

Empleado Distinguido 2019

# Programa de Bienestar Organizacional

- Alianzas Comerciales

En el 2019 hemos aumentado alianzas comerciales con el objetivo de satisfacer las necesidades nuestros colaboradores, incluyendo asociaciones con universidades.



PARTE DE TU HISTORIA,  
Y DE TU FUTURO.



PANAMA  
MEGAPOLIS



Su agencia de viajes con soluciones



## DEPORTES – Pilar de RSE

En Capital Bank, buscando aportar al balance vida/trabajo y a la sanidad corporal de nuestros colaboradores, creemos firmemente que el deporte es la mejor manera de ganar en varios aspectos: salud, integración y sentido de pertenencia. Por esta razón, año a año se impulsa la organización de varias ligas deportivas completamente auspiciadas por el banco.



Liga Interna de Volleyball Mixto 2019



Liga interbancaria de Softball 2019

# EDUCACIÓN – Pilar de RSE

## Programa de Educación Financiera

Continuamos con nuestro compromiso con la Educación en apoyo al Pacto Global, a través de nuestro Programa de Educación Financiera junto al apoyo de la Asociación Bancaria de Panamá, en el que se dictan que charlas informativas a estudiantes graduandos de la escuela, con el fin de formar a ciudadanos financieramente responsables

Contamos con 8 años de apoyo a este proyecto en donde participan colaboradores voluntarios en la organización y facilitación de temas.

En este momento, colegios como el Colegio José Antonio Remón Cantera, la Escuela de Artes y Oficios Melchor Lasso de la Vega, la Escuela Octavio Méndez Pereira y El Instituto Panamericano, se han visto beneficiados con este material que abarca temas como ahorro, inversión, sistema financiero nacional, uso de los productos financieros, etc.

Programa de Educación Financiera 2019  
Impartiendo modulo No 2  
Instituto Panamericano



# EDUCACIÓN – Pilar de RSE

## Programa de Prácticas Estudiantiles y Universitarias

Apoyamos a los estudiantes de colegios secundarios y de nivel universitarios para que puedan graduarse y obtener una experiencia profesional a través de nuestro programa de pasantías.

De acuerdo a la formación del estudiante y las necesidades de la organización se asignan funciones y/o proyectos en las diferentes áreas del banco.

Al finalizar el periodo de práctica se le solicita a cada Supervisor que presente una evaluación del estudiante, para tomarlos en cuenta cuando se presente una vacante acorde al perfil.

Adicionalmente, para los estudiantes de escuela se creó el Programa “CAPITALIZANDO MI FUTURO”, con el objetivo de brindar información acerca de finanzas personales, recursos humanos, servicio al cliente, vida profesional y ambiente laboral.



Capitalizando mi futuro 2018



## EDUCACIÓN – Pilar de RSE

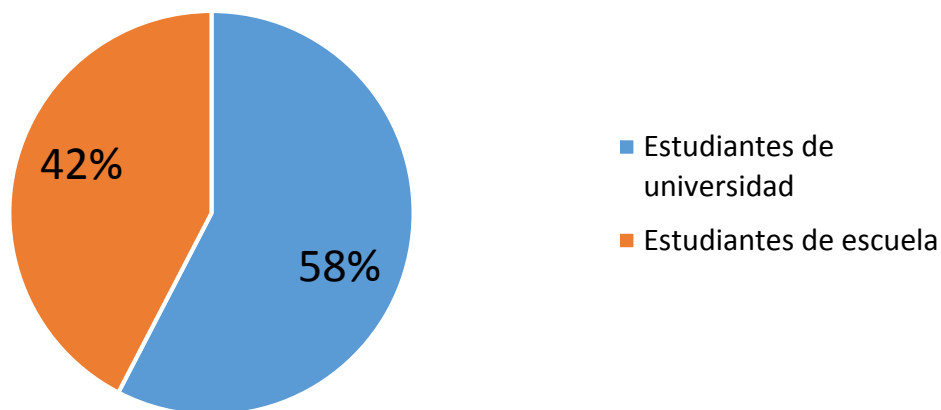
### Programa de Prácticas Estudiantiles y Universitarias

Apoyamos a los estudiantes de colegios secundarios y de nivel universitarios para que puedan graduarse y obtener una experiencia profesional a través de nuestro programa de pasantías.

De acuerdo a la formación del estudiante y las necesidades de la organización se asignan funciones y/o proyectos en las diferentes áreas del banco.

Al finalizar el periodo de práctica se le solicita a cada Supervisor que presente una evaluación del estudiante, para tomarlos en cuenta cuando se presente una vacante acorde al perfil.

En el 2018 se recibieron 25 estudiantes de escuelas y 34 estudiantes de universidad.



En el 2019 el programa con las escuelas está iniciando y hasta el momento se han recibido 22 estudiantes universitarios.

## EDUCACIÓN – Pilar de RSE

### Excelencia Educativa 2019

Capital Bank es patrocinador del Programada Excelencia Educativa 2019 el cual tiene como finalidad:

- Destacar los esfuerzos de los centros educativos oficiales, por una mejor una mejor calidad de aprendizaje.
- Fomentar una cultura de evaluación educativa.
- Resaltar el desempeño del docente panameño.

Algunos colaboradores fueron voluntarios como evaluadores de los reportes presentados por las escuelas participantes.



## CULTURA - Pilar RSE

Apoyamos la cultura resaltando la importancia de nuestro folklore, a través de la celebración anual de nuestro **“Día Típico”** de Capital Bank.

Ese día, se invita a todos los colaboradores a trabajar con algún detalle de la vestimenta típica o folklore panameño.

Al final del día, se hace un brindis en donde se realizan presentaciones folklóricas protagonizadas por miembros del personal de Capital Bank, incluyendo al Presidente de la Junta Directiva y su familia.



Día Típico 2018

## CULTURA - Pilar RSE



Conjunto Típico 2018

### Fomentar la cultura

En el 2018 también tuvimos el honor de recibir una presentación dictada por el distinguido Rolando Domingo sobre los atuendos típicos; y coordinar para los colaboradores un concurso sobre conocimiento general de historia panameña.



SEMANA DE LA *Patria*

**PARTICIPA Y GANA**

¿QUIÉRES GANARTE \$100?  
Demuestra **ique tan panameño eres!**  
y disfruta también de una muestra de nuestro talento típico

**Capital**  
tiene **Talento**

**HOY**  
**5:00 P.M.**  
**AUDITORIO**

**Capital bank**  
Capital en Finanzas

## CULTURA - Pilar RSE

El “**Día Típico**” se celebra también en la Sucursal David y Chorrera, invitando también a los clientes.



Día Típico Sucursal David 2018



Día Típico Sucursal Chorrera 2018

Este año también apoyamos El Concurso Nacional de la Pollera y al museo de la Libertad y de los Derechos Humanos, que abrirá sus puertas en el primer semestre del 2019.

## CULTURA - Pilar RSE

### Etnia Negra

Panamá, si bien es un crisol de razas, le debe un gran porcentaje de su cultura a los afrodescendientes, por lo que en Capital Bank, decidimos celebrar esta fecha degustando comida representativa.



**Orgullosos de nuestra diversidad**  
**FELÍZ DÍA DE LA ETNIA NEGRA**

Ven y disfruta junto a toda la familia Capital de una degustación, en conmemoración al mes de la Etnia Negra...

**¡NO TE LO PIERDAS!**

**Lugar: Capital Bistro**  
**Hora: 1:00 pm**  
**Tendremos:**



Sous



Patty y Plantintá



Chicha de Saril

Etnia Negra 2019

# COMUNIDAD

## Teletón 20 -30

Los colaboradores de Capital Bank, preocupados por el bienestar de la niñez panameña, durante varios meses realizan originales actividades para la recaudación de fondos con la finalidad de donarlos a la Teletón 20-30.

Nuestra Vicepresidencia Senior de Banca Comercial siempre se ha caracterizado por organizar la actividad de mayor recaudación, una noche bailable con un artista típico nacional de gran renombre, misma que ha logrado obtener ganancias de hasta B/. 7,000.00

En el 2018 se logró recaudar B/. 17,000.00



Entrega de cheque 2018

La Vicepresidencia de Medios de Pago  
y Banca Digital presenta:

## Halloween Party

Fecha : 26 de Octubre  
Lugar : Discoteca 5 to 5 del hotel Hilton  
Hora: 5:00 p.m.  
Valor: \$ 10.00  
\$ 300.00 al mejor disfraz\*

No Faltes...

\*El premio será entregado en tarjeta Capital Point

## Ulpiano Vergara y Los Distinguidos

Produce:  
Banca Comercial - Banca PYME  
Sucursales - Ventas T.C.- Medios  
de Pago  
A Beneficio de:



**Hotel El Panamá**  
Salón Centenario

Viernes  
**29**  
Noviembre

Con DJ BATUSAI, desde las 7:30 p.m.

Pre- Venta B/.12.00  
Día del Evento B/.15.00



**ESCUCHA TU  
CORAZÓN**



## ¡Último donativo del jeans!

Les informamos que el día de mañana estaremos haciendo el **recorrido de la colecta de los jeans a las 10:00 a.m.**, por esta razón solicitamos apoyo de las áreas para que **seleccionen una persona que recoja el dinero.**

## ¡PERO NO HEMOS TERMINADO!

La colecta de los jeans no parará. Todo lo recolectado a partir del **viernes 14 de diciembre** quedará en los fondos para la **Teletón 20-30 2019.**

*¡Gracias por el apoyo brindado!*





## COMUNIDAD

### Juntos Podemos Curundú

Cada año apadrinamos a estudiantes amparados por esta fundación, con el propósito de brindarles educación, y crecimiento social y espiritual.

Así mismo, en el 2019 apoyamos el programa de voluntariado Somos Útiles, recolectando materiales escolares para que los estudiantes puedan tener un optimo aprendizaje.



## COMUNIDAD

### Fundación JUPÁ

Capital Bank todos los años apoya a través de donaciones al Centro ¡Supérate! Fundación JUPÁ que tiene como objetivo apoyar la resolución de la brecha educativa existente en el país, brindando a los adolescentes en riesgo, una capacitación de alta calidad en inglés, informática y valores.



## COMUNIDAD

### Actividades departamentales de apoyo social

Cada área tiene de forma independiente organizar una actividad de apoyo social.

Las actividades varían en su contenido y objetivo, pero todas apuntan a realizar un significativo aporte a la sociedad.



Entrega de canastas al Instituto Oncológico de Panamá por parte de la Vicepresidencia Corporativa de Cumplimiento- 2019

## COMUNIDAD

### Campaña de atención y prevención del Cáncer

En el mes de octubre del 2018 (mes de la cinta) llevamos a cabo nuestro Foro Rosa, en compañía de grandes profesionales como el Dr. Carlomagno Castillero Cirujano Oncológico y el Dr. Juan Pablo Barés Presidente de la Junta Directiva de FundaCáncer, los mismos explicaron los avances de la medicina y los tratamientos en Panamá para ayudar a combatir esta enfermedad, además contamos con una ponencia especial de Lilia Urrutia, quien contó su experiencia como sobreviviente al cáncer de mama.



Este año ya empezamos con la campaña de prevención, contando en la próxima jornada de salud con todos los implementos necesarios.

**CAMPAÑA DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN**



La detección a tiempo puede salvar tu vida

**No esperes más...**  
**Hazte tu examen...**

## COMUNIDAD

### Relevo por la vida 2019 - Fanlyc

En el mes de septiembre del 2019 tuvimos el honor de recibir con grandes sorpresas a nuestro ahijado Matías.

Actualmente contamos con 60 voluntarios para la logística y vueltas en un circuito de 3 kilómetros, con el fin de animar y dar esperanza a los niños que afrontan un diagnóstico de cáncer.



## COMUNIDAD

### Voluntarios de Olimpiadas Especiales

Nos dejamos inspirar por los más de 800 atletas Centroamericanos de Olimpiadas Especiales, mostrándonos que no existen límites para las personas con discapacidad.



***Olimpiadas  
Especiales  
Panamá***

## 5.2 Estándares Laborales

Capital Bank honra los estándares laborales, permitiendo la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a negociar; eliminando la obligatoriedad a cualquier trabajo forzado y sobretodo al trabajo infantil. En Capital Bank, no discriminamos, respetamos la libertad de expresión en todas sus formas y apoyamos a nuestra gente a crecer con nosotros.

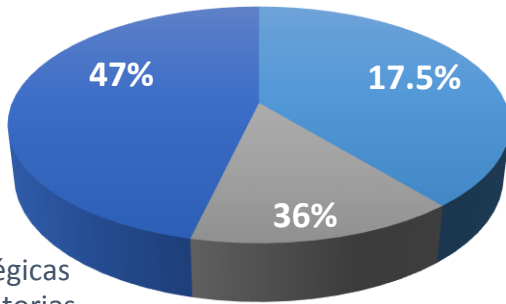
Gran prueba de lo mencionado anteriormente, es nuestro Compromiso con la Educación, en todo sentido. Es por ello que Capital Bank cuenta con programas de desarrollo con los cuales apoyamos a nuestro distinguido personal por medio de un nutrido Programa de Capacitación General en donde velamos por su crecimiento y desarrollo.

### **El Programa de Capacitación General en clasifica en:**

- Capacitaciones técnicas – funcionales: son las relacionadas al uso de herramientas (office, core bancario, aplicativos, sistemas), o especializadas (procesos, aplicadas a las funciones del puesto o área).
- Capacitaciones regulatorias: son aquellas exigidas por la Superintendencia de Bancos, Asociación Bancaria u otras instancias (locales o internacionales).
- Capacitaciones estratégicas: son aquellas que fomentan el desarrollo de competencias alineadas a la estrategia del banco en los diferentes niveles.

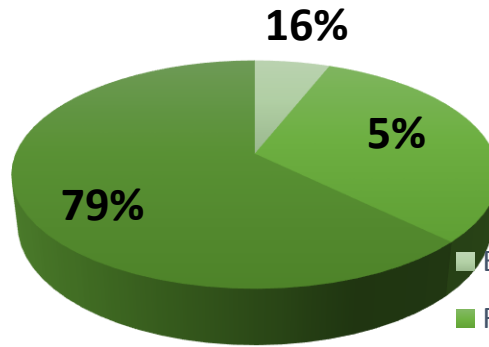
# Indicadores de Capacitación y Desarrollo 2018

## Internas



- Estratégicas
- Regulatorias
- Técnico Funcionales

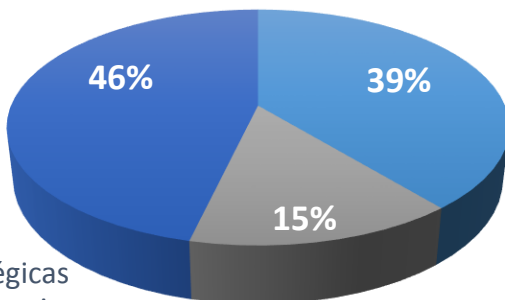
## Externas



- Estratégicas
- Regulatorias
- Técnico Funcionales

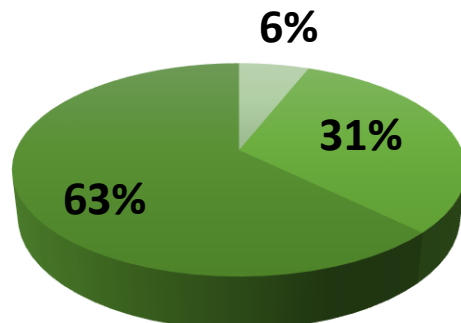
# Indicadores de Capacitación y Desarrollo 2019

## Internas



- Estratégicas
- Regulatorias
- Técnico Funcionales

## Externas



- Estratégicas
- Regulatorias
- Técnico Funcionales



## Conversatorios y conferencias de bienestar

Además de las capacitaciones mencionadas, en el Plan Anual de Capacitaciones incluye 4 ejes temáticos relacionados al bienestar personal, profesional y organizacional, mismo que a partir del 2019 se realizan tres miércoles al mes. Los temas tratados este año son los siguientes:



### Desarrollo Personal

- Reaccionar o responder
- Actitud hacia la vida
- Reinventarse
- Experiencias que te cambian la vida



### Familia / Relaciones

- Relacionándonos: arte y ciencia



### Desarrollo Profesional

- El impacto del estrés laboral
- Reuniones dinámicas



### Fortalecimiento Organizacional

- Una Organización resiliente

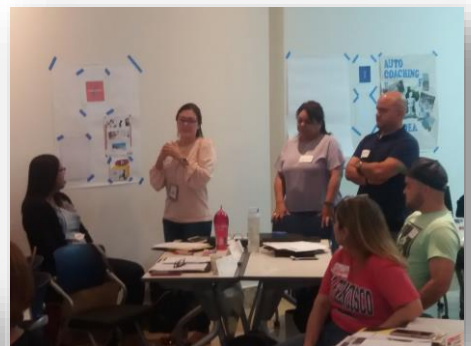
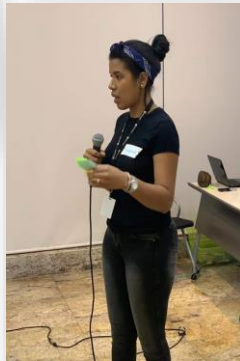
## Programa de Altos Potenciales → Diplomado:

Como parte de la continuidad del Programa de Altos Potenciales que inició en el 2018, se construye con el apoyo de la Universidad Santamaria La Antigua El Diplomado: Acelerador Ejecutivo de Líderes a Influenciadores, convirtiéndonos en la primera entidad bancaria de Panamá en diplomar a un grupo de colaboradores con acreditación universitaria.

El Diplomado tuvo una duración de 8 meses, abarcando 8 módulos con una metodología colaborativa y experiencial, de los cuales se graduaron 8 colaboradores



# Programa de Altos Potenciales → Diplomado:



Actividades durante las clases - 2019

## Programa de Altos Potenciales → Diplomado:



Graduación del Diplomado- 2019

## Plan de Sucesión:

El plan de sucesión consiste en la preparación adecuada de un grupo de colaboradores para la creación de un banco de capital humano apto para ocupar posibles posiciones clave a un mediano y/o largo plazo.

Es de gran relevancia identificar colaboradores con potencial de desarrollo para brindar oportunidades de capacitación a nivel técnico y de competencias, necesarios en puestos de mayor jerarquía.

Este año se ha incluido como parte importante en nuestro programa de desarrollo, un plan de sucesión del personal de tecnología, área crítica para el funcionamiento del banco, con el fin de disminuir los riesgos y generar un ambiente de mayor bienestar.



## Reglamento Interno

En Junio del 2019 se actualizó nuestro Reglamento Interno de Trabajo con el fin de fortalecer el conocimiento de los deberes y derechos de los colaboradores, así como el compromiso del banco en la relación laboral.

En el nuevo reglamento se refuerzan los siguientes temas:

- Las condiciones de ingreso: solicitudes de empleo, jornada de trabajo, descansos obligatorios.
- Disposiciones Generales: Horarios, permisos, incapacidades, días de descanso, vacaciones, trabajo de mujeres y menores de edad, y normas protectoras, incluyendo la Ley 27 del 23 de mayo de 2017, que creó la licencia de paternidad en Panamá.
- Normas internas: obligaciones y prohibiciones del trabajador y empleador.
- Medidas preventivas: normas de seguridad e higiene ocupacional, incluyendo materiales peligroso, buenas condiciones de salubridad y el deber del banco de proveer botiquines de primeros auxilios en todos los pisos.

En el reglamento también se añade medidas para prevenir, prohibir, controlar, investigar y sancionar actos discriminatorios, de acoso y hostigamiento sexual, en el que se establece programas de prevención sobre el tema y un procedimiento para investigar estos casos, tomando en cuenta la Ley 7, del 14 de febrero de 2018.

## Desarrollo de Política de Inclusión y Diversidad

### Reclutamiento y selección

«Para el reclutamiento y selección de personal no deberá tenerse **ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, discapacidad o ideología política**, debe buscarse proveer igualdad de derechos siempre que el candidato cumpla con las capacidades acorde a la necesidad del puesto, con el objetivo de dotar a la organización del mejor recurso humano posible».

«Todo candidato interno / externo que aplique alguna posición **se le respetará su condición y capacidad, reconociendo el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con los demás**; ello incluye el derecho de tener un puesto de trabajo inclusivo y accesible».

### Código de Ética

#### **Discriminación en el Puesto de Trabajo**

«En el desarrollo de las actividades laborales, **deben respetarse los derechos de los demás y poner en práctica el principio del trato justo, sin importar la raza, religión, edad, género, estado civil, condición física, discapacidad o afiliación política**.

El maltrato, de cualquier clase, es éticamente inaceptable».



## Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad:

Capital Bank trabajando conjunto con la organización SUMARSE ha creado su programa de inclusión para personas con discapacidad, desarrollándose de siguiente manera:

- Participación en reuniones multisectoriales para unificar criterios y prácticas en torno a la inclusión de personas con discapacidad.
- Desarrollo de políticas internas que impulsen la adecuación de los procesos a considerar a personas con discapacidad en el campo laboral.
- Participación en feria de empleo de personas con discapacidad para captación de talento y su posterior consideración en los procesos de reclutamiento.

Nos sentimos muy orgullosos de contar todavía con Augusto Ducreux, nuestro primer colaborador con contrato permanente participante del programa de personas con discapacidad.



Participación de Capital Bank en las reuniones multisectoriales.



Hoy en día, Capital Bank cuenta un logo y eslogan para este programa.



# Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad



Augusto Ducreux

Mensajero

Departamento de Administración

## Mujeres al poder

En el marco del Día Internacional de la Mujer, en marzo se llevó a cabo el foro: “Mujeres al Poder” que contó con la participación de cinco exitosas mujeres del mundo corporativo: Mercedes Eleta (APEDE), Carmen de Broce (ANREH), Adriana Angarita (AUPPA), Dacil Acevedo (COSPAE) y Angela Laguna (SPIA) emprendedoras, madres, esposas y sin duda alguna, líderes.

En el Foro dirigido por el Sr. Moises Cohen M., se expusieron temas tendencia como la equidad de género en nuestro país, el empoderamiento de la mujer y su rol en las organizaciones. Capital bank continuará promoviendo estos espacios de interés público y que impactan directamente en la cultura, la sociedad y el desarrollo de Panamá.



# Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo en las Empresas Multinacionales

Este año fuimos sede de la entrega formal del estudio realizado en conjunto con Conep y la OIT “Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo en las Empresas Multinacionales”, con el objetivo de crear espacios para que el sector privado pueda dar a conocer buenas prácticas, compartir y promover la paridad de género en las empresas.



## Capital Emprendedor - “Nuestra Filosofía”

A nivel mundial LAS PYMES representan el 90% de la economía, no obstante, debido a la falta de conocimiento y de capacitación, muchas de ellas no logran una buena administración en sus negocios. Detectando esta necesidad se creó CAPITAL EMPRENDEDOR, S.A.

**MISIÓN:** Fomentar y desarrollar a las PYMES a través de una plataforma especializada de conocimiento y herramientas empresariales sin dejar atrás los valores y logrando así el manejo adecuado de su negocio o empresa.

**VISIÓN:** Brindar capacitación educativa empresarial a las PYMES para desarrollar y potenciar sus capacidades logrando así sus metas y resultados esperados.

Contamos las siguientes actividades importantes:

- Programa Educativo Empresarial
- Programa de Responsabilidad Social Empresarial
- Programa Radial Empresarial
- Programa para los colaboradores de las empresas
- Programa para profesionales



# Capital Emprendedor - “Nuestra Filosofía”

En el 2019 se pueden destacar los siguientes programas:

- Talleres que impulsan el uso de las herramientas tecnológicas y digitales para PYME.
- Capacitaciones en temas de impuestos, criptomonedas, actualizaciones de leyes, desembolso, finanzas personales, administración de negocios, crecimiento financiero, entre otros.
- Programa radial “Capital Emprendedor”, en el que se han realizado 52 sesiones, para divulgación y educación para desarrollo de las empresas y los emprendedores.
- Jornadas de “asesoría fortalece tu empresa”, un evento con diferentes stand para consulta de los empresarios en temas de derecho laboral, contabilidad, etc.



# Capital Emprendedor - "Nuestra Filosofía"

Sintoniza nuestro programa

## Capital Emprendedor

con Myrja Ceballos

Todos los Sábados a las 8:00 am

RADIO PANAMÁ



Capital Emprendedor  
*Fortalecemos tu futuro empresarial*

INVITA AL TALLER

### DECLARACIÓN DE RENTA PERÍODO 2018 & ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA

PANAMA CITY  
MIE. 20 / FEB



## Meet Up

### Entre Criptomonedas y declaraciones de renta.

Calle 50, Centro Empresarial y Cultural Corporativo, torre Capital Bank, piso 12.  
Jueves 4 de abril. 6:00 p.m.  
Preventa: B/.25.00 - Día del evento: B/.40.00

Janice Becerra | Jim Phillips | Johana Medina | Rodrigo Icaza

itecpa | Capital Emprendedor | BLOCKCHAIN SPACE | CAMARA DE COMERCIO BATEL TELECOMUNICACIONES | PTYCOIN

[www.theblockchainspace.io](http://www.theblockchainspace.io)



## 5.3 Medio Ambiente

### Contexto

Capital Bank adopta su rol dentro de la sociedad incorporando criterios de responsabilidad corporativa en su gestión empresarial, al prestar atención a las expectativas de los diferentes grupos de interés (colaboradores, accionistas, socios, clientes, comunidades, medio ambiente, proveedores, etc.), con el propósito de contribuir a un desarrollo sostenible y económicamente viable.

La acción de Capital Bank, Inc. y Subsidiarias se materializa de distintas formas, a fin de hacer efectiva su participación con los problemas de la sociedad en la que desarrolla su actividad; para ello, capacita a su personal para impulsar el desarrollo sostenible, con parámetros de calidad y resguardo del medio ambiente en sus procesos y operaciones de crédito.

Específicamente, la organización enfoca sus acciones ambientales y sociales en dos grandes áreas:

- Acciones tomadas a lo interno del banco en relación al Core Business.
- Acciones tomadas por el banco en relación sus grupos de interés.

A continuación se describen las principales acciones

## 5.3 Medio Ambiente

### 1- Gestión de fondos a través Instituciones de fomento, para la gestión de riesgos ambientales y sociales.

Se obtuvieron fondos por parte de TRIODOS BANK, por un monto de US\$ 15MM, con el compromiso de Capital Bank de desarrollar su modelo de gestión de riesgo Ambiental y Social.

De igual manera se recibieron fondos por parte de PROPARCO, por más de US\$20MM, donde Capital Bank adquiere el compromiso de fortalecer sus sistemas de Gestión de Riesgo Ambiental como objetivo estratégico.



# Triodos Bank





## 5.3 Medio Ambiente

### 2-Mejoras al Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

Capital Bank mantiene un proceso de mejora continua a través de su Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual se encarga de identificar los principales riesgos arraigados de las operaciones de crédito.

Entre las mejoras realizadas al sistema se puede indicar:

- Sistematización de reportes a través de plataformas propias (Workspace) para la mejor administración de la data y control de reportes.
- Incorporación de proveedores idóneos en relación a inspecciones y evaluación de riesgos ambientales y sociales.

Capital Bank		Clasificación de riesgo ambiental y social		Categoría de Riesgo Ambiental y Social Alto Marque si la actividad para financiar tiene una de las siguientes características																	
<b>Fuentes</b> Para más información sobre la evaluación general de riesgos ambientales, consulte la(s) siguiente(s) fuente(s) (haga clic para ser dirigido):		<input type="checkbox"/> El proyecto se encuentra ubicado en una área ambientalmente frágil <input type="checkbox"/> Generación de riesgos serios de salud para la comunidad <input type="checkbox"/> La actividad se realiza en zonas de amortiguamiento <input type="checkbox"/> Generación de impactos significativos a la propiedad cultural (sitios religiosos o arqueológicos) <input type="checkbox"/> Reubicación involuntario de comunidades / familias (más de 20 familias)		<b>Datos financieros del cliente</b> Monto del crédito (monto en dólares): Deuda actual del cliente (monto en dólares): Total de exposición al cliente (monto en dólares): \$0																	
LEYES AMBIENTALES      LEYES AMBIENTALES		<b>Cliente y actividad</b> Provee la información relevante y marque las características aplicables		<b>Debita Diligencia A&amp;S</b> La debida diligencia se produce automáticamente con base en la actividad económica y el total de la exposición.																	
<b>Cliente</b> Cliente:		<b>Actividad Económica del cliente</b> Seleccione el sector y sub sector del cliente con base en su actividad económica: Sector: Subsector:		Total de exposición (USD) <table border="1"> <tr> <td>USD 1000.000+</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td style="background-color: #FFB6C1;"></td> <td style="background-color: #FFB6C1;"></td> </tr> <tr> <td>USD 500.001-1000.000</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td style="background-color: #FFFF00;"></td> <td style="background-color: #FFB6C1;"></td> </tr> <tr> <td>USD 0-500.000</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td style="background-color: #FFFF00;"></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>I</td> <td>II</td> <td>III</td> </tr> </table> Categoría de riesgo ambiental y social		USD 1000.000+				USD 500.001-1000.000				USD 0-500.000					I	II	III
USD 1000.000+																					
USD 500.001-1000.000																					
USD 0-500.000																					
	I	II	III																		
En el caso que la actividad económica del cliente no se encuentra en la lista sectores, consulte con el Especialista A&S e indique a mano la actividad económica como su categoría de riesgo ambiental y social (I, II, III) La actividad económica del cliente: Categoría de riesgo ambiental y social: I <input type="radio"/> II <input type="radio"/> III <input type="radio"/> No aplica <input checked="" type="radio"/>		Debita Diligencia A&S: Documentos para llenar:		Firma      Fecha																	
<b>Lista de exclusión</b> La actividad económica del cliente se encuentra en lista de exclusión:		<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No		Ejecutivo de Crédito																	

## 5.3 Medio Ambiente

### 3- Formación y capacitación al personal en relación a la evaluación de riesgos ambientales y sociales

Como parte del proceso de mejora continua se llevan a cabo capacitaciones al personal del Core Business y soporte al negocio en el uso y aplicación de herramientas para la Evaluación de riesgo ambiental y social.

Lo anterior con el objetivo de mantener el adecuado desempeño en la mitigación de riesgos ambientales y sociales relacionados a los créditos otorgados por el banco.



## 5.3 Medio Ambiente

### 4- Sensibilización a clientes en temas ambientales y sociales.

Capital Bank mantiene una constante comunicación con sus clientes, parte de estas acciones involucra conferencias periódicas en las instalaciones del auditorio del banco, donde el presidente comunica las gestiones realizadas con instituciones como el DEG, TRIODOS y PROPARCO.

Este año se realizó un evento con clientes de la comunidad China, en el cual el señor Moises Cohen, entre otros temas, aborda las gestiones de Capital Bank con bancos de fomento, y las acciones tomadas en relación a los temas ambientales y sociales.



## 5.3 Medio Ambiente

### 5- Sistematización de procesos de soporte.

Capital Bank ha sistematizado parte de sus procesos de soporte a negocios, lo cual ha contribuido a reducir el uso de papel y optimizar los procesos. Dentro de los sistemas actuales se puede mencionar:

- Work Space (incorporado al SARAS)
- Bizagi
- V-HUR (nuestra herramienta de administración de recursos humanos)

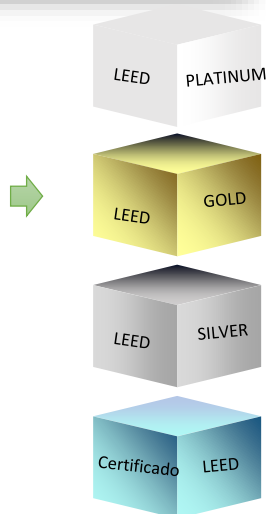


## 5.3 Medio Ambiente

### 6- Otras iniciativa

Se ha Implementado de buenas prácticas de gestión riesgo ambiental y social a lo interno de la organización:

- Capacitaciones al personal en Evacuación y seguridad ocupacional.
- Prácticas de reciclaje a lo interno del banco.
- Obtuvimos La Certificación Leed Gold de edificios sustentables de alto rendimiento.



## 5.3 Medio Ambiente

### 6- Otras iniciativa

- En el marco del Día de las Buenas Acciones 2019, parte del equipo de Capital Bank en compañía de la Universidad Marítima Internacional de Panamá se dedicaron a la limpieza del área de Mi Playita.



## 5.4 Anticorrupción

Capital Bank combate la corrupción en todas sus formas y no acepta extorsiones ni sobornos.

Para ello, nos comprometemos con el fiel cumplimiento de la normativa establecida por el ente regulador de la actividad bancaria, representado por la Superintendencia de Bancos de Panamá, mismo que se constituye como uno de los entes de control Externo, además de los auditores y los calificadores de riesgo. De la misma forma, contamos con tres entes de Control: Auditoría Interna, Cumplimiento y Riesgo.

Como parte de las acciones orientadas a fortalecer la prevención de la corrupción en sus diferentes formas, el banco verifica estos aspectos al momento de evaluar los créditos otorgados a sus clientes a través de su sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.

En base a lo anterior, el banco cuenta con auditores externos especialistas, los cuales brindan apoyo en evaluaciones categorizadas como alto riesgo.

## 5.4 Anticorrupción

Cada año nuestra institución gestiona la capacitación anual de Cumplimiento, Gobierno Corporativo y Seguridad de la información, a la cual asisten todos los colaboradores con el fin de mantenernos alertas en todos los posibles riesgos que surgen en el sector financiero, estableciendo medidas preventivas.



Jornada de Cumplimiento 2018: Las nuevas tendencias tecnológicas frente a los desafíos de Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo, y el Financiamiento de la Profileración de armas de destrucción masiva



## 5.4 Anticorrupción

Adicionalmente, personal de las áreas de control asisten a capacitaciones externas sobre temas de prevención, con el objetivo de fortalecer las barreras protectoras y mantenernos a la vanguardia en éstos temas.



Congreso Hemisférico 2018

Proactivamente se envían capsulas informativas a todo el personal aportando a la concientización de una cultura de prevención.

**Estimado Colaborador**  
CONOCE SOBRE LA DEBIDA DILIGENCIA

La debida diligencia es un conjunto de normas, políticas, procesos y gestiones que permitan un conocimiento razonable de los aspectos cualitativos y cuantitativos del cliente y del beneficiario final, con especial atención del perfil financiero y transaccional del cliente, el origen de su patrimonio y el seguimiento continuo de sus transacciones u operaciones.

La debida diligencia es un proceso detallado de aplicación de la Política Conozca a su Cliente, que se debe efectuar a los solicitantes de productos, servicios que ofrece el banco, ya sean persona naturales, jurídicas, locales o extranjeras en el cumplimiento de los requerimientos legales y de las recomendaciones señaladas por el GAFI, BASILEA, entre otras mejores prácticas bancarias.

**LA DEBIDA DILIGENCIA**

## 6. NUESTRO COMPROMISO

Comprendemos que el Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para la aplicación de los diez principios que lo integran en sus estrategias y operaciones.

Es por ello que Capital Bank, se adhiere al Pacto Global y asume voluntariamente el compromiso de implementar todos los principios en sus actividades diarias y la presentación del rendimiento de cuentas a la sociedad, mediante la elaboración de Informes Corporativos de Progreso.

Una vez más, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas para alinear los principios allí establecidos en cada una de las actividades que se observan en nuestra gestión bancaria, y sobretodo velando por el fiel cumplimiento de cada uno de los mismos.