



INFORME CORPORATIVO 2019- 2020



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



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

Al cierre del año 2019, para el Grupo Financiero Capital Bank hubo importantes logros y éxitos desde la perspectiva del negocio. Así lo revelaron nuestros Estados Financieros publicados en febrero de 2020.

Los planes para el nuevo año en curso eran ambiciosos y prometedores. Arrancamos nuestro año con la Conferencia Magistral de Carlitos Páez, sobreviviente de la tragedia de Los Andes en 1972, quien con su impresionante historia nos desafió a ir más allá de los obstáculos que se nos presentarían, manteniendo la alineación personal y corporativa con los más altos valores, mismos que se reflejan en la cultura Capital: Creatividad, Agilidad, Productividad, Integridad, Trabajo en equipo, Actitud positiva y Lealtad.

Poco sabíamos en ese momento que Panamá y el mundo entero enfrentaría en dos meses más uno de los peores ataques en nuestra historia: la pandemia mundial por COVID 19, que a la fecha ha cobrado la vida de un poco menos de un millón de personas a nivel global y unos 31 millones de personas infectadas. Sus efectos en todas las esferas no se hicieron esperar: una economía fuertemente vulnerada, prioridades trastocadas al ser la salud lo más importante, nuevas formas de relacionamiento ante una virtualidad absolutamente necesaria, entre muchas otras transformaciones.

Con ese escenario, haber podido mantenernos apegados a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas con acciones concretas durante los seis meses transcurridos entre marzo y septiembre de 2020 habla de nuestro compromiso

irrestricto con la construcción de una sociedad más justa, la protección de nuestro ambiente, el respeto a los derechos humanos y la adhesión a la lucha global contra la corrupción, todo a través de estrategias y operaciones sostenibles.

Para Grupo Capital Bank, sus subsidiarias, Optima Compañía de Seguros y Capital Assets, presentar el informe de gestión del periodo comprendido entre septiembre de 2019 y septiembre de 2020, representa en sí mismo un logro. En este informe compartimos las actividades, proyectos y programas que hemos emprendido. Sin embargo, quizás detrás de cada una de estas iniciativas se quedan sin compartir las lecciones aprendidas, el sudor de equipos de trabajo por lograr estas pequeñas grandes victorias y los testimonios de nuestros grupos de interés respecto al valor de ser corporativamente responsables con lo social en un año tan difícil. No hay otra forma de definir el verdadero éxito en los negocios. Hemos mantenido la esencia de lo que somos. Somos Capital Bank, la capital de sus finanzas.

Moisés David Cohen Mugarabi
Presidente de la Junta Directiva -
Capital Bank



Ramón Gilberto Pérez
Vice- Presidente Ejecutivo
Y Gerente General
- Capital Bank



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.

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.

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 el 2019, logra finalizar con éxito una consultaría de procesos para mejorar la eficiencia operativa y mejorar el servicio al cliente.

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 Monserrat.



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



Se dedica a brindar soluciones financieras para la adquisición de activos productivos como autos, equipos, maquinaria entre otros bienes muebles a través de contratos de arrendamiento financiero.



Ofrecen financiamientos a corto plazo, que inyecta liquidez a las empresas y las ayuda a mejorar sus flujos, producto de la facturación que se origina de sus actividades económicas.



Su objetivo es impulsar el desarrollo de emprendedores, empresarios, equipos y negocios con servicios de formación basado en el contexto de las empresas.



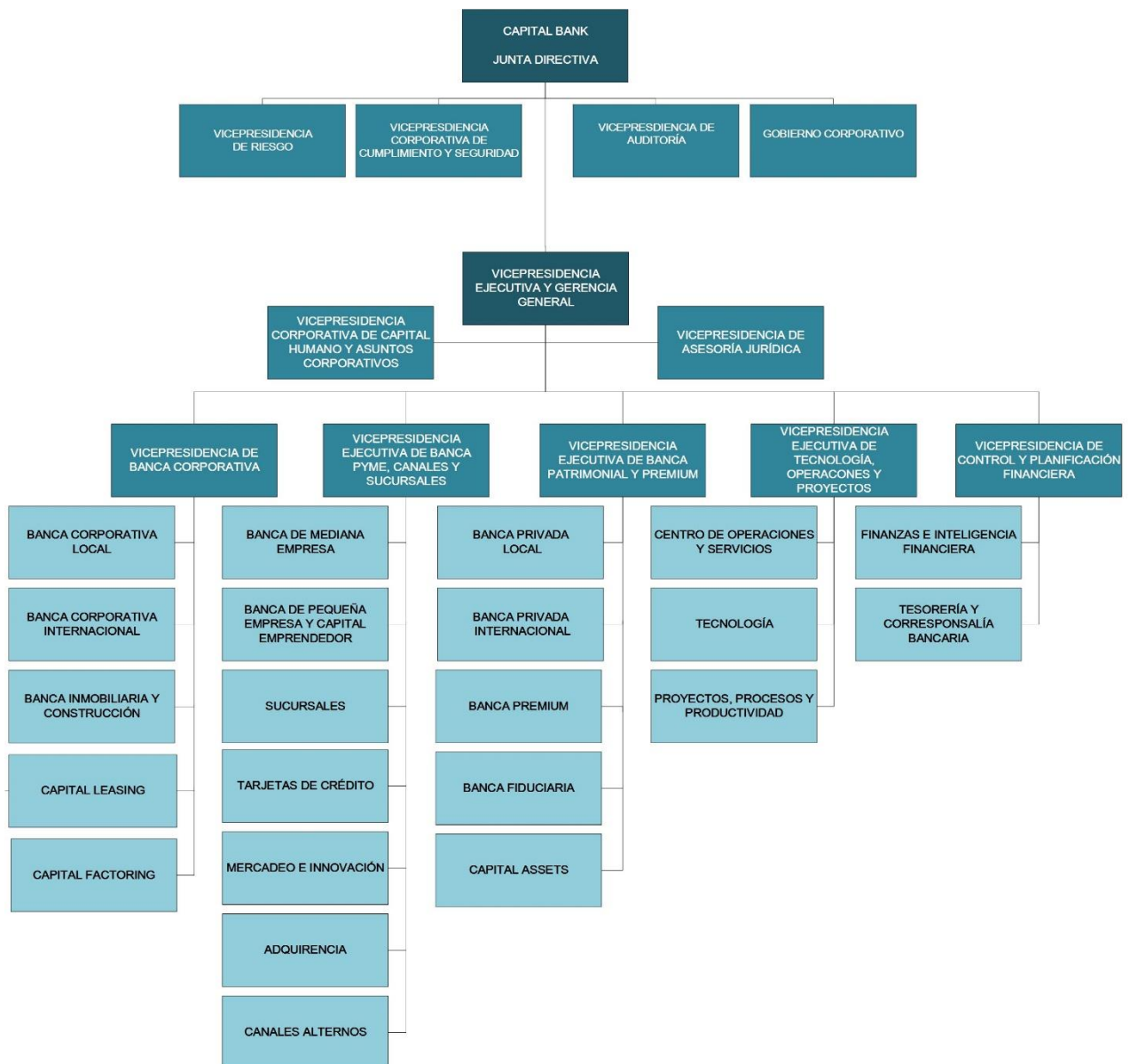
Casa de Valores para manejo de inversiones de personal natural o persona jurídica.



Empresa de seguros que ofrece la comercialización de seguros patrimoniales, fianzas y personas.

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 2020

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:

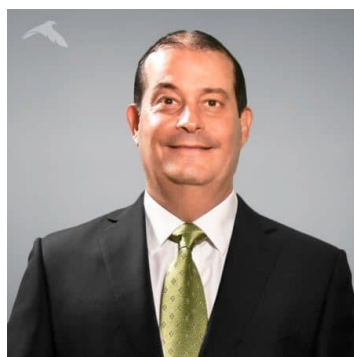
“Establecer una estructura de Gobierno Corporativo efectiva, incluyendo un sistema de Control Interno, que contribuya con una eficaz supervisión interna del banco”.

“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

Miembros de la Junta Directiva:



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, a través de deportes para mantenerse saludables, flexibilidad para tener un balance entre la vida personal y laboral, así como actividades cívicas, sociales y culturales, con impacto en la comunidad en la que servimos.

Es por ello, que contamos con instalaciones en nuestra Torre que sustentan todas estas iniciativas, como un piso destinado para las capacitaciones al personal , con un moderno auditorio, en el que se realizan también actividades para la comunidad; un gimnasio en el que se promueve la salud de los colaboradores; y una cafetería en el que se ofrece una variedad de alimentos balanceados.

Así mismo, contamos con nuestra sala de Tranquilidad y Felicidad, que tiene el fin de proporcionar un espacio para que los colaboradores, en el momento que lo necesiten, puedan conversar con un personal de Capital Humano, haciendo valer sus derechos; y una sala de lactancia para las colaboradoras que reingresan de su periodo de maternidad tengan todas las comodidades que necesiten.



Por esta razón, a seis meses de la llegada de COVID-19 a nuestro país y con todos los cambios y transformaciones que hemos estado experimentando a nivel organizacional, Capital Bank continua con su compromiso para asegurar la salud y calidad de vida de sus colaboradores, con diversas iniciativas y medidas para garantizar el bienestar tanto para el personal que se encuentra laborando en las instalaciones del banco, como para los colaboradores que están en modalidad de teletrabajo (parcial o completa).

En concordancia con este compromiso y como una empresa socialmente responsable, hemos realizado diversas mediciones para monitorear el bienestar integral del colaborador y emprender acciones específicas para apoyarlos a nivel emocional, social y económico, en fiel cumplimiento del primer pilar de nuestra visión: Ser el Mejor banco de capital panameño en Ambiente de Trabajo.

Para dar seguimiento y ejecutar nuevas acciones a medida que continúan los cambios y se establecen regulaciones por parte de las autoridades, se han creado dos comités: Comité de Gestión de Crisis y Comité de Salud e Higiene, en donde se toman decisiones relevantes para la continuidad del negocio y se salvaguarda la seguridad de los colaboradores y clientes.

Sin nuestro personal, no podemos alcanzar las metas trazadas, por lo que este año fue necesario fortalecer la comunicación corporativa con la implementación de herramientas colaborativas y el establecimiento de planes de comunicación.

Kick off 2020: preparación de nuevos retos

A principios de 2020 se llevó acabo el Kick Off, evento para repasar los logros del año anterior y plantear las nuevas metas del 2020. Tuvimos el honor de contar con la presencia del señor Carlitos Páez, uno de los sobrevivientes del accidente en la cordillera de los Andes en 1972, quien relató su experiencia y la forma de sobrevivir junto a sus compañeros del vuelo 571.

Nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de hacer preguntas al señor Páez por tan increíble vivencia, quien relató la importancia de seguir adelante a pesar de las adversidades, y sobretodo trabajar como equipo para afrontar todos los retos, aprendizajes que fueron de gran valor para adaptarnos a los cambios y desafíos por la pandemia COVID-19.



#SinEquipoNoHayVictoria
Nuestro mayor Capital
son ustedes

Estamos de su lado,
enfrentando todos los
obstáculos juntos.

Capital bank
La Capital de tus Finanzas

[#SinEquipoNoHayVictoria](https://www.instagram.com/capitalbankpanama)

Mediciones para evaluar el bienestar de los colaboradores

Encuesta de salud de colaborador, modalidad de transporte y residencia

Empezando los casos de COVID-19 en marzo de 2020, realizamos una encuesta para identificar a los colaboradores que padecieran enfermedades crónicas y síndromes respiratorios, y que presentarán mayor probabilidad de contagio (por la modalidad de transporte y lugar de residencia), con el objetivo de tomar medidas oportunas para cuidar a los colaboradores más vulnerables.



Evaluación situacional durante cuarentena por COVID-19

Para conocer las condiciones familiares, de teletrabajo y financieras de los colaboradores, en abril de 2020 realizamos una encuesta para identificar posibles riesgos y planificar acciones de apoyo. Para ello, se estableció ciertos parámetros para clasificar a los colaboradores por nivel de riesgo:

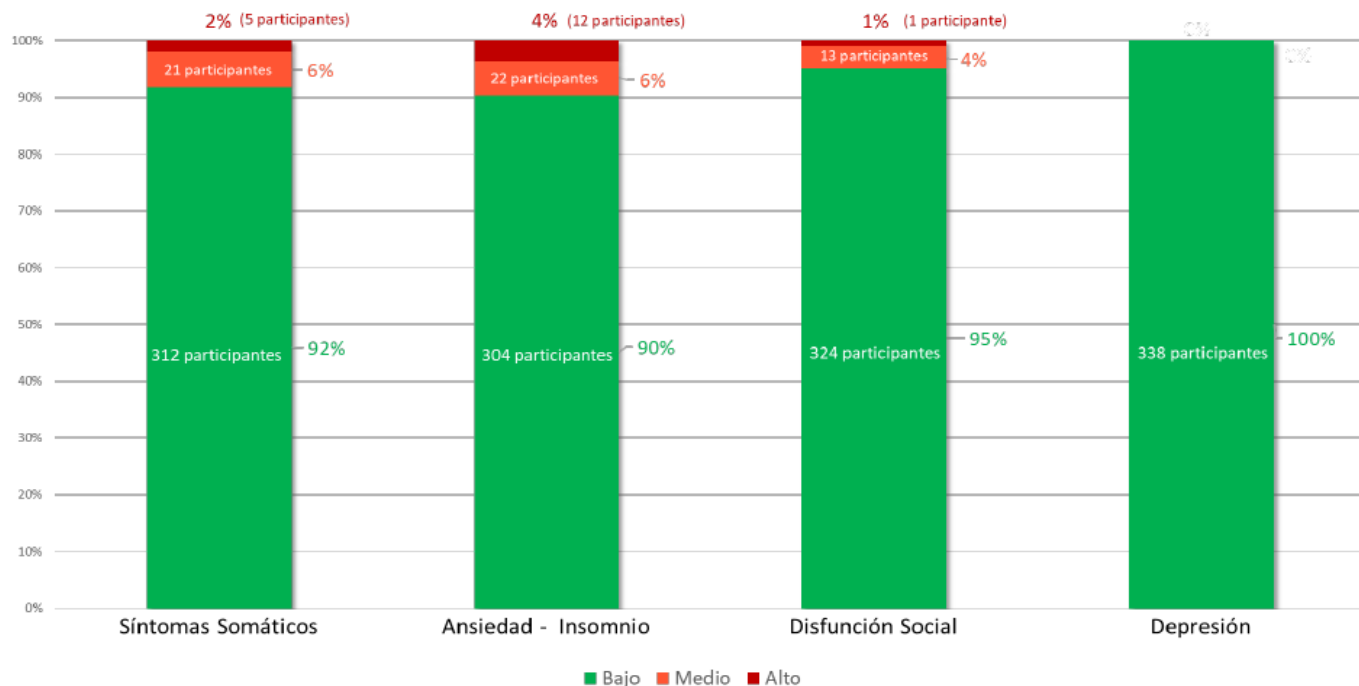
Riesgo alto	Riesgo medio	Riesgo bajo
<ul style="list-style-type: none">Disminución del ingreso familiarRango salarial hasta 1,500.00Más de 3 dependientes	<ul style="list-style-type: none">Disminución del ingreso familiarRango salarial hasta 2,500.00Más de 3 dependientes	<ul style="list-style-type: none">Disminución del ingreso familiarRango salarial más de 2,501.00Más de 3 dependientes

Encuesta de riesgo psicosocial. Transiciones S.A

En mayo de 2020 contratamos a la empresa Transiciones, S.A. que brinda servicios de evaluación y apoyo psicológico, para identificar indicadores de riesgo psicosocial en los colaboradores, a través de una encuesta constituida por cuatro escalas:

- Síntomas somáticos
- Ansiedad – Insomnio
- Disfunción social
- Depresión

Como resultado general se observó que más del 90% de colaboradores puntuaron “Bajo” en cada una de las escalas.



Encuesta Escuchando a los empleados. Pulso COVID-19. Mercer

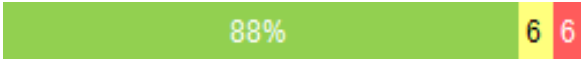

Participamos en un estudio diseñado para el sector bancario, acerca de los efectos de COVID-19, a cargo de la empresa Mercer, líder mundial de consultoría.

La encuesta realizada en junio de 2020, contó con la participación de más de 15 bancos afiliados a la Asociación Bancaria de Panamá, en la que se evaluó el bienestar del colaborador y la efectividad del jefe directo.

En los resultados, se evidenció la efectiva comunicación del líder (2 puntos por encima de la media de los otros bancos), y el esfuerzo de la alta dirección por apoyar la salud y el bienestar de los empleados durante la pandemia (8 puntos por arriba del promedio).

Como áreas de mejora, se identificó la dificultad para establecer equilibrio entre la vida laboral y familiar.

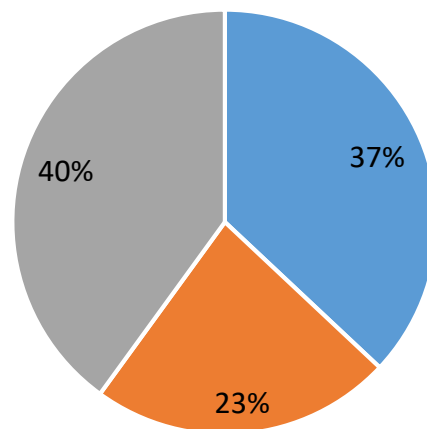
A continuación los resultados por dimensión de encuesta y su comparación con los otros bancos:

			<u>COMPARACIÓN</u>
Efectividad del jefe directo		88%	6 6 +3
Bienestar del empleado		83%	11% 7 +2

Encuesta bitácora para la prevención de COVID-19

Como lineamiento del Ministerio de Salud y Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, desde julio de 2020 hemos mantenido una bitácora de cada colaborador en relación a su salud, estatus de trabajo, posibles contactos con personas diagnosticadas con COVID-19, entre otros datos relevantes.

Este reporte nos ha permitido consolidar la información de los colaboradores, y realizar estadísticas sobre los casos confirmados, recuperados, entre otros. A continuación información de la modalidad de trabajo y seguimiento casos positivos hasta la fecha:



■ Teletrabajo parcial ■ Teletrabajo completo ■ Trabajo presencial

Evolución del COVID-19	30-jun-20	31-jul-20	31-ago-20	08-sep-20
Colaborador sospechoso	7	54	66	67
Colaborador positivo	4	16	23	24
Colaborador sospechosos descartados	5	36	58	61
Colaborador positivo recuperados	2	5	18	20

Acciones para mejorar la calidad de vida y respeto a los derechos de los colaboradores

Campaña de comunicación: Estoy Contigo

Para apoyar al personal y mantenerlo informado con todas las medidas de prevención, se realizó una campaña de comunicación en el que se abordaron:

- Recomendaciones de bienestar y salud mental
- Frases motivacionales
- Recomendaciones para cuidar las finanzas
- Información y medidas de prevención COVID-19

JUNTOS SALDREMOS ADELANTE

Capital Humano
Pensando en TI

Estrés y Ansiedad durante la cuarentena por el COVID-19

- Los cambios nos producen una gran incertidumbre que se traduce en nuestro cerebro en forma de cortisol (la hormona del estrés).
- El estrés es la consecuencia del desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos de afrontamiento del individuo.
- Aunque cada uno reaccionamos de modo distinto a situaciones estresantes, para muchas personas una pandemia y cuarentena puede causar sentimientos de frustración, irritabilidad, soledad, desesperanza y ansiedad.
- La ansiedad es un estado de agitación e inquietud desagradable, caracterizado por la anticipación del peligro y la sensación de catástrofe.
- Es por ello que en estos momentos es vital poner atención a tus propias necesidades y sentimientos.

¿Cuándo saber si necesitas ayuda?

Cuando la intensidad de los síntomas descritos es muy elevada y cuando la presencia de estos síntomas interfiere en tu vida (familiar, social, laboral).

Es el momento en el que todos debemos apoyarnos. Ayuda a otros y pide ayuda cuando lo necesites. Si lo requieres, no dudes en contactarnos:
c.humano@capitalbank.com.pa



¡Estamos Contigo!

LO QUE DEBES SABER SOBRE EL NUEVO CORONAVIRUS COVID - 19

Línea 169 Para atender personas con síntomas, que vengan de países con casos de COVID - 19.

Puedes comunicarte a esta línea sólo si has viajado a algún país o has estado en contacto con alguna persona que haya viajado a países con casos del nuevo coronavirus y presentes: fiebre, tos seca y dolor de garganta.

El centro de llamadas trabajará las 24 horas sólo para casos de COVID-19 en Panamá.

Fuente: REPUBLICA DE PANAMA, MINISTERIO DE SALUD, Organización Mundial de la Salud

@capitalbankpanama

Consejos para gestionar tu Presupuesto Familiar

- 1 LLEVA LAS CUENTAS AL DIA**
Elabora tu presupuesto. Lista todo de forma ordenada: gastos, ingresos, metas de ahorro y cualquier movimiento de tu cuenta.
- 2 ANALIZA TU PRESUPUESTO**
Una vez que hayas preparado el borrador de tu presupuesto personal, pasa a analizarlo con profundidad y a hacer los ajustes o cambios que sean necesarios. Lo primero que debes hacer es fijarte en el saldo que aparece al final del presupuesto, que es la cantidad resultante de la diferencia entre el total de los ingresos y el total de los egresos presupuestados. Debes asegurarte de que éste sea positivo, y que sea una cantidad adecuada.
- 3 AJUSTA AL PRESUPUESTO**
En caso de no ser el adecuado, debes evaluar si puedes generar más ingresos. Pero, sobre todo, evaluar si puedes reducir gastos, eliminando de tu presupuesto algunas partidas.

Águilas Solidarias

El programa "Águilas Solidarias" fue creado para ayudar con recursos económicos a colaboradores en condiciones de necesidad ante la crisis generada por COVID 19. Gracias al aporte del banco y el personal se lograron realizar créditos en vales de alimentación, con el fin de aliviar el peso de las demandas familiares de los colaboradores con mayor riesgo (detectados por las encuestas y a solicitud).

También se siguió ofreciendo el beneficio de adelanto de salario, para los colaboradores con una necesidad urgente.



Apoyo Solidario

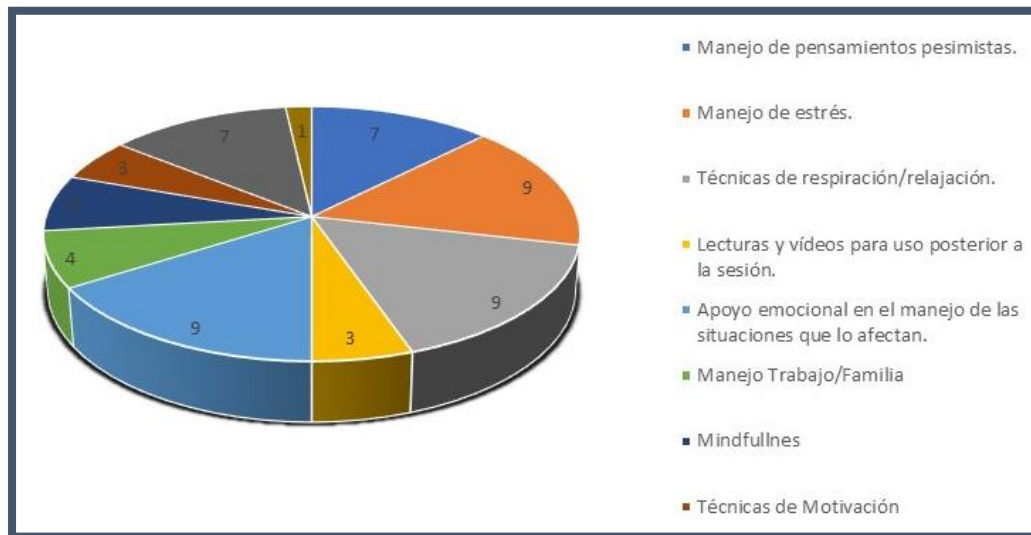
Apoyándonos como equipo en estos tiempos difíciles, también abrimos un espacio de donaciones para armar bolsas de comida, y así contribuir con nuestros compañeros que más lo necesitan.



Programa de Apoyo Psicosocial

A partir de los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial, a los colaboradores con un alto y mediano riesgo, se les pagó una o dos sesiones psicológicas con un profesional idóneo, para recibir el apoyo acorde a las necesidades particulares.

A continuación las principales herramientas que se realizaron en las sesiones, siendo las principales: apoyo emocional, manejo del estrés y pensamientos pesimistas, y técnicas de respiración/relajación



Conversatorios de bienestar

Como parte del desarrollo personal de los colaboradores, Capital Bank ha brindado espacios para difundir herramientas que puedan ayudar a los colaboradores en estos momentos como finanzas personales, hábitos saludables, manejo de la incertidumbres, entre otros; así como de fomentar la interacción con líderes del banco, a través de lo que hemos denominado: Conexiones Capital.



Aleska Caseres
Psicóloga

Giovanna Gálvez
Nutricionista – Dietista

Todo el personal
Viernes 14 de agosto
10:30 a.m. a 12:00 m.d.

 Microsoft Teams

Conexión Capital

La Cultura Capital bank en medio de la Pandemia y la Virtualización

Como resultado de la crisis del Covid-19, la cultura organizacional se ha puesto a prueba. Gracias a la pandemia la mayoría de las empresas en el mundo cambiaron la forma de trabajo, su estilo para responder.
¡Una Mirada a Nuestros Valores Organizacionales!

Invitado Especial:
Moises D. Cohen M.
Presidente de la Junta Directiva de Capital bank

Dirigido a Todo el Personal

Julio 21 4:30 p.m. a 5:30 p.m.

Implementación de Teams y Nueva Intranet

Para mantener la comunicación y colaboración de todas las áreas, en marzo de 2020 se implementó Teams, una herramienta de establecimiento de equipos, chat y video llamada.

Asimismo, iniciamos el Proyecto: Colaboración Organizacional, con el objetivo de actualizar la Intranet del banco, y tener al alcance toda información relevante para estar informados y conectados.

Una de las grandes novedades que ofrece Capital Net, es la oportunidad de conocer la oferta de capacitación y seguir aprendiendo a través del contenido, artículos y videos de las capacitaciones realizadas.





Herramientas necesarias para modalidad de teletrabajo

Pensando en la salud de los colaboradores que están en la modalidad de teletrabajo, hemos entregado sillas ergonómicas que permitan realizar las labores diaria de forma segura, evitando lesiones y otras enfermedades.

Adicionalmente, Capital Bank, como empresa responsable y en solidaridad con los colaboradores, se encuentra realizando una detección de necesidades acerca de las herramientas requeridas para trabajar de forma óptima desde casa, tales como Internet, celular y mobiliario.

SECCIÓN I - CONSUMO DE CELULAR

Realiza llamadas a clientes internos (compañeros de otras áreas)

Realiza llamadas a clientes externos y/o proveedores

Realiza llamadas internacionales

Su promedio al día de llamadas, realizadas por celular, es igual o mayor a 5 llamadas

El tiempo promedio por llamadas es superior a 30 minutos

Cuál es su plan de celular (solo minutos, solo data, data y minutos, prepago)

Indicar proveedor que se utiliza actualmente

Mantiene aplicaciones de trabajo en su celular (correo / teams)

Indicar el costo de su plan de celular actualmente / gasto mensual

Medidas de Seguridad e Higiene

Comité de Salud e Higiene

La conformación del Comité de Salud e Higiene, es una medida regulatoria como parte de la resolución DM 137-2020 – Gaceta Oficial N° 28982 del 16 de marzo 2020, a fin de suprimir y mitigar la propagación de COVID-19 en las organizaciones que operan de forma total o parcial, entre ellos los bancos.

Es por ello, que el Comité de Salud e Higiene de Capital Bank, ha elaborado protocolos de respuesta siguiendo los requerimientos establecidos por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, con el objetivo de establecer los lineamientos y medidas a fin de evitar el contagio y reaccionar de forma inmediata al existir alerta de un posible caso positivo dentro de la organización.

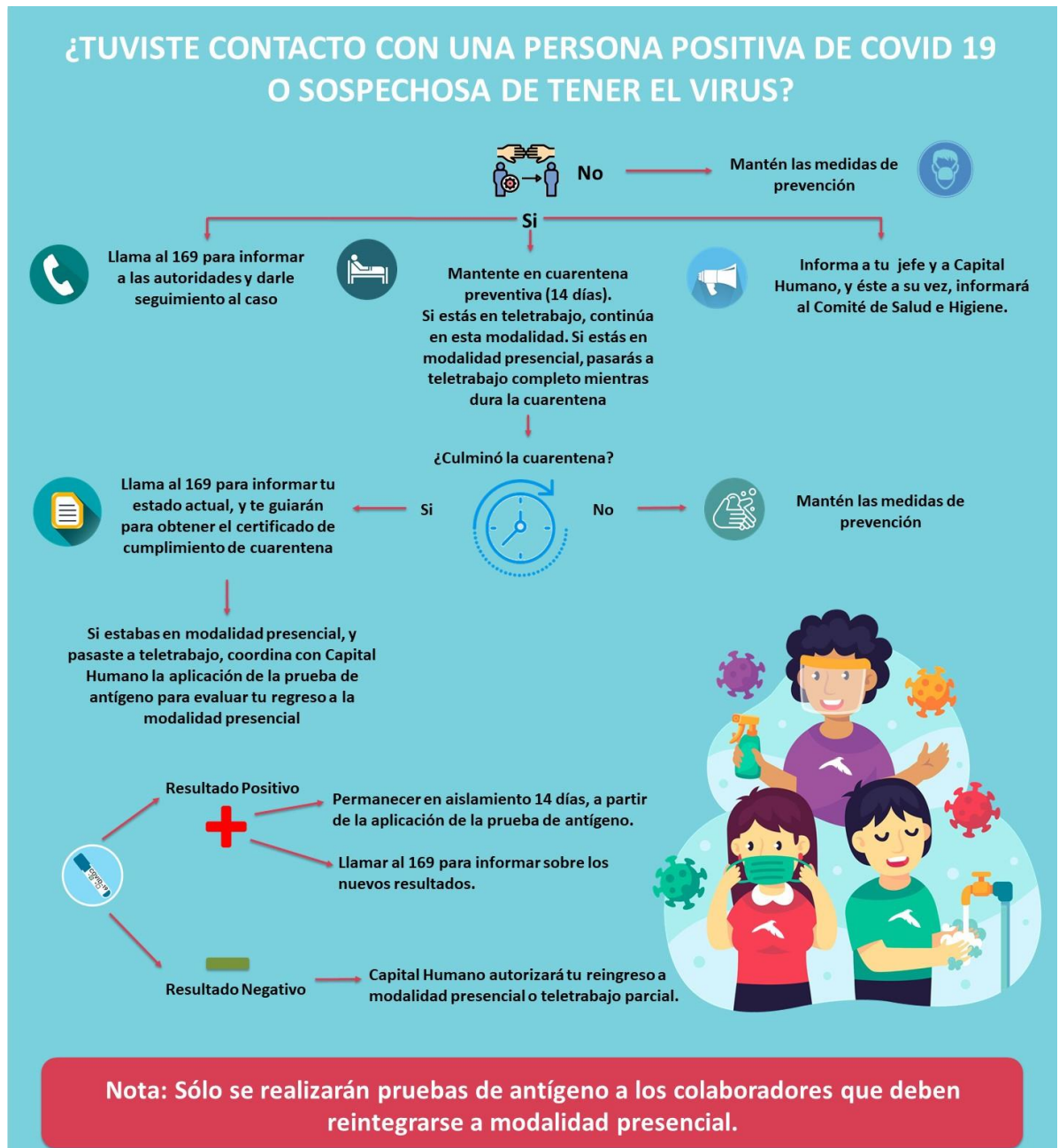
Protocolo de Respuesta de los involucrados

En este protocolo se detallan las funciones y acciones de las áreas y personas involucradas en la prevención y detección de casos sospechas o positivos de COVID-19, entre ellos: Capital Humano, Jefe directo, Administración, Seguridad, Comité de Salud e Higiene.



Protocolo de Respuesta del Colaborador

Se diseñó un protocolo de respuesta gráfico, como guía de las acciones específicas que debe realizar el colaborador si presenta síntomas relacionados a COVID-19, y ante el contacto con una persona positiva o sospechosa de tener el virus, y de esta manera brindar mayor seguridad y tranquilidad al personal.



Medidas de prevención y controles generales en Capital Bank

Capital Bank confeccionó una guía de las medidas de prevención de COVID-19 para los colaboradores que están asistiendo físicamente a las instalaciones, las cuales se comunican de manera constante, y se encuentran en las pantallas de las sucursales del banco y en los dispensadores de papel.

Dentro de las medidas, se detallan:

- Higiene de manos frecuentes
- Equipo de protección personal
- Distanciamiento físico
- Desplazamiento de colaboradores
- Monitoreo de síntomas
- Limpieza y desinfección de superficies
- Manejo del estrés laboral



Para el cumplimiento de las medidas de prevención, Capital Bank, dota a sus colaboradores de mascarillas y alcohol; y realiza un monitoreo de síntomas diario para el ingreso de los colaboradores a las instalaciones, así como pruebas serológicas de manera frecuente para detectar casos asintomáticos.



De igual forma, ha cambiado la disposición de los puestos de trabajo y áreas comunes para mantener el distanciamiento físico, y desinfecta regularmente todas las áreas a fin de disminuir la probabilidad de contagio.

Capacitación – COVID-19

Para mantener a los colaboradores informados, también se han brindado diversas capacitaciones a todo el personal sobre:


- Hábitos de Higiene y uso correcto de los equipos de protección
- Medidas Preventivas de Retorno al trabajo
- Manejo de Inspecciones en el Hogar de cara a COVID-19
- Protocolo de Bioseguridad y buenas prácticas de lavado de manos

Estas capacitaciones fueron impartidas por personal experto en la rama de salud, con el objetivo de brindar herramientas oportunas y solventar dudas en nuestros colaboradores con respecto al nuevo virus COVID-19.




MANEJO DE LAS INFECCIONES EN EL HOGAR DE CARA A COVID 19



Nuestros facilitadores:



Dra. Arlene Aparicio: AAparicio2@palig.com
Dra. Miriam Robles: MRoble@palig.com




Coronavirus COVID-19
Saber para prevenir




En DIRECTO por:



¿Cuándo y Dónde?



Viernes 17 de julio de 2020
4:00 p.m. a 5:00 p.m.
Desde cualquier dispositivo con acceso a internet



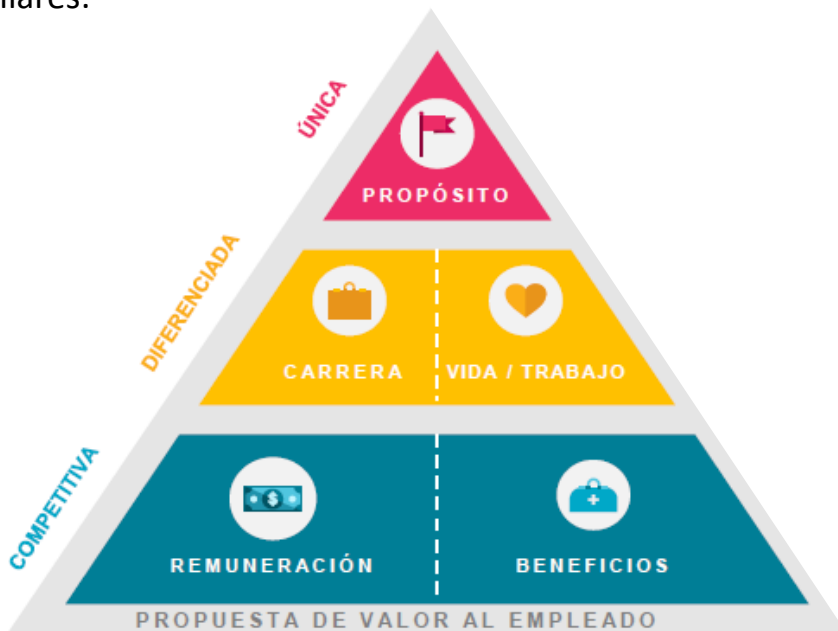
Para Todo el Personal es Obligatoria su asistencia de acuerdo a las normas de bioseguridad

Consultas: jfranco@capitalbank.com.pa

www.capitalbank.com.pa |  @capitalbankpanama

Programa de bienestar

Actualmente, contamos con un Programa de Bienestar que se fundamente en los siguientes pilares:



El objetivo es brindar experiencia para que el talento adecuado quiera pertenecer, permanecer y entregar resultados excepcionales.

Es un programa diseñado por categorías, lo que permite agrupar las actividades o iniciativas para tener un mayor seguimiento y ser de fácil visualización para el usuario. Entre las más destacadas encontramos:



VIDA SALUDABLE



En el que se incluyen todas las acciones, políticas y actividades que velan por la salud del colaborador. En el 2020 el enfoque principal ha sido la prevención de contagio de COVID-19.

Feria de Salud

Miércoles 09 de Octubre
Piso 11.5 Torre Capital Bank

Sábado 19 de Octubre
Sucursal Zona Libre - Sucursal David

Servicios -----

- Exámenes de Laboratorio
- Toma de presión, peso y talla
- Densitometría ósea
- Exámenes de detección de cáncer
- Planes de prevención familiar
- Limpieza dental
- Exámenes de vista
- Asesoría con nuestro corredor de seguro

Capital Humano
Promovido en TI

Valores CAPITAL: Creatividad | Agilidad | Productividad | Integridad | Trabajo en equipo | Actitud positiva | Lealtad

Facebook: /CapitalBankPanama

Feria de Salud 2019

Conferencia
MEDICINA PREVENTIVA
CARDIOVASCULAR

¿SE PUEDEN PREVENIR LAS ENFERMEDADES
CARDIOVASCULARES?

BOLETOS DE CORTESIA

AUDITORIO DE CAPITAL BANK
JUEVES 3 DE OCTUBRE
AUSPICIAN: 7:00 p.m. a 9:30 p.m.

DR. TEMISTOCLES
DÍAZ LEZCANO

BOLETOS DE VENTA EN:
ticketplus www.ticketplus.com.pa ePagov

Capital bank el banco que promueve Fundación Corazón Nuevo www.fundacioncorazonnuevo.org

Conferencia: Medicina Preventiva Cardiovascular 2019



TE INVITAMOS

FORO ROSA

4:00 P.M. - 6:30 P.M.
Auditorio

Invitada especial: Marisela Moreno
"El cáncer es alérgico a la buena actitud"

Con la participación de: Dr. Joel Moreno (Especialista en Oncología)

Foro Rosa 2019

¿TIENES 40 AÑOS O MÁS?

Ven y hazte la prueba de PSA

**VIERNES 18 SEPT
DE 9:00 A 11:00 a.m.**

Presentar Cédula y Carnet de Palig

campana de **PREVENCIÓN** contra el cáncer **DE PRÓSTATA**

Capital bank
Capital... Finanzas

AMERICA LAB
Laboratorio Clínico

www.americallab.net

Pruebas PSA 2020



Jornada de Pruebas Serológicas 2020



Jornada de Pruebas de Antígeno 2020

BALANCE VIDA- TRABAJO



A raíz de la pandemia y todos los cambios que hemos tenido que realizar para dar continuidad al negocio, incluido el teletrabajo, la flexibilidad en Capital Bank ha adquirido otro concepto, con un enfoque más de resultados que de cumplimiento de horarios, con el fin de facilitar al colaborador el manejo de las demandas personales y familiares que ha traído esta situación.

RECONOCIMIENTO



Capital Bank reconoce públicamente a sus colaboradores con 5 o 10 años de antigüedad, por el compromiso y lealtad que han ayudado a alcanzar las metas de la organización.



DEPORTIVOS, RECREATIVOS, SOCIALES Y CULTURALES



Se agrupan todas las actividades dirigidas a mejorar la calidad de vida, e incentivar la integración y sentido de pertenencia.

Actividades deportivas

Practicar deporte entre compañeros de trabajo ayuda a mejorar las condiciones físicas y promueve el compañerismo, es por ello que Capital Bank fomenta ampliamente la participación de los colaboradores y brinda una variedad de actividades.

A finales de 2019 se realizó El Torneo Interno de Ping Pong y la Liga Empresarial de Ping Pong, en donde participa el Presidente de la Junta Directiva y colaboradores de todos los niveles.



En el 2020, se inició la Liga Interbancaria de Fulbito, en el que nos estábamos entre los primeros 8 puestos, antes de que se suspendiera por las medidas de distanciamiento social para prevenir el contagio de COVID-19.



Actividades Recreativas y Sociales

Antes de la llegada de la pandemia por COVID-19 se realizaron diversas actividades organizacionales entre ellas:



Día de las madres de 2020



Día Internacional del café



Árbol de los Deseos Capital 2019



Fiesta de Navidad 2019



San Valentín 2020



Día Internacional de la Mujer 2020

Durante la pandemia, se ha procurado mantener la integración y la cultura de comunidad. Algunas de las actividades que se han realizado son:



Happy Hours 2020: conversaciones informales por Teams



Gift Work 2020

Actividades culturales

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

Ese día, se invita a todos los colaboradores a trabajar con algún detalle de la vestimenta típica o folklore panameño, y se realizan diversas presentaciones folklóricas protagonizadas por miembros del personal de Capital Bank, incluyendo al Presidente de la Junta Directiva y su familia.

En el 2019 celebramos este día con variadas actividades:

- Una banda de música “Moises Castillo Ocaña”
- La presentación de Conjunto Típico “Panama Del Alma Mía”
- La presentación del baile típico “El Punto” por el Presidente de la Junta Directiva y su esposa
- Declamación de poesía “Musa Panamá”
- La presentación de un Baile Congo
- Gastronomía típica panameña

También tuvimos la grata oportunidad de brindar homenaje a Cesar Barria, un deportista panameño que se ha destacado nacional e internacionalmente con impecables travesías y representaciones en aguas abiertas, demostrando que una discapacidad no es una barrera o limita para alcanzar el éxito.

Se realizó por primera vez un concurso de vestidos típicos, La Dama de la Pollera Capital, en la que participaron jurados expertos en folklor panameño.



Banda de música "Moises Castillo Ocaña"



Homenaje a Cesar Barria



Baile Típico "El Punto"



Baile Congo



Concurso La Dama de la Pollera Capital



Día Típico 2019

El “**Día Típico**” también se celebra en la Sucursal David y Chorrera, en el que se invitan a clientes para compartir un momento de cultura, danza y gastronomía panameña.

En el Día Típico festejado en la sucursal David se honró al profesor José Armando Corella, creador del festival del Almojábano con Queso, cuyas ganancias le han permitido organizar talleres para la confección de sombreros pintaos y mundillos en las polleras.

En la sucursal de Chorrera tuvimos la grata participación de la reconocida Banda de Música Víctor Raul Gonzalez del Colegio Moises Castillo Ocaña.



Sucursal Chorrera



Sucursal David

FAMILIA



La familia es un aspecto importante para cualquier colaborador, por lo que cada año se realizan actividades en las que se incluyen a los hijos del personal.

A principios de 2020, se realizó el programa Días de Verano Capital, con el objetivo de crear experiencias de aprendizajes que permitan un desarrollo socioemocional óptimo, a través de actividades que aporten beneficios para la salud, seguridad, autoestima y diversión. Entre las actividades se encuentra el conocimiento de los sentidos, seguridad vial, cine, desayuno nutritivo, actividad física recreativa, ecología, entre otros; los cuales fueron divididos en 5 sesiones de 4 horas.



Días de Verano Capital 2020



BENEFICIO EN EL LUGAR DE TRABAJO



Brindar un espacio cómodo y seguro es una de nuestras prioridades, por lo que contamos con diferentes salones que aseguran la comodidad, tranquilidad y productividad de nuestros colaboradores.

En marzo de 2020 inauguramos el salón de innovación, un espacio pensado para trabajar de forma colaborativa y potenciar la creatividad de los colaboradores.



Salón de Innovación 2020

A raíz de la pandemia por COVID-19 y las medidas de prevención para reducir el contagio, por ahora, se han restringido el uso de los espacios comunes para salvaguardar la seguridad de los colaboradores.

A continuación los otros espacios diseñados para el desarrollo y bienestar del personal:



Cafetería – Capital Bistro



Gimnasio



Auditorio



Salones de Capacitaciones y Eventos



Sala de Felicidad y Tranquilidad



Sala de Lactancia

Apoyo a la Comunidad

Reafirmando nuestro apoyo a la comunidad, a finales de 2019 participamos en la caminata Relevo por la Vida a beneficio de de la Fundación Amigos del niño con leucemia y cáncer (FANLYC)



Relevo por la Vida 2019

Así mismo, de la mano con al Centro Juntos Podemos Curundú, realizamos un programa de recopilación de juguetes de navidad para regalar alegría y compañía a niños que viven en situación de alta vulnerabilidad social y económica.



Juntos Podemos Curundú 2019



Como todos los años, nuestros colaboradores preocupados por el bienestar de la niñez panameña, durante varios meses realizaron originales actividades para la recaudación de fondos como Karaoke, bailes típicos, venta de comidas, entre otros, con la finalidad de donarlos a la Teletón 20-30.

Gracias a la iniciativa y participación de todos los colaboradores, en 2019 se logró recaudar B/. 10,000.00



Entrega de cheque 2019

También, iniciamos nuestro programa de voluntariado 2020, con el objetivo de contar con colaboradores motivado, capacitados y con disponibilidad de participar en todas las actividades de responsabilidad social corporativa planificadas para el año.

CONVOCATORIA VOLUNTARIADO 2020

Queremos romper barreras



Nos haces falta...

Súmate al voluntariado

Buscamos colaboradores que quieran formar parte del equipo de voluntariados.

Sólo debes tener ganas de ayudar y disposición para participar en las actividades que realizaremos durante el año.

Recibirás **capacitación de la mano de expertos.**

Si deseas formar parte del equipo de voluntariado, completa el formulario adjunto y envíalo a stpalcios@capitalbank.com.pa



Valores CAPITAL: Creatividad | Agilidad | Productividad | Integridad | Trabajo en equipo | Actitud positiva | Lealtad



@CapitalBankPanama

Convocatoria de Voluntarios 2020

No obstante, con la llegada de la pandemia y todas las medidas declaradas por las autoridades, se cancelaron la mayoría de las actividades como Día de Buenas Acciones y el Programa de Educación Financiera.

A pesar de ello, hemos podido contribuir junto a la empresa Food Soltucions y sus proveedores, con donaciones de comidas preparadas, víveres y medicamentos a centros de apoyo como Hogar Bolivar, Hogar Divino Niño, Casa Providencia, Hogar Juana María Condesa, Hogar Juan Pablo II y Hermanas del Buen Pastor. Igualmente, se ha entregado comida a las estaciones de policía y al personal del Ministerio de Salud.



Trato Justo

Entre los lineamientos y políticas que velan por la equidad y el trato justo de nuestros colaboradores tenemos:

Privacidad del empleado

La privacidad de la vida social y familiar de cualquier colaborador, ejecutivo y Director es de su exclusiva competencia siempre y cuando no interfiera directa o indirectamente con el cumplimiento de sus obligaciones contractuales con la institución (Código de Ética, 2020).

Prevención de Acoso

En el artículo 94 del Reglamento Interno (2019), se establece la protección del Derecho al trabajo en condiciones de equidad y el establecimiento de políticas públicas para prevenir cualquier tipo de hostigamiento y acoso (intimidaciones, acoso laboral, sexual, psicológico), conforme a los convenios sobre Derechos Humanos ratificados por la República de Panamá, que se enfocará en la prevención y en la imposición de sanciones para garantizar la dignidad, respeto y bienestar del colaborador.

Conflicto de Interés

El código de Ética define escenarios de posibles conflictos de interés, a fin de proporcionar una orientación para prevenir situaciones que puedan causar intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad del desempeño de las funciones de colaboradores y/o Directivos.

Registro de quejas

Como parte de la gestión de mantener la justicia y el respeto de colaboradores, se configuró en el nuevo software de Capital Humano una sección para registrar las quejas con respecto:

- Exceso de carga laboral
- Equidad de carga laboral
- Clima laboral
- Remuneración
- Acoso laboral
- Salud y seguridad laboral
- Reconocimiento
- Comunicación

☰ QUEJAS

Fecha de presentación de la queja

Respuesta enviada

Motivo de la queja

Información del incidente

Jefe a cargo de la investigación

Fecha de notificación

Carta de invitación enviada

Representante de RR.HH.

Presidente de la reunión

Información adicional

Resultado de la queja

Sección Quejas – Nuevo Software de Capital Humano 2020

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 y respetamos la libertad de expresión en todas sus formas, y apoyamos a nuestra gente a crecer con nosotros.

Cultura de Aprendizaje

Gran prueba de lo mencionado anteriormente, es nuestro Compromiso con la Educación, en todo sentido. Es por ello que Capital Bank cuenta con un programa de capacitación que vela por el crecimiento y desarrollo de todos los colaboradores, el cual se ha robustecido durante la pandemia, con la implementación de capacitaciones virtuales, el involucramiento de facilitadores internos, y el desarrollo de una sección de capacitación en la Intranet para fomentar el crecimiento individual y el aprendizaje continuo.



La Cultura de Aprendizaje y Desarrollo Capital está inspirada en la más alta aspiración de ver crecer a nuestros **capitalbankers**. Es por ello que ofrecemos espacios para la reflexión conjunta, el autodesarrollo personal y profesional, cultivando la imaginación y la creatividad. La invitación a esta nueva cultura de aprendizaje es que seamos **eternos aprendices** y que disfrutemos juntos este viaje de descubrimiento a medida que aprendemos de manera más efectiva.

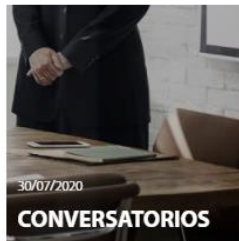
Sección de Capacitación Capital Net 2020

El Programa de Capacitación se agrupa en:

- Capacitaciones estratégicas: son aquellas que permiten al colaborador conocer el negocio y alinear sus competencias en función a las metas.
- Capacitaciones técnicas – funcionales: son aquellas que elevan el conocimiento y la experiencia del colaborador en su puesto de trabajo.
- Capacitaciones regulatorias: son aquellas exigidas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Seguros.

Este año, se diseñó otra clasificación de temas:

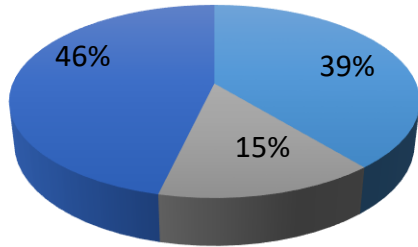
- Conexiones Capital: son espacios destinado a permitir una mayor interacción con los líderes de la organización, en el que se comparte información relevante para los colaboradores.
- Conversatorios: son ventanas ideadas para reflexionar, interactuar y generar diálogos sobre distintos temas de interés.
- Desarrollo profesional: es la formación enfocada en fortalecer la capacidad de respuesta, ejecución y competencias necesarias para el alcance de los objetivos organizacionales.
- Desarrollo personal: es la formación enfocada en la toma de conciencia, identidad, creencias y demás aspectos personales que contribuyen a mejorar la calidad de vida y el logro de metas personales.



Nuevas modalidades incluidas en la oferta de Capacitación 2020

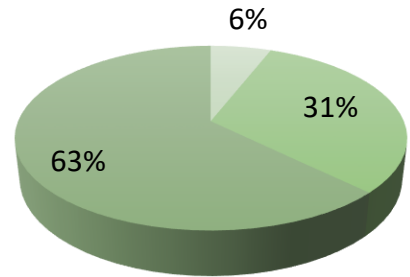
Indicadores de Capacitación y Desarrollo 2019

Internas



- Estratégicas
- Regulatorias
- Técnico Funcionales

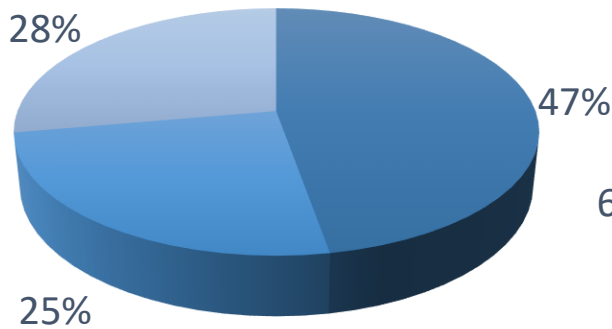
Externas



- Estratégicas
- Regulatorias
- Técnico Funcionales

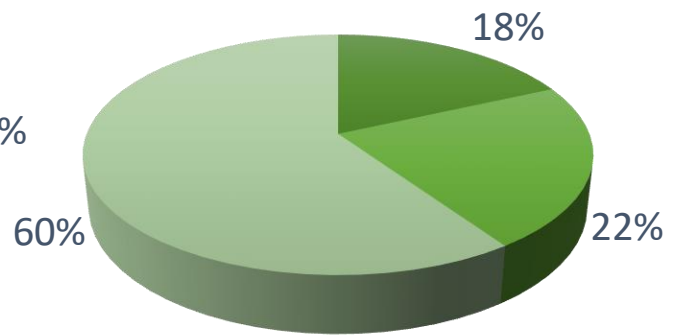
Indicadores de Capacitación y Desarrollo 2020

Internas



- ESTRATEGICOS
- REGULATORIOS

Externas



- ESTRATEGICOS
- REGULATORIOS
- TECNICOS FUNCIONALES

Similar a años anteriores, en las capacitaciones internas hay una mayor frecuencia de temas estratégicos.

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño en Capital Bank, es un proceso que se realiza cada año para valorar cualitativamente las competencias de todos los miembros de la organización, a través de una autoevaluación, evaluación del jefe directo y retroalimentación de conductas específicas, de acuerdo al cargo y rol.

En el 2019 la evaluación de desempeño, se diseñó de acuerdo al área funcional que pertenece el colaborador: Negocio y Soporte al Negocio, y en base a la familia de puesto: Alta Gerencia, Gerencia Media, Supervisor y Contribuidores Individuales, con el objetivo de evaluar las conductas relacionadas a las perspectivas del Balanced Scorecard (Finanzas, Clientes, Procesos y Personas) .

Para Capital Bank, la retroalimentación es parte vital del proceso de evaluación y desarrollo, por lo que todos los años se realizan capacitaciones a los líderes para fomentar un adecuado feedback que incida en el mejoramiento continuo del colaborador.



Capacitación de Retroalimentación efectiva en el proceso de Evaluación de Desempeño 2019

Plan de sucesión y desarrollo

Capital Bank cuenta con una política de sucesión, en la que se establecen los parámetros y metodología para identificar las posiciones claves y críticas de la organización, así como posibles sucesores y altos potenciales.

Este plan 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.

La identificación de Altos Potenciales consta de evaluaciones para medir, capacidad, potencial compromiso y motivación que se requiere para poder ocupar puestos con mayor jerarquía o aprovechar la capacidad dentro de cualquier área de la organización.



Componentes del Plan de Sucesión

Liderazgo en tiempos de COVID-19

Una de las acciones más importantes para mantener los estándares laborales durante la pandemia, es apoyar a los líderes en la toma de decisiones responsables y guiarlos en su rol de sostén y contención en tiempos difíciles.

Para ello, en abril de este año, se realizó una sesión individual con cada líder para abordar los desafíos y oportunidades que han enfrenado a raíz de COVID-19; y se han realizado capacitaciones de liderazgo como:

- Lo que todo líder debe saber sobre teletrabajo
- Líder Capital: Sosteniendo equipos en tiempos inciertos

Se ha alentado al líder a tener mayor flexibilidad con su equipo y cuidar el posible desgaste emocional y/o laboral por los ajustes familiares y cargas de trabajo.

 PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A LOS LIDERES " ESTOY CONTIGO "		
CAPITAL BANK, INC		
Nombre Completo:	Cargo	Fecha
PREGUNTAS ABIERTAS: teletrabajo, familia, economía, liderazgo equipo ?		
Cómo te sientes hoy?		
Qué desafíos se te han presentado durante este periodo de cambio ?		
Qué te preocupa de _____? (preocupación inmediata).		

Plantilla Programa de Acompañamiento a Líderes: Estoy Contigo

Trabajo forzoso

Para prevenir cualquier trabajo forzoso o coaccionado, tanto en el Reglamento Interno como en la Política de Capital Humano se contemplan los lineamientos sobre el uso de permisos, vacaciones, horarios, jornadas de trabajo, compensación, beneficios vacantes internas, clima laboral y otros temas concernientes que velan por el derecho y bienestar de colaboradores.

El banco participa de encuestas salariales del sector bancario para revisar los salarios de las posiciones en el mercado y tomar decisiones con respecto posibles ajustes, tomando en cuenta la equidad interna y la evaluación de desempeño.

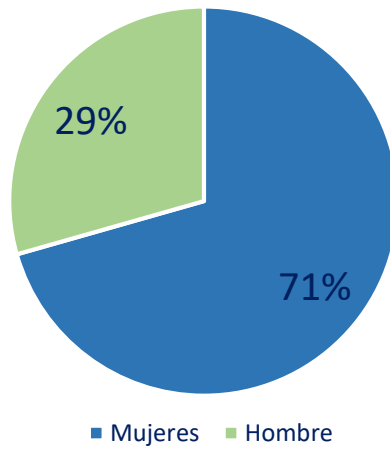
Trabajo Infantil

En el Reglamento Interno de Trabajo también se plasma la prohibición del trabajo infantil y las medidas que deben tomarse para los menores de dieciocho años, miras de proteger los derechos y salvaguardar su seguridad.

Discriminación

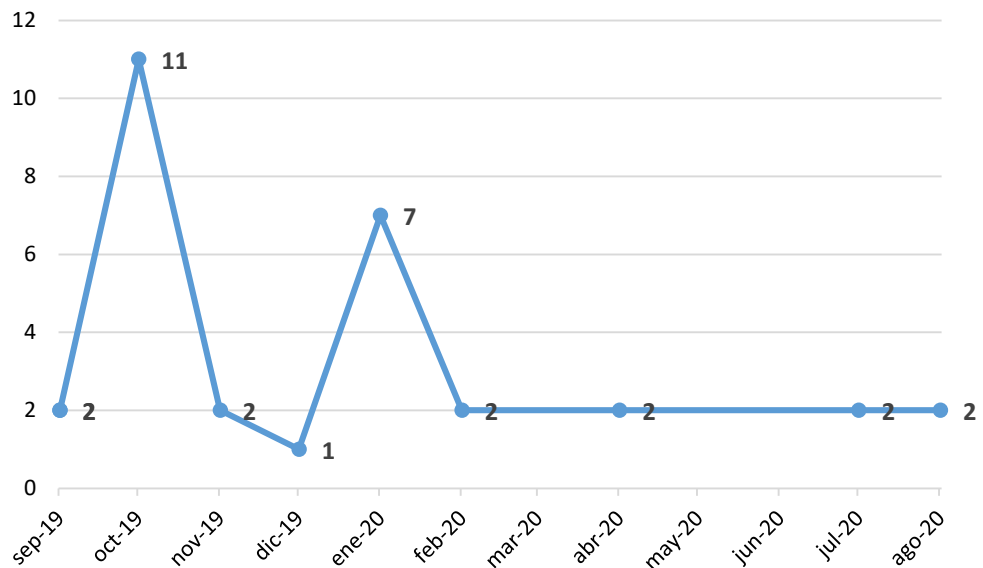
Tanto en el Código de Ética como en el Reglamento Interno se establece que en el desarrollo de las actividades laborales, deben respetarse los derechos de los demás y poner en práctica el principio del trato justo, sin importar la raza, religión, edad, género, estado civil, condición física, discapacidad o afiliación política. El maltrato, de cualquier clase, es éticamente inaceptable.

En este sentido, nos sentimos orgullosos de contar con una gran representación de mujeres en posiciones gerenciales.



Cantidad de posiciones Gerenciales ocupadas según el género 2020

Por otra parte, creemos en el desarrollo del talento humano y nos sentimos orgullosos de contar con ascensos aun en medio de la pandemia por COVID-19



Ascensos de Septiembre 2019 a Septiembre 2020

Desarrollo de Política de Inclusión y Diversidad



La Política de Capital Humano también hace énfasis en la abolición de la discriminación en el procesos de reclutamiento y selección. La política menciona que en la búsqueda y selección de un candidato, no se deberá tenerse ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, discapacidad o ideología política, y 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.

De igual forma, en La Política de Capital Humano y El Código de Ética se dictamina que 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.

Capital Bank trabajando en conjunto con la organización SUMARSE ha creado su programa de inclusión para personas con discapacidad, desarrollándose de la 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.

Es por ello, que nos sentimos muy orgullosos de todavía contar con Augusto Ducreux, primer colaborador con contrato permanente participante del programa de personas con discapacidad.

En el marco de la semana RSE 2019, que se fundamentó en *Acción Empresarial por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*, fuimos escogidos como una de las empresas mencionadas en la publicación desarrollada por SUMARSE y la Fundación Konrad Adenauer **“Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad: 10 años de historias sumando a la cultura de inclusión”** como parte de las instituciones que suman experiencias y aprendizajes, impulsando cambios en el marco de los derechos humanos y abrir oportunidades a todas las personas, sin importar su condición u origen.



Augusto Ducreux – Mensajero



Semana RSE 2019- SUMARSE

Capital Emprendedor- “Nuestra Filosofía”

Capital Emprendedor es una empresa subsidiaria de Capital Bank, que impulsa el desarrollo de los empresarios, sus negocios y equipos con servicios de formación empresarial basados en el contexto del cliente.

Sus servicios están diseñados para maximizar la transferencia de aprendizaje al puesto de trabajo o gestión empresarial, mas allá de ofrecer una buena experiencia de enseñanza.



CapitalEmprendedor

Misión: Empoderar empresas y empresarios a través de la formación empresarial para facilitar su sostenibilidad y crecimiento.

Visión: Ser reconocidos por nuestros clientes cómo una institución que forma emprendedores, empresarios y profesionales para que contribuyan al éxito de sus organizaciones.

Propuesta de valor: *Experiencias colaborativas de aprendizaje para emprendedores, empresarios y profesionales que les faciliten resolver problemas y aprovechar oportunidades en sus negocios.*

En el 2019, Capital Emprendedor amplió sus servicios e iniciativas y estableció 5 pilares importantes:

5 Pilares
Clientes – Prospectos – Mujeres
Colaboradores, Concurso

En el que se hace énfasis a sus principales audiencias: clientes del Grupo Capital Bank; nuevos clientes empresarios y emprendedores; y colaboradores de la organización.

Dentro de los pilares también se incluyen dos proyectos importantes:

1. Programa de fortalecimiento a mujeres emprendedoras

Actualmente se están formalizando los acuerdos entre PROPARCO y Capital Bank, para definir el inicio de este programa que está concebido para diseñar productos financieros y no financieros dirigido a mujeres emprendedoras en Panamá.

2. Concurso Nacional de Emprendedores

Esta iniciativa nace del Presidente de la Junta Directiva de Capital Bank, quien cree firmemente en el desarrollo del país a través del emprendimiento, y consiste en una competencia televisada entre pymes, con el objetivo de fomentar la formación y el desarrollo empresarial de este segmento.

Las empresas participantes deberán demostrar entre otras cosas, ser socialmente responsable y servir a la comunidad.

Debido a la pandemia por COVID-19, el proyecto se detuvo en la etapa de planificación. No obstante, se están retomando acciones para iniciar el proyecto, ya que aun cuando el impacto económico ha sido mayor en las pequeñas y medidas empresa, son estas las que contribuirán a la reactivación económica del país.

Encuentros Capital

Como otro apoyo a las empresas del país, durante la suspensión de las actividades económicas, se han brindando capacitaciones y conversatorios gratuitos, en el que participan expertos relevantes del medio profesional y empresarial.

Esta iniciativa que hemos denominado Encuentros Capital, se enfoca en la recuperación económica y en la resiliencia empresarial y personal, a través de un formato virtual, dinámico e interactivo

13 

Eventos efectuados
Virtual, Zoom + YouTubeLive

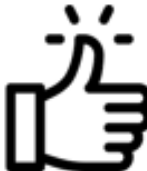


9,520

Participantes alcanzados
3054 asistentes en vivo

6,977 
YouTube

Vistas de las grabaciones
en YouTube

97% 

De encuestados, desean que los
invitemos a otros eventos
virtuales

Indicadores relevantes de los Encuentros Capital 2020

Encuentro virtual

El Liderazgo en Procesos de Adversidad y Transformación




Graciela Bocchi
Directora Académica de Avanzada Pyme & CEO de Graciela Bocchi Formación Consultiva

Moisés D. Cohen
Presidente de la Junta Directiva de Capital bank

Jueves 2 de julio 5:00 p.m. a 6:15 p.m.

Plataformas  **zoom**  **YouTube**

Más de 300 inscritos
¡Gracias por Participar!

Encuentro Capital



¿Cómo implementar el E-commerce en tu negocio?





Moisés D. Cohen
Presidente de la Junta Directiva de Capital bank

Natalia Orellana
Gerente de Desarrollo Comercial de Darsen Technology

Neyla Poveda
Gerente de Ecommerce de Capital Bank

Revíelo en nuestro canal de  **YouTube** @capital bank

Encuentro Capital

Análisis Económico y Empresarial del primer semestre del año y proyecciones para el segundo semestre de 2020



Jueves 6 de agosto 5:00 p.m. a 6:00 p.m.




Moisés D. Cohen
Presidente de la Junta Directiva de Capital bank

Eddie Tapiero
Economista

Plataformas  **zoom**  **YouTube** **REGÍSTRATE AQUÍ** 

Invita

Encuentro Capital

Cómo Vender y Operar mi Negocio en una Economía de Bajo Contacto

Conoce los cambios en los hábitos de los consumidores y consejos para transformar tu negocio basado en la nueva realidad del mundo y el cliente.

Jueves 9 de julio | 5:00 p.m. a 6:30 p.m.





Orlando Reyes
Cofundador y Director Comercial de Wisy con sede en Silicon Valley

Min Chen
Fundadora y CEO de Wisy con sede en Silicon Valley

Moisés D. Cohen
Presidente de la Junta Directiva de Capital bank

Plataformas  **zoom**  **YouTube**

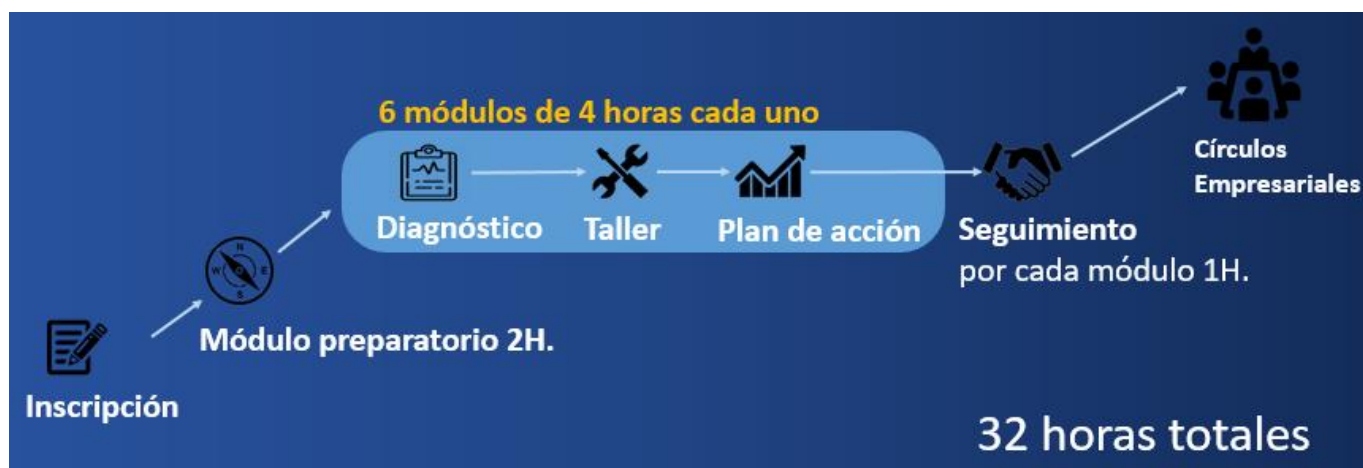
REGÍSTRATE AQUÍ

Temas - Encuentros Capital 2020

Avanzada Pyme

Avanzada Pyme es un programa de desarrollo empresarial que tiene el objetivo de ayudar a las empresas a aprovechar oportunidades e implementar mejoras en sus negocios, a través de 32 horas de capacitación empresarial y seguimiento de planes de acción de crecimiento.

Por la relevancia que tiene el fortalecimiento de las pymes, el programa se retomará en un formato virtual y adaptado a la situación actual del país.



Programa y Metodología Avanzada Pyme 2020

Programa Radial

Con 7 años al aire, el programa radial de Capital Emprendedor sigue brindando a empresarios y emprendedores temas de actualidad sobre gestión empresarial, buenas practicas y casos de éxito.



94.5FM y App | Emisora con énfasis en noticias, economía, política y cultura



33 Transmisiones en 2020
Con 88 participantes



1300 Vistas de las grabaciones
(últimos 10 programas)

Indicadores Programa Radial 2020

Este sábado 23 de mayo
En nuestro Programa Radial



Samuel Bardayán

ACTUALIDAD

Acciones concretas de AMPYE en el Plan de Activación y Recuperación para las PYMES y Emprendedores

Director AMPYME

¡No te lo pierdas! Sábado, a las 8:00 a.m. por RADIO PANAMÁ 94.5 FM

ESTE SÁBADO 30 EN NUESTRO PROGRAMA RADIAL



Michelle Dueñas

CAPITAL BANK

Procesos Legales para una Restructuración de Préstamo.

Vicepresidenta de Asesoría Jurídica de Capital bank.



María Isabel Ucha

CAPITAL EMPRENDEDOR

Herramientas para Liderar la Gestión del Cambio.

Facilitadora de Avanzada Pyme

¡No te lo pierdas! Sábado, a las 8:00 a.m. por RADIO PANAMÁ 94.5 FM

Temas - Programa Radial 2020

5.3 Medio Ambiente

Capital Bank se compromete a velar que en toda su cadena de valor se contemple el mínimo impacto negativo en el medio ambiente. En la medida de su crecimiento, se mantiene a la vanguardia para la búsqueda de oportunidades que permitan generar un impacto ambiental positivo en la sociedad; esto por medio de nuevos productos, servicios y gestión a lo interno de la organización.

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.

A continuación se describen las principales acciones entorno a la protección y conservación del medio ambiente:

- Capital Reduce
- Liderazgo de Diseño Energético y Ambiental (LEED)
- Tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales



Capital Reduce

A principios de 2020, Capital Bank refirma su compromiso con el medio ambiente, iniciando la campaña CAPITAL REDUCE, que tiene como objetivo promover la toma de conciencia de los colaboradores con respecto al aporte que pueden realizar para contribuir con la conservación del medio ambiente.



Como parte del programa:

1. Se reduce la compra de botellas plásticas y vasos de papel. En su lugar, se entregó a todos los colaboradores vasos biodegradables de fibra de bambú.



CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN CAPITAL REDUCE

En tus manos tienes un vaso reciclado de fibra de bambú que resiste altas y bajas temperaturas, el mismo reemplazará los vasos de papel desechables en las áreas comunes.

Úsalo siempre en la oficina y demuestra que los colaboradores del Grupo Capital estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente.

Te invitamos a formar parte de este gran proyecto

#CAPITALREDUCE
AQUÍ TAMBIÉN SOMOS VERDES

by  @capitalbankpanama

2. Se disminuye el uso de utensilios desechables de foam en la cafetería, para reemplazarlos por utensilios biodegradables.

CAPITAL REDUCE

Estimados Colaboradores

Uniendo esfuerzo por preservar el medio ambiente, hacemos extensivo la campaña de Capital Reduce al área de Capital Bistro.

A partir del lunes 10 de febrero, se reemplazará los utensilios de foam por utensilios de papel.

AQUÍ TAMBIÉN SOMOS VERDES




Valores CAPITAL: Creatividad | Agilidad | Productividad | Integridad | Trabajo en equipo | Actitud positiva | Lealtad

[f](#) [@](#) /CapitalBankPanama

3. Se realiza una campaña de de comunicación para fomentar las tres R: Reduce, Reutiliza, Recicla, dentro o fuera de las instalaciones de Capital Bank. En los comunicados se informan los beneficios del reciclaje, tips para usar menos plásticos, entre otros temas importantes.



Conoce las 3R

 <p>REDUCE</p> <p>Acciones para reducir la producción de objetos susceptibles a convertirse en residuos.</p>	 <p>REUTILIZA</p> <p>Acciones que permiten volver a emplear un producto para darle una segunda vida.</p>	 <p>RECICLA</p> <p>Acciones de separar materiales usados y someterlos a tratamiento para obtener nuevos productos.</p>
--	--	--

Valores CAPITAL: Creatividad | Agilidad | Productividad | Integridad | Trabajo en equipo | Actitud positiva | Lealtad

[f](#) [@](#) /CapitalBankPanama

REDUCE – REUTILIZA - RECICLA





Si separas tus desechos orgánicos e inorgánicos, fomentas una cultura de reciclaje y ayudas a combatir el cambio climático

BENEFICIOS:

- Ahorras energía
- Se reduce la contaminación ambiental
- Evitas desperdicios de agua
- Disminuyes los recursos tomados de la naturaleza
- Aprovechas residuos que normalmente se consideran basura y le das un nuevo uso

Valores CAPITAL: Creatividad | Agilidad | Productividad | Integridad | Trabajo en equipo | Actitud positiva | Lealtad

[f](#) [@](#) /CapitalBankPanama

4. Se imparten capacitaciones y charlas de sensibilización de reciclaje, cuidado del medio ambiente, tanto para el colaborador como a su familia. Igualmente se instruye a todos los colaboradores sobre los conceptos básicos de Responsabilidad Social Empresarial, voluntariado y actividades de apoyo a la comunidad.

**TALLER PARA NIÑOS
APRENDE A RECICLAR**

Capital Humano
Pensando en Ti

Comprometidos con el medio ambiente reafirmamos nuestro compromiso de educar y concientizar.

Te invitamos a formar parte de este divertido reciclaje para niños de 5 a 12 años completamente gratis. [Separa tu cupo aquí.](#)

Sábado 29 de febrero
10:30 a.m. – 12:00 m.d.
Piso 12

Costa Recicla

www.capitalbank.com.pa | @capitalbankpanama

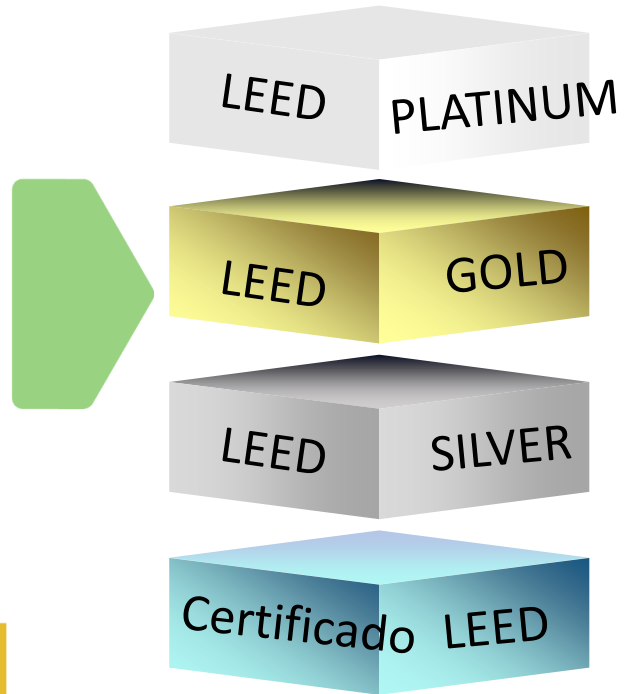


Charla con Ana Victoria Riaño sobre Responsabilidad Social Empresarial

Liderazgo de Diseño Energético y Ambiental (LEED)

Hemos recibido la certificación nivel Gold de Liderazgo de Diseño Energético y Ambiental, basándose en la incorporación de aspectos relacionados: eficiencia energética, uso del agua y reducción de los desechos.

Este logro destaca los esfuerzos de Capital Bank por ejercer y reafirmar su rol en el liderazgo de prácticas ambientales.



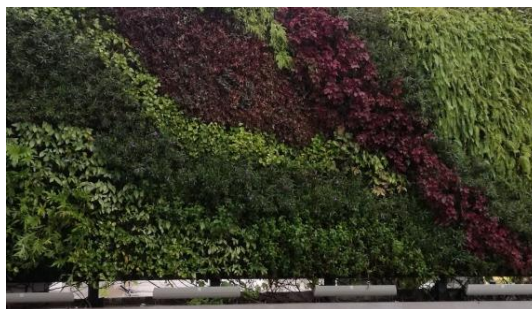
Ahorro de energía

Capital Bank en su enfoque de conservación y ahorro energético, ha implementado acciones como luminarias led, sensores de detección de movimiento para el apagado automático de luces, sensores de temperatura para el control óptimo del ambiente, y programación controlada para el encendido y apagado de aires y luces.

Ahorro de agua y áreas verdes

Con el objetivo de mantener el máximo ahorro de agua, Capital Bank cuenta con sensores de tiempo en los dispensadores de agua, así como un sistema de riego automático para nuestra Pared Verde.

La Pared Verde, así como las plantas naturales que están ubicadas en las instalaciones de Capital Bank contribuyen a la oxigenación del ambiente y reafirma nuestro compromiso con el medio ambiente. De igual forma, en la entrada de las instalaciones, tenemos plantando un árbol de cuipo, que hace alusión al hogar del Ave Nacional, El Aguila Harpía, que representa el logo de nuestra institución.



Uso de productos amigables con el medio ambiente

Como buenas prácticas ambientales, los productos de limpieza que utiliza Capital Bank son biodegradables, y se le exige al proveedor que brinda servicios de limpieza, utilizar productos amigables con el medioambiente.

Manejo de desechos y residuos

En todos los pisos de la Torre Capital Bank, se encuentran contenedores de basura clasificados, y un aplastador de latas en la cafetería para el manejo eficiente de los desechos y residuos.

De igual forma, se recolectan las baterías utilizadas por toda la organización, las cuales son entregadas a una empresa local de reciclaje para su debido manejo.

Por otro lado, para disminuir el riesgo de transmisión de COVID-19, se han instalado recipientes cerrados para el desecho de mascarillas usadas.



Tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Cajeros automáticos verde

Consciente en la importancia de la conservación de los bosques y del control que se debe tener con el uso del papel, Capital Bank fue pionero en el uso cajeros automáticos ecológicos, los cuales solo presentan la opción de ver el monto de la transacción en pantalla, sin imprimir el recibo.



Firmas Digitales

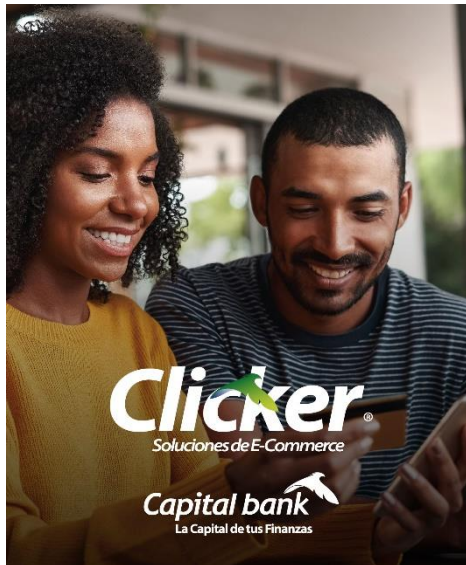
En junio de 2020 inició el Proyecto de implementación de firmas digitales, y así mejorar la agilidad en los procesos, y disminuir el uso de papel a través de registros digitales, contribuyendo a la disminución de desechos de papel y la tala de árboles.

Certificado Digital

Este año, en el desarrollo de nuevos productos (Proyecto Más Pasivos), se incorpora el uso de certificados digitales, para brindar una mayor versatilidad a los clientes y reducir el uso de papel.

E-Commerce

A inicios de este año, Capital Bank lanza Clicker, una herramienta de E-Commerce que permite a los clientes realizar ventas y cobros en sus portales digitales o apps, lo que contribuye a la reducción de papel.



Nuevo Sistema de Capital Humano

Con el nuevo Sistema de Gestión de Talento, el proceso de Evaluación de Desempeño y Actualización de Expediente se realizará de forma digital, lo que reduce significativamente el uso de papel que se utiliza para dichas gestiones.



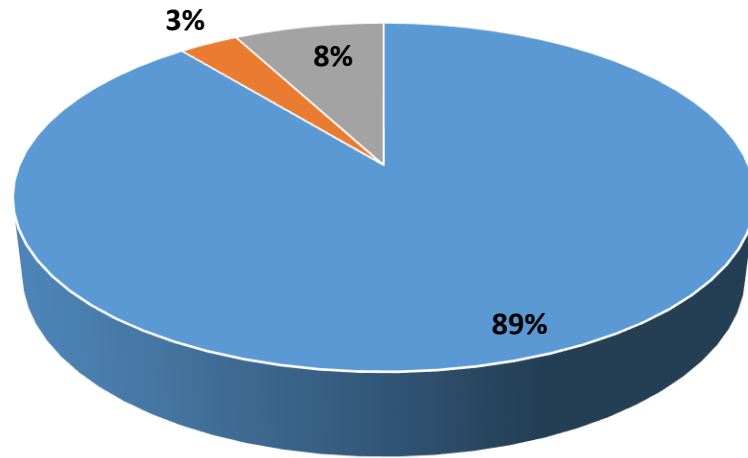
Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales

Capital Bank a la vanguardia de los requerimientos sociales y ambientales, implementó desde el 2017 un “Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales” (SARAS) con el apoyo del DEG (Deutsche Investitions-und Entwicklungsgesellschaft).

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales define los estándares y condiciones ambientales y sociales a evaluar para la aprobación de un crédito en las diferentes bancas de negocios y contribuye a mejorar las buenas prácticas ambientales y sociales en las empresas clientes del banco.

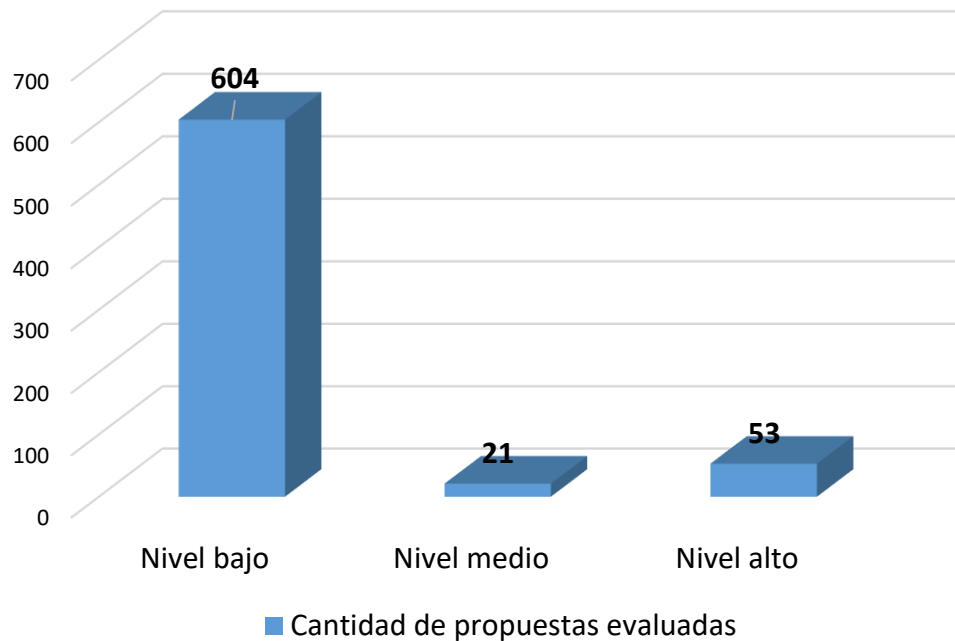
A la fecha, el SARAS en Capital Bank se aplica de forma sistemática a su cartera de créditos empresariales. Durante el periodo 2019-2020 se ha identificado que existen bajos niveles de riesgos ambientales y sociales en la cartera de crédito.

En consideración a los avances en la Gestión Ambiental y Social logrados por Capital Bank, a la fecha se han realizado evaluaciones de seguimiento donde los resultados han sido satisfactorios y han contribuido a que se gestionen nuevas líneas de financiamientos con Organizaciones de Fomento que buscan continuar el apoyo a la Pyme, tal es el caso de TRIODOS Y PROCARCO, esta última ha orientado su contribución a programas de género que aporten principalmente al desarrollo y fortalecimiento del emprendimiento en la mujer.



■ Riesgo bajo ■ Risgo medio ■ Riesgo alto

Créditos evaluados según nivel de riesgo
Enero de 2019 a Junio de 2020



Cantidad promedio de créditos evaluados según el nivel de riesgo
Enero de 2019 a Junio de 2020

5.4 Anticorrupción

Capital Bank combate la corrupción en todas sus formas y tiene cero tolerancias frente a cualquier conducta que pudiera considerarse soborno o extorsión.

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.

La capacitación al personal en todos los niveles es fundamental para prevenir cualquier tipo de corrupción a lo interno de la organización o en el manejo de clientes.

En esa misma línea, Capital Bank revisa periódicamente todos los procesos y políticas para asegurar que todas las medidas y controles relacionadas a la anticorrupción estén clarificadas y actualizadas conforme a la situación actual y las regulaciones bancarias y del país.

Políticas y manuales

Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo: en Julio de 2020 se incluyen anexos sobre Política Corporativa de Prevención de Crimen Financiero y Política Corporativa Antisoborno.

Política Corporativa de Prevención de Crimen Financiero

En el manual, Capital Bank, Inc. y Subsidiarias se compromete a realizar sus actividades con integridad y respetando su ética regulatoria y responsabilidades social para: proteger a los clientes, empleados y otras personas con quienes hacemos negocios; y apoyar a los gobiernos, los reguladores y las fuerzas del orden en la prevención más amplia del delito económico.

No se tolera ninguna violación deliberada de las leyes y regulaciones de delitos financieros (por ejemplo, soborno, corrupción y blanqueo de dinero, sanciones o facilitación de evasión de impuestos).

Es por ello, que en este manual se establecen los principios y pautas que deben seguir las entidades del Grupo Capital Bank para la prevención del crimen financiero, así como para el cumplimiento de los programas de sanciones internacionales; la definición de los roles y responsabilidades en esta materia; y el establecimiento de las políticas y procedimientos de los que deben dotarse las entidades del Grupo.

Política Corporativa Antisoborno.

Esta política complementa el Código de Ética y refuerza nuestro compromiso de trabajar contra la corrupción en todas sus formas, lo que incluye pagos corruptos a funcionarios gubernamentales y también el soborno comercial como comisiones ilícitas y manipulación de licitaciones. La política hace referencia a la corrupción y soborno en varias de sus formas incluyendo:

- Pagos en efectivo
- Trabajos o relaciones de “consultoría” falsos
- Contribuciones políticas
- Contribuciones de caridad
- Beneficios sociales
- Regalos, viajes, hospitalidad, y reembolso de gasto

En la misma, se detallan todos los lineamientos y consecuencias de efectuar prácticas corruptas.

Entre otras políticas y manuales que han sido actualizados este año, con el objetivo de implementar controles, prácticas y en general prevenir el delito financiero tenemos:

- Manual de Riesgo de Blanqueo de Capitales, que incorpora las nuevas disposiciones: Acuerdo 1-2019 - “Catálogo de Señales de Alerta para la detección de operaciones relacionadas con el Financiamiento del Terrorismo”; y Acuerdo 2-2019 – “Que modifica el Acuerdo No. 010-2015 sobre prevención del uso indebido de los servicios bancarios y fiduciarios” (Enero 2020)

- Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo de Leasing, Fiduciaria y Factoring, en el que se agregan señales de alertas y tipologías en materia de corrupción nacional e internacional y señales de alerta de financiamiento del terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (Mayo 2020)
- Actualización general de Política de Sistema de Control Interno (Junio 2020)
- Actualización del Manual de Riesgo Tecnológico, en torno la Valoración Cuantitativa del Control y Responsabilidades de la Unidad de Seguridad de la Información (Junio 2020)
- Actualización general del Código de Ética (Julio 2020)
- Incorporación de nuevos lineamientos y medidas en el Manual de Gobierno Corporativo en Capital Assets (Julio 2020)
- Actualización del Reglamento de Gobierno Corporativo, en el que se incluye una sección sobre reuniones por medios electrónicos, voto de calidad, decisiones a distancia, entre otros (Septiembre 2020)

Estimado Colaborador

CONOCE SOBRE LA POLÍTICA CORPORATIVA DE ANTISOBORNO



Todos los colaboradores, independientemente del rango o posición jerárquica en la Organización, somos referentes de un actuar conforme a los principios y prácticas institucionales y daremos ejemplo con nuestro comportamiento.

No evitar un soborno puede ser considerado delito. De manera activa, pero con tacto deberás desalentar a clientes, proveedores y otras personas de ofrecer regalos/ gestos de hospitalidad/ otros beneficios personales de cualquier tipo ya sea a ti o a otras personas del Grupo.

Estimado Colaborador

CONOCE SOBRE LA POLÍTICA CORPORATIVA DE PREVENCIÓN DE CRIMEN FINANCIERO



Algunos procesos claves para la prevención son:

Debida diligencia: la identificación del cliente, la naturaleza de su actividad profesional o empresarial, el propósito o índole de la relación del negocio planteado, el origen de los fondos y el seguimiento continuo de dicha relación para determinar si se precisa algún cambio en las medidas aplicadas.

Capacitación

Cada año Capital Bank gestiona la capacitación anual de Cumplimiento, Riesgo y Seguridad de la información, a la cual asisten todos los colaboradores, con el fin de mantenerse alertas en todos los posibles riesgos que surgen en el sector financiero, y estar actualizados sobre las nuevas amenazas, disposiciones y regulaciones.

Entre los temas desarrollados en la Jornada Anual de Cumplimiento del 2019, se encuentran:

- Recomendaciones de Organismos Internacionales
- Corrupción y tareas específicas por realizar
- Delitos precedentes que impactan a Panamá – Sanciones y Responsabilidades
- Evasión fiscal como amenaza externa
- Beneficiarios finales (Obligación de Identificarlos)



Jornada de Cumplimiento 2019

En el 2019, la Jornada de Seguridad de la Información estuvo encaminada a expandir la cultura de seguridad ante las nuevas amenazas de la red.



Jornada de Seguridad de la Información 2019

En la misma línea, la Capacitación Anual de Riesgo tuvo un enfoque hacia la mitigación de riesgo cibernético y las nuevas disposiciones de riesgo operativo.



Capacitación Anual de Riesgo 2019

En el 2020 de manera virtual se han realizado capacitaciones sobre:

- Actualización del sitio de registro de evento o incidente de riesgo operativo.
- Jornada de Seguridad Bancaria y Bioseguridad.

Adicionalmente, el 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, como los siguientes:

- El Sistema De Prevención de Lavado de Activos y los nuevos riesgos por COVID-19: Gobierno Corporativo y el Enfoque Basado en Riesgo
- Adaptando la Debida Diligencia a las restricciones y el distanciamiento social con el COVID-19
- Cómo identificar el fraude interno en la prestación de servicios financieros digitales
- El Sistema de Prevención de Lavado De Activos y los Nuevos Riesgos por COVID19: El Narcotráfico y el Combate al Crimen Organizado
- Congreso Hemisférico: Para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva



Comunicación

Como parte de la gestión para prevenir cualquier tipo de corrupción y fraude, se envían semanalmente capsulas informativas a todo el personal, en el que se detallan nuevas políticas, acuerdos, medidas y noticias importantes.



Herramientas tecnológicas de prevención

- Monitor Plus y Bizagi, herramientas que monitorean las alertas sobre operaciones inusuales o sospechosas de los clientes del banco.
- Listas inhibitorias como World Check y Name Checker que permiten descartar la vinculación de cliente, colaboradores y proveedores en delitos o sospecha de peligrosidad.



MONITOR PLUS®
A PLUS TI SOLUTION

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.