INFORME CORPORATIVO 2020- 2021

UN GLOBAL COMPACT

Sumarse

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Capital bank
La Capital de tus Finanzas

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, Propuesta de valor

   2.4 Nuestra Identidad Corporativa

3. Estructura Organizacional

   3.1 Gestión de Gobierno Corporativo

   3.2 Planificación y Administración

4. Principales Grupos de Interés – Capital Bank

5. Los 10 Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible

   5.1 Derechos Humanos

   5.2 Estándares Laborales

   5.3 Medio Ambiente

   5.4 Anticorrupción

6. Nuestro Compromiso

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Han transcurrido ya dieciocho meses desde ese once de marzo cuando la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Covid-19 en la categoría de pandemia. Se calcula que cerca de cinco millones de personas han muerto a causa del coronavirus en todo el mundo y, aunque en muchos países se han detenido los ascensos dramáticos de esos números fatídicos, se sigue luchando contra un enemigo del cual se conocía muy poco. Confinamientos, protocolos de protección, trazabilidad, vacunas, y mucha terminología asociada hasta entonces de manera exclusiva al campo de la ciencia se volvió parte de nuestro léxico cotidiano.

Aparte de la salud, la pandemia trajo consecuencias en todas las áreas del quehacer humano: el trabajo, la familia, la interacción social, el arte, el deporte, el cuidado del medio ambiente, las finanzas, la cultura. Todas representan en sí mismas grandes desafíos globales.

Como país, la pandemia puso a temblar nuestro piso de indicadores socioeconómicos y, aunque las proyecciones para Panamá en 2022 parecen alentadoras en cuanto al ritmo de la recuperación económica, aún debemos lidiar con altos niveles de desempleo, el desafío de una educación de calidad, el empobrecimiento de muchas familias y el cierre de tantísimas empresas que representaban una fuente de trabajo y de ingreso importante.

Como empresa, tuvimos que reorganizar rápidamente nuestros recursos para dar el cuidado necesario tanto al negocio como a las personas que lo hacen posible, nuestra fuerza laboral.

Cuidamos a nuestra gente de manera integral proporcionando todos los recursos posibles para su bienestar y su crecimiento profesional a través de capacitación oportuna. Igualmente, cuidamos a nuestros clientes, manteniendo un canal de comunicación abierta y constante para acompañarlos en sus necesidades. Mantuvimos relaciones de mutuo beneficio con corresponsales y bancos internacionales; con ellos, por ejemplo, hemos impulsado el proyecto de BANCA MUJER, para la inclusión financiera de este importante segmento de la población y el apoyo a las PyMes en capacitación para la transformación, dotándoles de mejores herramientas para la competitividad.

Como organización miembro de SUMARSE, nos hemos mantenido actualizados participando activamente de foros y espacios de formación tales como el Programa RSE 101, con el que ampliamos nuestro conocimiento y recibimos orientación para la integración de prácticas y políticas responsables en la estrategia del negocio. El intercambio de buenas prácticas ha resultado muy enriquecedor.

En ese contexto, presentamos nuestro informe 2020-2021 como firmantes del Pacto Global. En este documento mostramos las acciones concretas que respaldan nuestro compromiso con los más altos valores de respeto al derecho, justicia, equidad, sostenibilidad y transparencia, sumándonos en todos nuestros frentes a la lucha global contra la corrupción. Hemos dado especial atención a nueve de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que impactamos directamente con nuestro accionar corporativo.

Grupo Capital Bank, sus subsidiarias, Optima Compañía de Seguros y Capital Assets, siente gran orgullo en presentar este informe. Como siempre pasa en estos casos, le damos una mirada a los logros, pero pocas veces podemos compartir las historias detrás de estos logros. En cada una de ellas está retratada la cultura Capital, profundamente enraizada en el corazón de nuestros colaboradores. A ellos, a nuestros clientes y a cada uno de nuestros grupos de interés, dedicamos cada uno de nuestros esfuerzos. Juntos estamos construyendo un mejor país.

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

2. ANTECEDENTES DEL BANCO

2.1 Ayer y Hoy

Somos un banco de Licencia General constituido bajo leyes panameñas el 9 de octubre de 2007. Iniciamos operaciones en enero del 2008 con un capital pagado de US$11.4 millones.

Además de nuestra Casa Matriz ubicada en la Ciudad de Panamá, contamos con 5 sucursales más ubicadas estratégicamente.

En el 2014 adquirimos el 100% de Óptima Compañía de Seguros y al año siguiente la Casa de Valores Capital Assets.

Para el 2016 culminamos la construcción de nuevas instalaciones, y en julio de ese mismo año, nos mudamos formalmente a nuestra nueva sede. En el año siguiente, lanzamos la nueva plataforma digital para el uso de todos nuestros clientes.

Es así, como en el 2018 celebramos con alegría nuestros 10 años en el mercado, convirtiéndonos de esta manera en un grupo consolidado en el mundo financiero. En el 2019 logramos finalizar con éxito una consultaría de procesos para mejorar la eficiencia operativa y el servicio al cliente.

Finalmente, en el año 2020 relanzamos el servicio de comercio electrónico “Clicker” e hicimos múltiples esfuerzos para cuidar la salud de los colaboradores y clientes en medio de la pandemia del COVID-19.

2.2 Objetivo Institucional

En **Capital Bank**, tenemos la intención de que nuestros clientes nacionales y extranjeros nos perciban como socios que comparten sus perspectivas y a quienes apoyamos en sus necesidades de servicios financieros locales e internacionales.

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 organizada y comprometida por parte de nuestra Junta Directiva, el equipo de Alta Gerencia y el equipo de profesionales que conforma el Grupo 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: Creatividad, Agilidad, Productividad, Integridad, Trabajo en equipo, Actitud positiva y Lealtad.

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

Propuesta de valor: Nuestro Cliente es el Protagonista en la definición de nuestros Productos y Servicios. Por eso entregamos **rapidez** y **soluciones simples**.

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:* Procuramos 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, siendo el Águila Harpía un Ave Nacional que representa fortaleza, velocidad y amplia visión.

Nuestros Colores: El Verde representa la 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

Capital INTERNATIONAL BANK, INC.	Banco en la jurisdicción de Monserrat.
Capital TRUST & FINANCE, INC.	Empresa que presta todos los servicios fiduciarios, de garantía, de sucesión, de administración, comerciales, entre otros.
Capital LEASING & FINANCIAL SOLUTIONS, S.A.	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.
Capital FACTORING & FINANCE INC.	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.
CapitalEmprendedor	Su objetivo es impulsar el desarrollo de emprendedores, empresarios, equipos y negocios con servicios de formación basado en el contexto de las empresas.

Capital Assets Consulting Inc.

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

Optima Compañía de Seguros

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

3.1 Gestión de Gobierno Corporativo

La Junta Directiva de Capital Bank está conformada por siete directores, la cual tiene dentro de sus funciones:

“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”.

“Aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocio y otras políticas transcendentes del banco”.

Miembros de la Junta Directiva:

Moisés Cohen M.
Presidente

Claudio Valencia
Secretario

Miembros de la Junta Directiva:

Víctor Cohen
Tesorero

Peter Prosper Miller
Director Independiente

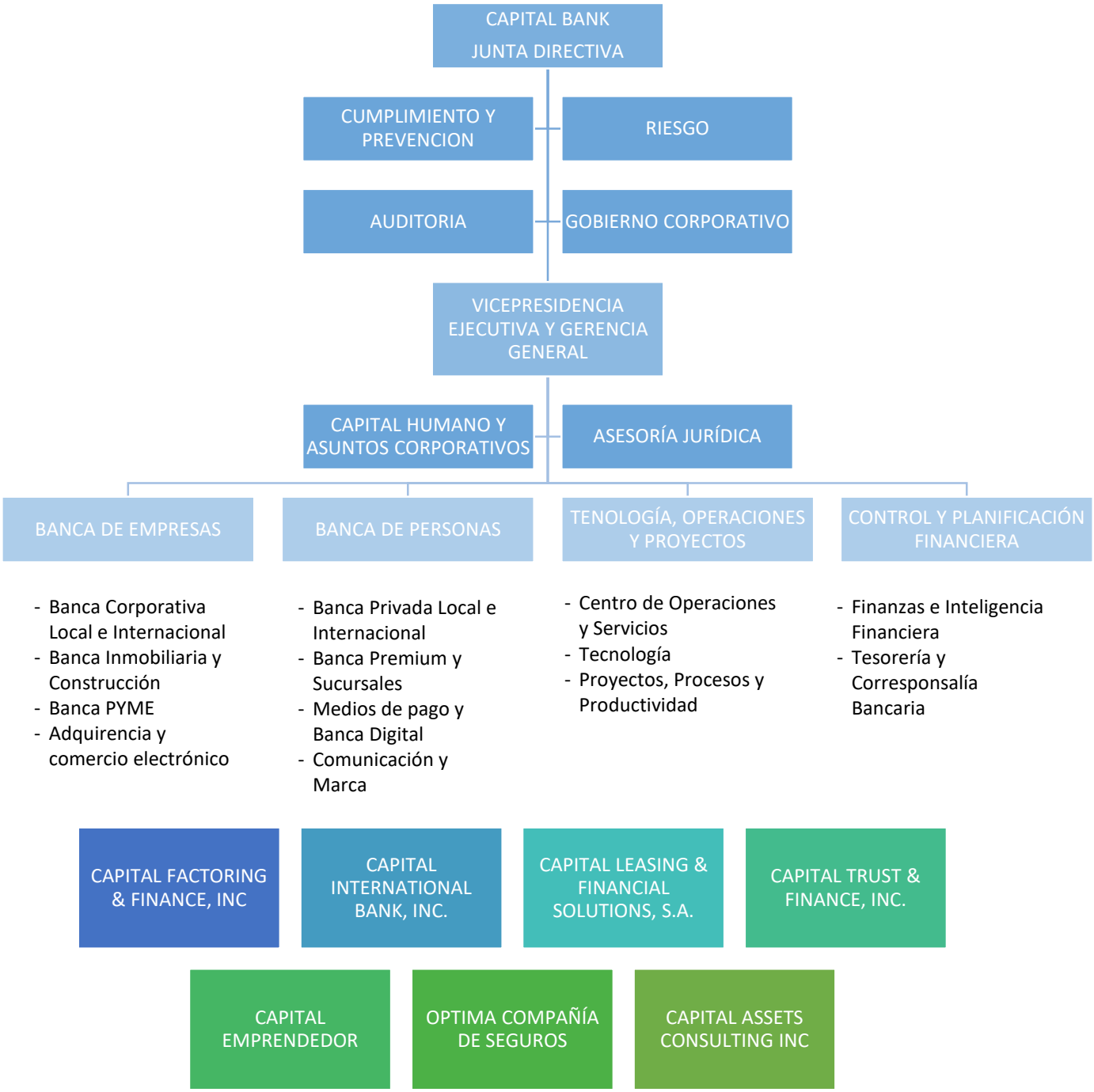
Tomás Eloy Salterio
Director Independiente

Patricia Planells
Director Independiente

Recientemente, en septiembre de 2021 se nombra un nuevo Director Independiente, el señor Fernando Barría.

3.2 Planificación y Administración

La Gerencia General como parte de sus funciones debe mantener una estructura de organización que asigne claramente responsabilidades.



4. PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS CAPITAL BANK

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.
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.
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.
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.

LOS ODS QUE IMPACTAMOS

De los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, hemos identificado 9 objetivos que impactamos directamente con nuestro negocio, entre ellos:

1 FIN DE LA POBREZA

3 SALUD Y BIENESTAR

Derechos Humanos

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 El Grupo Capital Bank tiene como propósito común *"lograr Tranquilidad y Felicidad*" para todas sus audiencias, especialmente para nuestros colaboradores, proporcionándoles la oportunidad de contar con adecuadas condiciones de trabajo y un ambiente que propicie el respeto y el bienestar integral.

En fiel cumplimiento del primer pilar de nuestra visión: "*Ser el mejor banco de capital panameño en ambiente de trabajo"*, todos los años implementamos iniciativas que velan por la calidad de vida de nuestros colaboradores, y revisamos constantemente nuestras políticas y procesos en torno a los derechos fundamentales.

A raíz de la pandemia por COVID-19 se han implementado distintas iniciativas para cuidar la salud del personal, entre ellas el teletrabajo; en el cual nos hemos asegurado de respetar los derechos del colaborador y que éste cuente con las herramientas adecuadas para realizar su trabajo, siguiendo los lineamientos de la ley 126 del 18 de febrero de 2020 que establece y regula el teletrabajo en Panamá.

Apoyamos activamente a la comunidad a fin de impactar positivamente a los principales actores de nuestro grupo de interés, a través de acciones directas e indirectas con un mayor enfoque en los grupos vulnerables y acciones conjuntas con la comunidad en general.

Gran parte de nuestros esfuerzos están en miras de garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades.

Salud y seguridad

La salud y seguridad de nuestros colaboradores son unas de nuestras mayores prioridades, por lo que constantemente reforzamos y monitoreamos las medidas de bioseguridad para prevenir la propagación del COVID-19.

Comité de Salud e Higiene

Fue creado en marzo de 2020 como parte de las medidas de prevención implementadas por el Grupo Capital, el cual está conformado por personal de diferentes áreas, con representación del colaborador y el patrono:

- Capital Humano.
- Administración.
- Riesgo.
- Cumplimiento.
- Seguridad Física.
- Representantes de las sucursales.

Entre algunas de las funciones del Comité de Salud e Higiene destacan:

- Revisar el cumplimiento de los protocolos y procedimientos relacionados al control del COVID-19 y su actualización permanente.
- Monitorear el cumplimiento de todas las medidas determinadas por la empresa.
- Comunicar y capacitar a los colaboradores sobre medidas de prevención y hábitos de higiene.

- Implementar y actualizar protocolos de prevención.
- Desarrollar y divulgar material alusivo a las medidas de bioseguridad y otros.

Al inicio de la pandemia el Comité de Salud e Higiene elaboró un manual para prevenir el contagio del virus, así como protocolos de respuesta para colaboradores y áreas involucradas al detectar casos sospechosos o positivos del COVID-19.

Medidas de prevención y controles generales en Capital Bank

Es una guía detallada de las medidas de prevención para colaboradores que están asistiendo físicamente a las instalaciones, en el que se especifica:

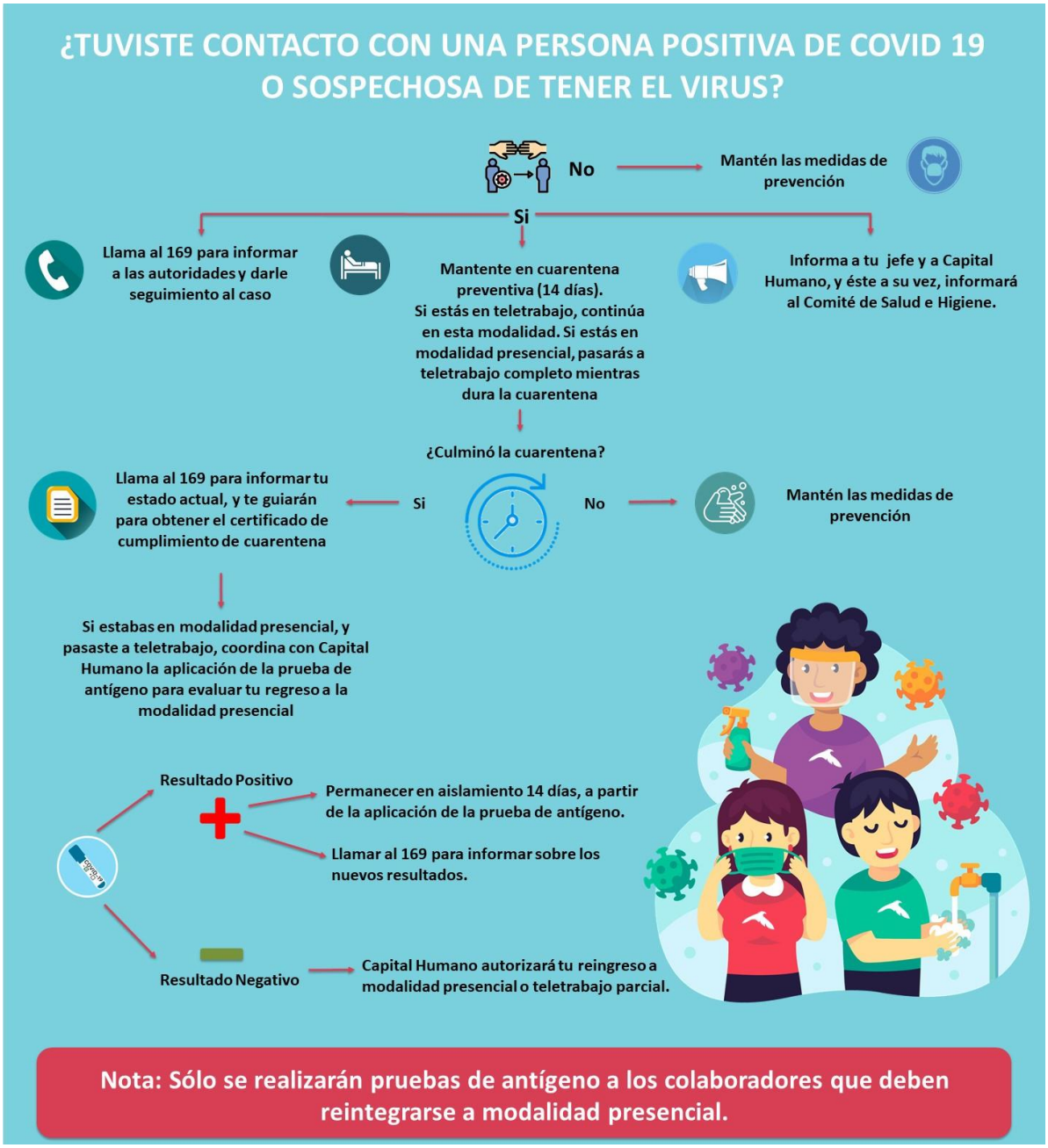
- Higiene de manos frecuentes.
- Equipo de protección personal.
- Distanciamiento físico.
- Desplazamiento de colaboradores.
- Limpieza y desinfección de superficies.
- Manejo del estrés laboral.

Protocolo de Respuesta – Funciones de las partes involucrados

En este protocolo se detallan las funciones y acciones de las áreas involucradas en la prevención temprana de la propagación del 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 que debe realizar el colaborador si presenta síntomas relacionas 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.



Protocolo de Respuesta del Colaborador – viaje fuera del país

Como nueva medida de prevención, en febrero de 2021 se adiciona este protocolo, solicitando a los colaboradores que estuvieron fuera del país, realizarse una prueba del COVID-19 y mantener cuarentena preventiva durante 14 días.

Protocolo de Respuesta del Colaborador - detección de colaboradores asintomáticos

En julio de 2021 se diseña y aprueba el protocolo de detección de colaboradores asintomáticos, en el que se indican las acciones que debe realizar el colaborador ante los resultados de una prueba serológica.

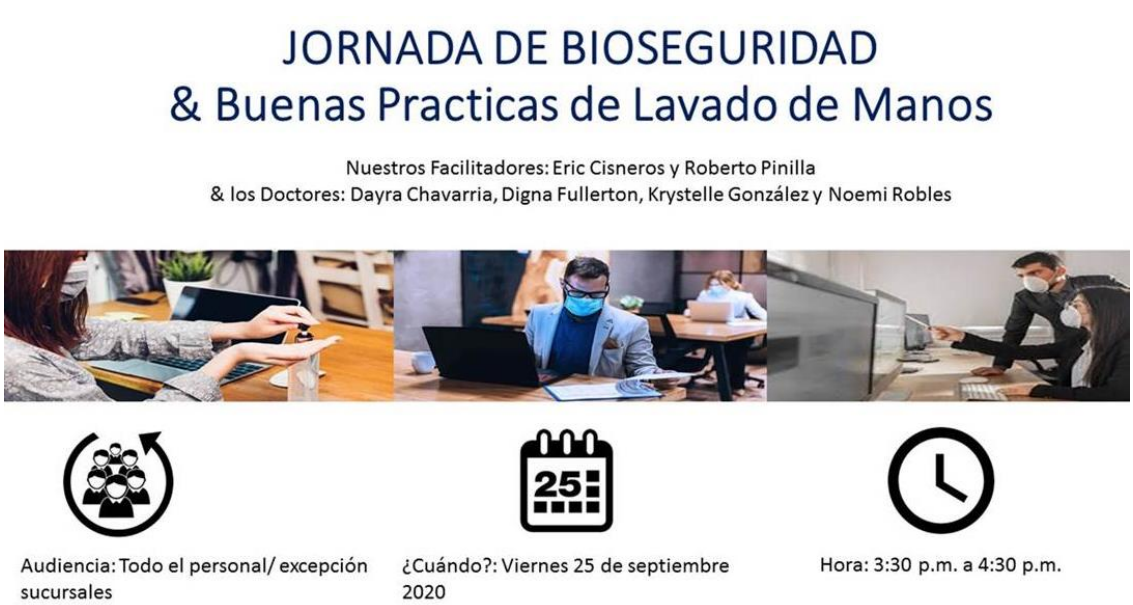
Dichas pruebas se realizan cada 2 meses para prevenir el contagio de colaboradores asintomáticos.

Capacitación – COVID-19

Para mantener a los colaboradores informados realizamos capacitaciones constantes sobre diversos temas de interés del COVID-19, impartidas y/o asesoradas por personal experto en la rama de salud, con el objetivo de brindar herramientas oportunas y solventar dudas en nuestros colaboradores.

En el periodo de septiembre de 2020 a septiembre de 2021 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Fecha	Tema
25 de septiembre de 2020	Buenas practicas de lavado de mano
11 de marzo 2021	Los mitos y realidades del COVID-19
22 de abril 2021	Secuelas del COVID-19 y sus tratamientos
07 de septiembre 2021	Los mitos y realidades de la Vacuna contra la COVID-19



Comunicación – COVID-19

De manera regular se envían comunicados de recomendaciones para prevenir el contagio del COVID-19 y actualizaciones de las medidas de bioseguridad.

En la Intranet también contamos con un sitio público para todos nuestros colaboradores con información del Comité de Salud e Higiene, protocolos, medidas de prevención, síntomas, entre otros.

De igual forma, cada mes se comparte con todo el personal la estadística relevante de COVID-19.

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.

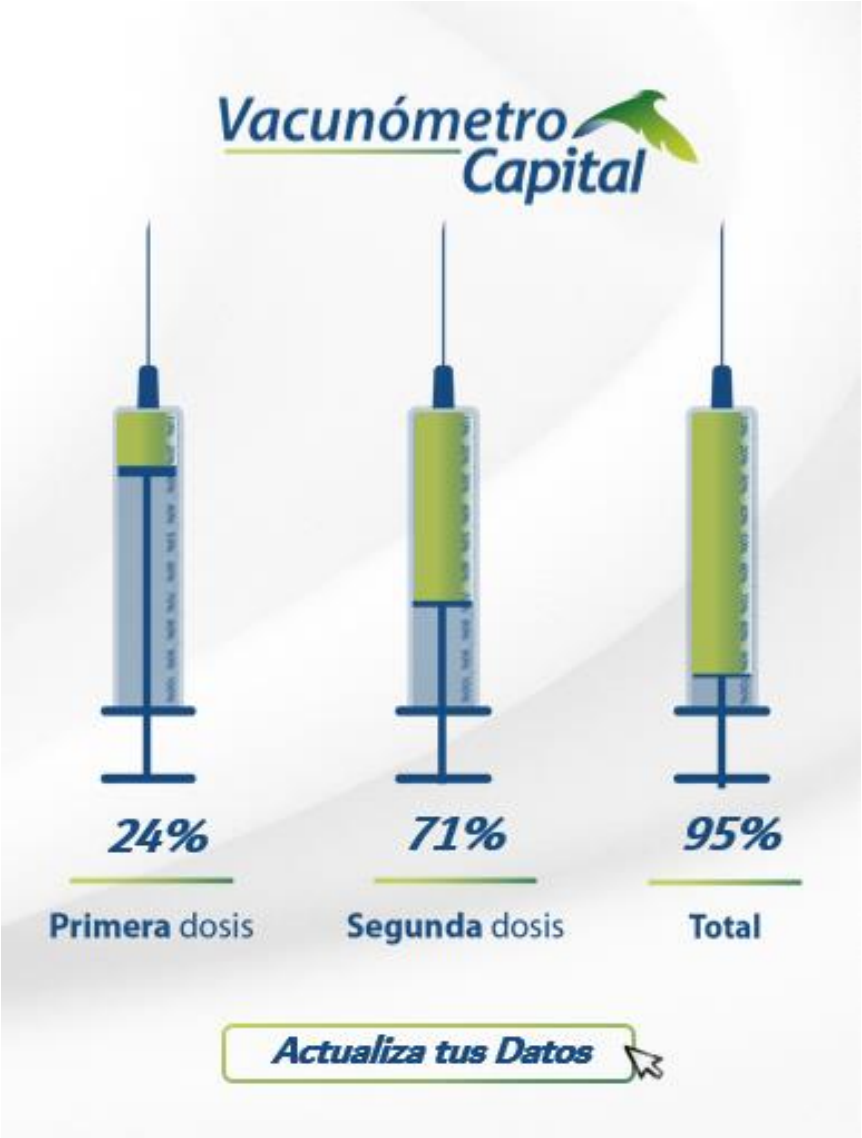
Este reporte nos ha permitido consolidar la información del personal, y realizar estadísticas sobre modalidad de trabajo, casos confirmados, recuperados, entre otros.

A continuación información de los casos acumulados de COVID-19 a agosto de 2021:

Encuesta: Vacúnate contra el COVID-19

Siguiendo los esfuerzos por prevenir los contagios del COVID-19, desde principio de 2021 hemos promovido una campaña de comunicación sobre la importancia de la vacuna, información de los centros de vacunación y porcentaje de vacunados.

A la actualidad, el 95% de la población cuenta con al menos una o dos dosis de la vacuna.

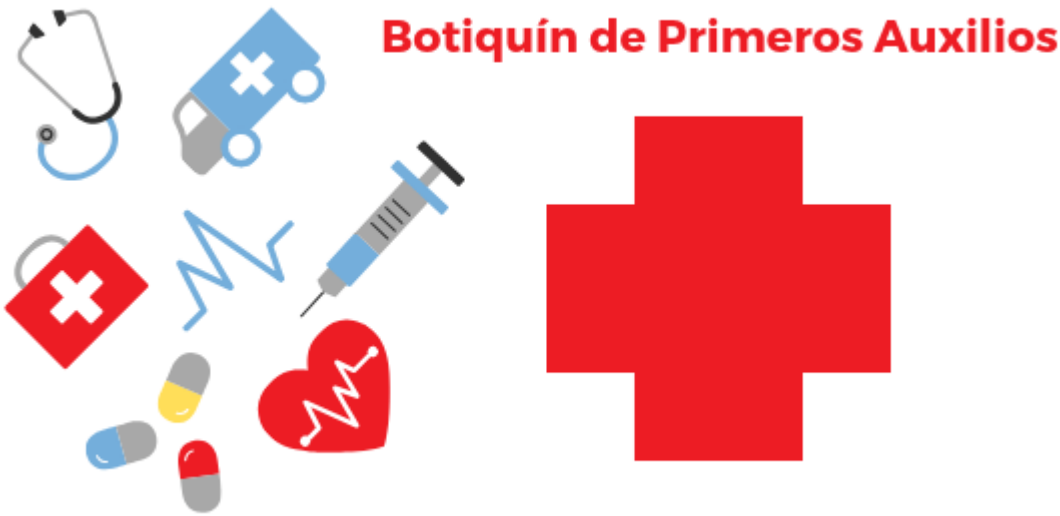


Como parte de la campaña de concientización, en septiembre de 2021 entregamos a los colaboradores que están vacunamos pines de #yomevacuné.

Proceso – primeros auxilios

Por otro lado, contamos con un procedimiento de seguridad en el que se contemplan las consideraciones y lineamientos para aplicar primeros auxilios y las funciones de la Brigada de Primeros Auxilios, entre ellas:

- Contar con un listado de personal que presenten enfermedades crónicas y tener la dotación de los medicamentos específicos para tales casos; así como el botiquín de atención primaria de salud.
- Prestar los primeros auxilios en caso de ser necesario.
- Solicitar el envió de ambulancias para el traslado de heridos al centro médico más cercano.
- Entregar los lesionados a personal especializado de emergencias médicas y suministrarle toda la información posible.



Programa de bienestar

A fin de mejorar la tranquilidad y satisfacción de nuestros colaboradores, en octubre de 2020 se rediseñó el programa de bienestar en base a 5 pilares:

- Físico
- Mental
- Emocional
- Financiero
- Social

Teniendo en cuenta que la OMS, define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Bienestar físico

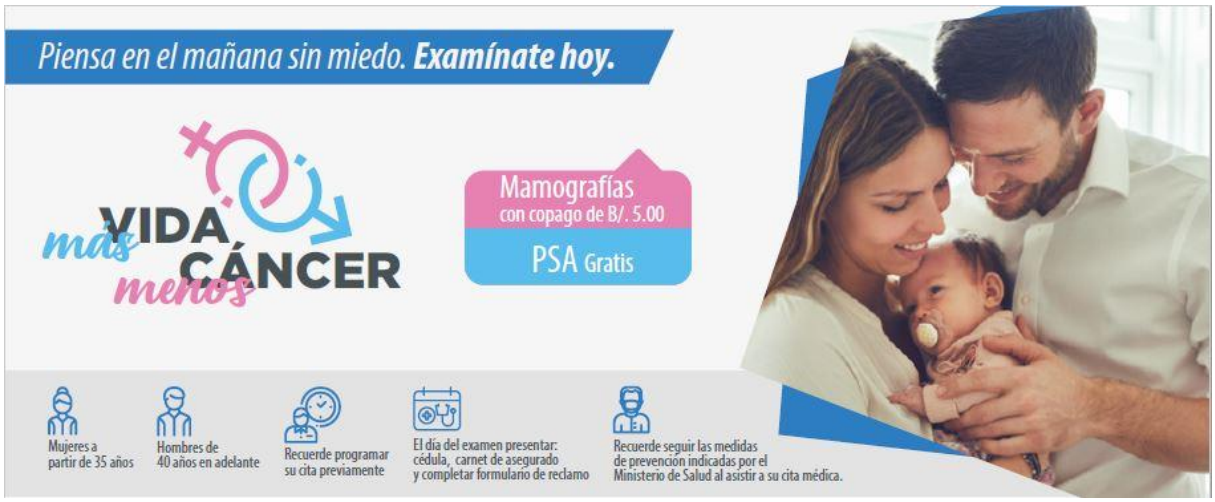
En este pilar, se destacan los siguientes objetivos:

- Entender y gestionar la propia salud.
- Adoptar hábitos saludables.
- Estar preparado para afrontar situaciones de enfermedad o lesiones inesperadas.

TalentoCapital
Estamos contigo
PROGRAMA DE BIENESTAR

Campaña de atención y prevención contra el cáncer (octubre 2020)

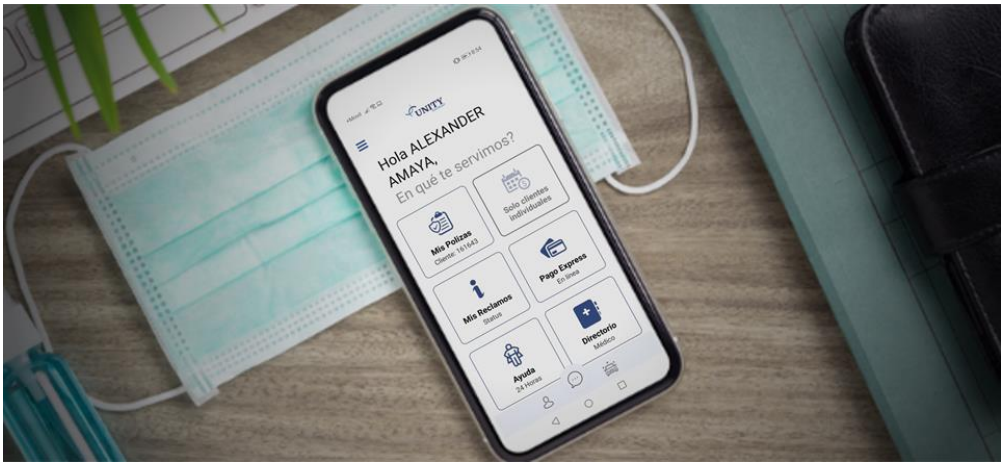
En el mes de la prevención del cáncer realizamos una campaña de sensibilización sobre la importancia de la prevención y atención temprana del cáncer, así como de los centros que brindan exámenes gratuitos de mamografía y PSA.



App de Unity l Safe at Work (octubre 2020)

En octubre de 2020 hicimos el lanzamiento de una aplicación que permite a los colaboradores consultar sobre sus póliza de seguro y dar seguimiento a sus reclamos.

Durante algunos meses se usó uno de los módulos (Safe at work) para monitorear el estado de salud de los colaboradores, con el objetivo de tener información al instante y tomar decisiones para la prevención de contagios de COVID-19.

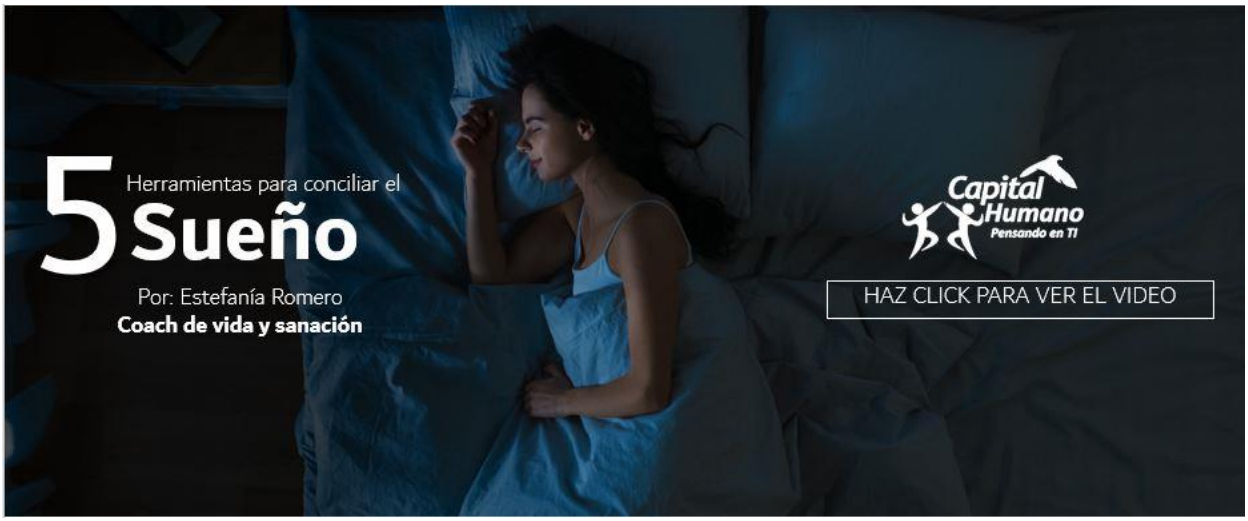


45 minutos de workout (octubre 2020)

En formato online realizamos una invitación abierta a todos los colaboradores para participar de una sesión de ejercicios funcionales bajo la guía de un instructor especializado.

Herramientas para conciliar el sueño (octubre 2020)

Tomando en cuenta la importancia del sueño en la salud de los colaboradores, contamos con la asistencia de un Coach de Vida que compartió de manera online recomendaciones para conciliar el sueño.



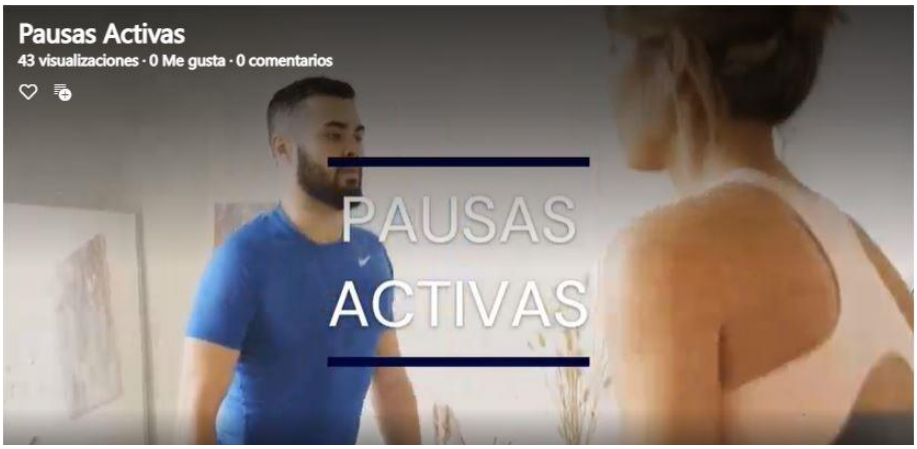
Servicio de Telemedicina (noviembre 2020)

A finales del 2020 nuestro proveedor de seguros lanza el nuevo servicio de consultas médicas gratuitas a través de una aplicación móvil, para aclarar cualquier inquietud médica de manera virtual.

Incluye un Programa Especial para Asegurados con COVID-19, en el cual el paciente recibe atención médica inicial y seguimiento diario de su evolución, así como un kit de cuidado en casa con los medicamentos esenciales.

Pausas activas (noviembre 2020)

Compartimos con todos nuestros colaboradores un video-guía de pausas activas que instruye cómo realizar descansos durante la jornada laboral, y de esta manera prevenir lesiones, reducir la tensión muscular, mejorar la postura y la atención.



Programa de Entrenamiento Reto Fitness (junio 2021)

A mediados del año 2021 iniciamos nuestro Programa de entrenamiento físico, el cual tuvo una duración de 3 meses y estuvo conformado por los siguiente:

1. Functional training: rutina de entrenamiento para tonificar los músculos y mejorar la resistencia, equilibrio y coordinación.
2. Cardio Hit: rutina de entrenamiento de intensidad moderada - alta para quemar grasa.
3. Gab: rutina de entrenamiento para glúteos, abdominales y piernas.

El programa fue supervisado por una entrenadora certificada que también brindó asesoría sobre alimentación saludable.

<u>Taller de comida consciente (agosto 2021)</u>

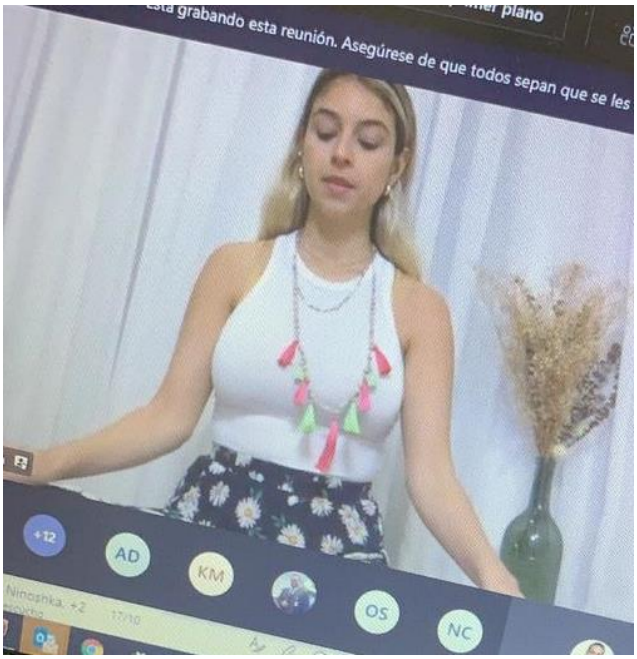
También tuvimos la oportunidad de realizar de manera guiada una cena saludable y conocer la importancia y los aportes de cada uno de los ingredientes, con el apoyo de un experto en el tema.

Bienestar mental y emocional

El pilar de bienestar mental tiene como mayor prioridad el manejo de los pensamientos y la búsqueda del estado de equilibrio con el entorno. De manera similar, el pilar de bienestar emocional se enfoca en la autoconciencia, la autorregulación de emociones difíciles y la gestión de diferentes crisis de la vida y situaciones inesperadas.

Taller de técnicas de respiración y meditación (octubre 2020)

Los colaboradores del Grupo tuvieron la oportunidad de aprender y practicar técnicas de respiración y meditación, con el objetivo de adquirir herramientas de regulación emocional.



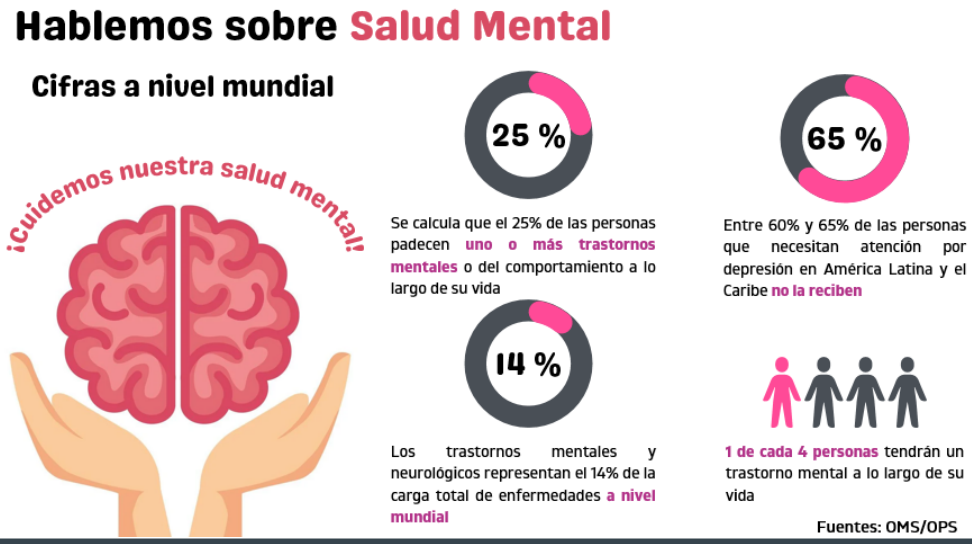
Asistencia psicológica

En seguimiento a nuestro programa de evaluación y apoyo psicosocial realizado en 2020, actualmente ofrecemos asistencia psicológica a colaboradores que han atravesado situaciones difíciles o han solicitado ayuda, a través de psicólogos idóneos externos.

Salud mental – Capital Net

En septiembre de 2021 creamos un espacio informativo en la intranet para compartir información y recomendaciones de las siguientes temáticas:

- Inteligencia emocional.
- Depresión.
- Ansiedad.
- Estrés.
- Manejo del duelo.
- Sugerencia para líderes.
- Actividades para mejorar la salud mental.

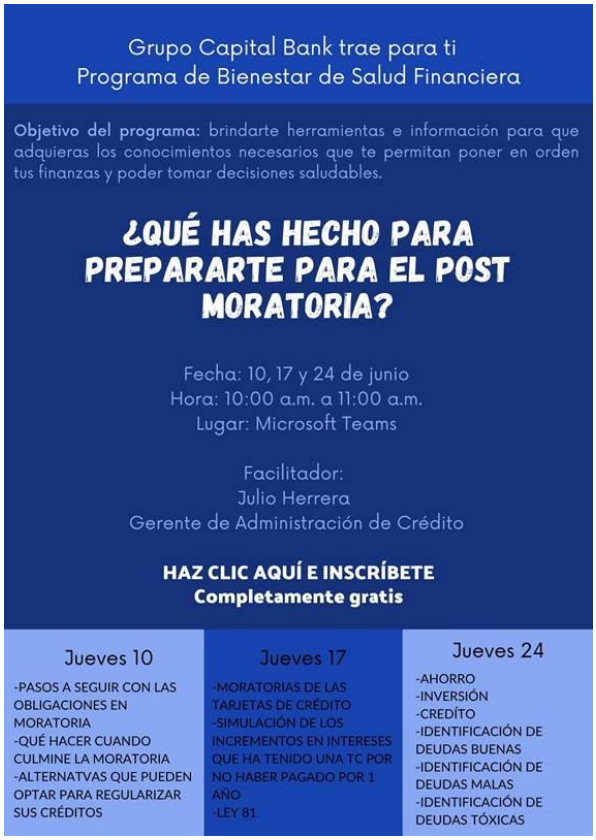


Bienestar financiero

Este pilar se enfoca en brindar asesoría y herramientas de autogestión financiera que permitan a los colaboradores alcanzar sus objetivos económicos personales y familiares.

<u>Programa de bienestar financiero post moratoria (junio 2021)</u>

Se realizó un programa interno de bienestar financiero liderado por altos ejecutivos de la organización. El objetivo del mismo fue informar las condiciones, deberes y derechos relacionados a la moratoria bancaria. Esto se llevó a cabo a través de tres sesiones con una participación de más de 50 colaboradores.



Programa de bienestar financiero – finanzas personales (julio 2021)

Como complemento al primer programa de bienestar financiero, se diseñó un módulo práctico de finanzas personales con un profesional especializado en el tema. Dicho módulo, fue completamente gratis para los colaboradores y consistió en 6 sesiones donde se abordaron los siguientes temas:

- Presupuesto y control de gasto.
- Enfrentando la crisis y saliendo de deudas.
- Ahorrar e invertir no es cuestión de dinero.
- Los 7 secretos del éxito económico.
- Viviendo en sanidad financiera.
- Capitalizando nuestro tiempo.

Tips financiero - Intranet

La Intranet corporativa también cuenta con un espacio de sugerencias prácticas y tips para un manejo eficiente de las finanzas personales

Tips para ahorrar en el supermercado

Bienestar social (integración)

Este pilar tiene como objetivo fortalecer el sentido de compañerismo, aumentar la red de contacto interna y promover la cultura organizacional.

Gala típica (noviembre 2020)

Apoyamos la cultura panameña resaltando la importancia de nuestro folklore, con nuestra “Gala Típica”.

En el 2020 celebramos este día de forma virtual, siguiendo las recomendaciones de bioseguridad:

- Contamos con la presentación del baile típico “El Punto” por el Presidente de la Junta Directiva y su esposa.
- Algunos colaboradores declamaron la popular y emblemática poesía Incidente de Cumbia.
- Realizamos un concurso interactivo de historia y cultura panameña.

También tuvimos el honor de homenajear al Maestro Jorge Ledezma Bradley, actual Director de la Orquesta Sinfónica de Panamá y reconocido por dirigir más de 500 conciertos a lo largo de una carrera de 30 años, en la que ha promovido la música coral y la difusión de la música sinfónica en nuestro país.

Como parte de este homenaje, el Coro Música Viva interpretó de manera virtual una de las composiciones del Maestro Jorge Ledezma Bradley.

Baile Típico “El punto”

Poesía Incidente de Cumbia

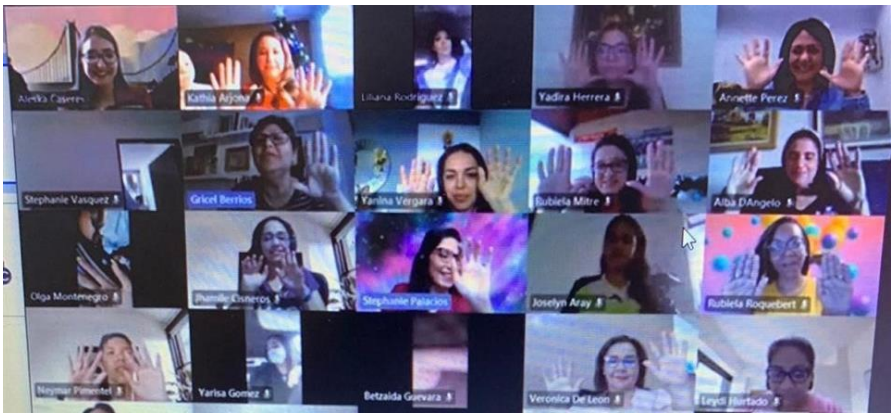
Concurso de historia y cultura panameña

Maestro Jorge Ledezma Bradley

Coro Música Viva

Día de las madres (diciembre 2020)

Celebramos esta fecha especial de manera virtual, compartiendo y reflexionando sobre el rol de las madres en la sociedad y el impacto que ha causado a las madres las nuevas modalidades de trabajo; todo ello acompañado de dedicatorias de poemas, canciones, juegos y regalos.



Celebrando juntos navidad (diciembre 2020)

Para fomentar la esperanza y la gratitud de nuestros colaboradores, realizamos una reunión virtual para recordar el significado de la navidad y compartir mensajes de apoyo y aliento.

Día del Amor y la Amistad (febrero 2021)

Valorando la importancia del compañerismo y las relaciones, compartimos con todos nuestros colaboradores un Gift Work y tarjetas virtuales para enviar a colegas o compañeros de otras áreas.

Día del padre (junio 2021)

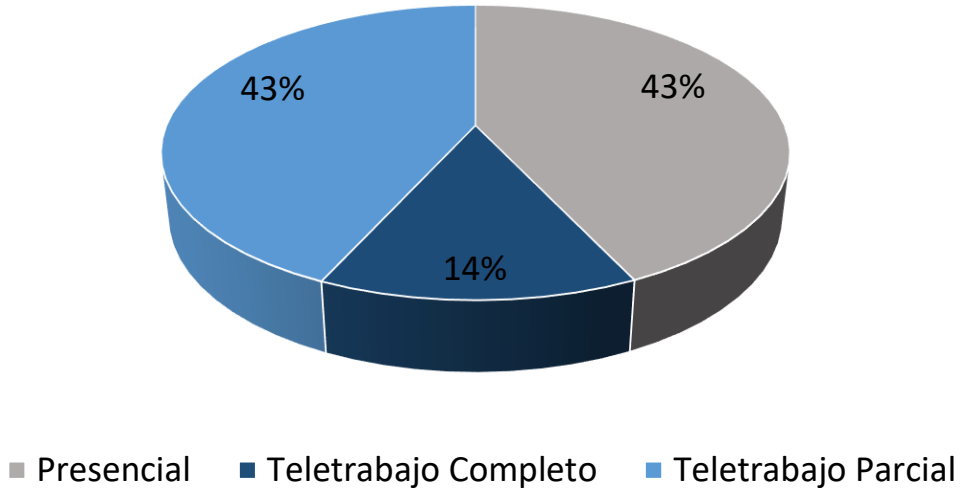
Nuestra primera celebración presencial fue junto a los padres del Grupo Capital Bank. En el evento los colaboradores pudieron reencontrarse y compartir experiencias, con juegos y premios alusivos a la ocasión.

Calidad de vida

Flexibilidad y descanso

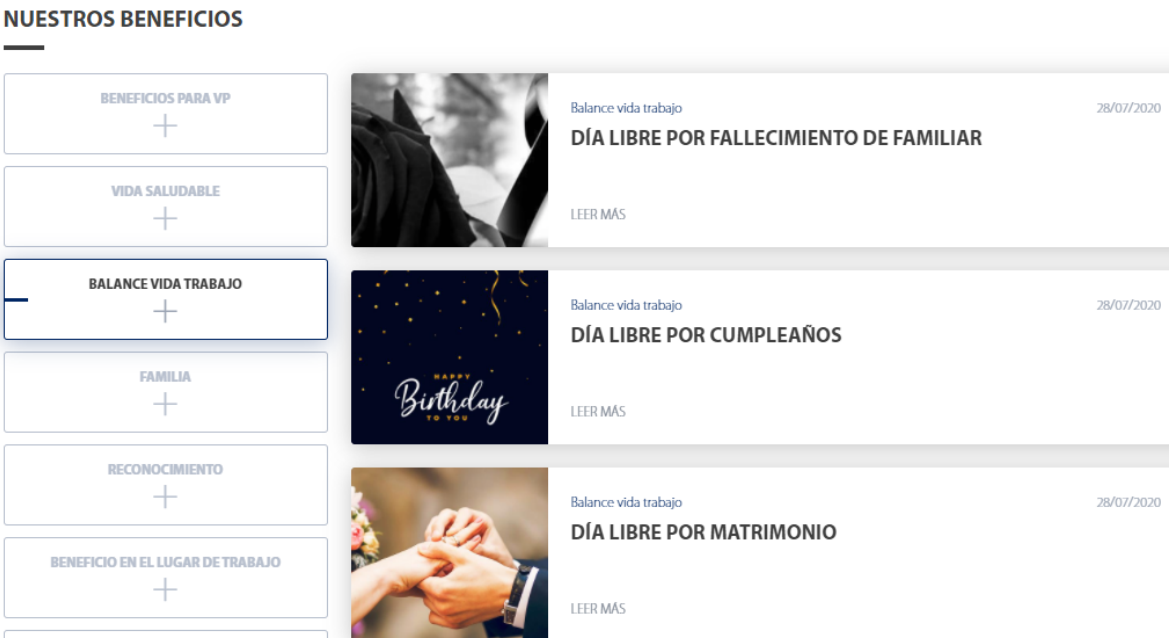
En el Grupo Capital Bank creemos en la importancia de la flexibilidad y el descanso de nuestros colaboradores para su salud y rendimiento laboral, por lo que promovemos en nuestros líderes la importancia del balance vida - trabajo en el equipo.

Actualmente más de la mitad de nuestros colaboradores (57%) se encuentran en teletrabajo parcial o completo, lo que les permite administrar su tiempo, atender asuntos domésticos, ahorrar gastos, y tener una mayor comodidad, así como lo indica nuestra encuesta de preferencias de modalidad de trabajo realizada en marzo de 2021.



Distribución de modalidad de teletrabajo a septiembre de 2021

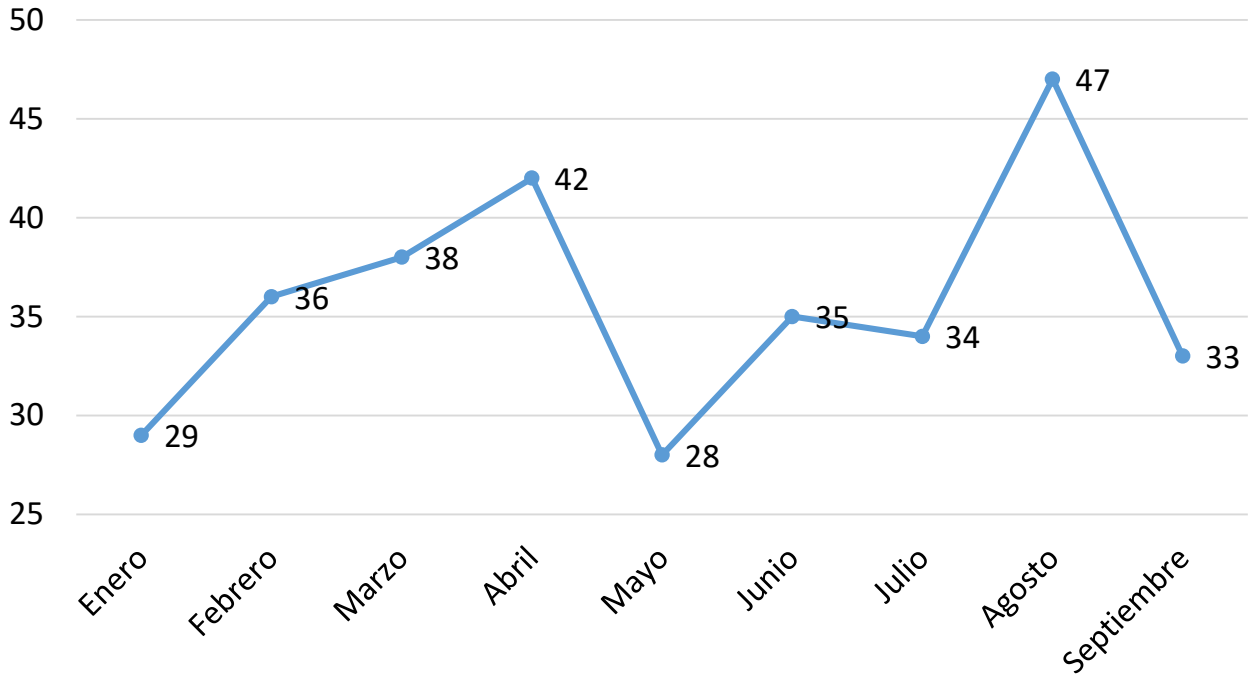
En nuestro paquete de beneficios contamos con días libres por cumpleaños y matrimonio, días adicionales por nacimiento de hijos y flex time en las vacaciones escolares.



En promedio, el 15% de los colaboradores realiza horas extraordinarias, de los cuales todos cumplen con lo establecido por las leyes laborales panameñas donde se establece un máximo de 9 horas semanales de horas extras.

De igual forma, incentivamos a nuestros colaboradores a tomar sus vacaciones y respetar sus licencias e incapacidades, con ciertas excepciones acordadas con el colaborador.

De enero a septiembre de 2021 el 57% de los colaboradores han tomado vacaciones.

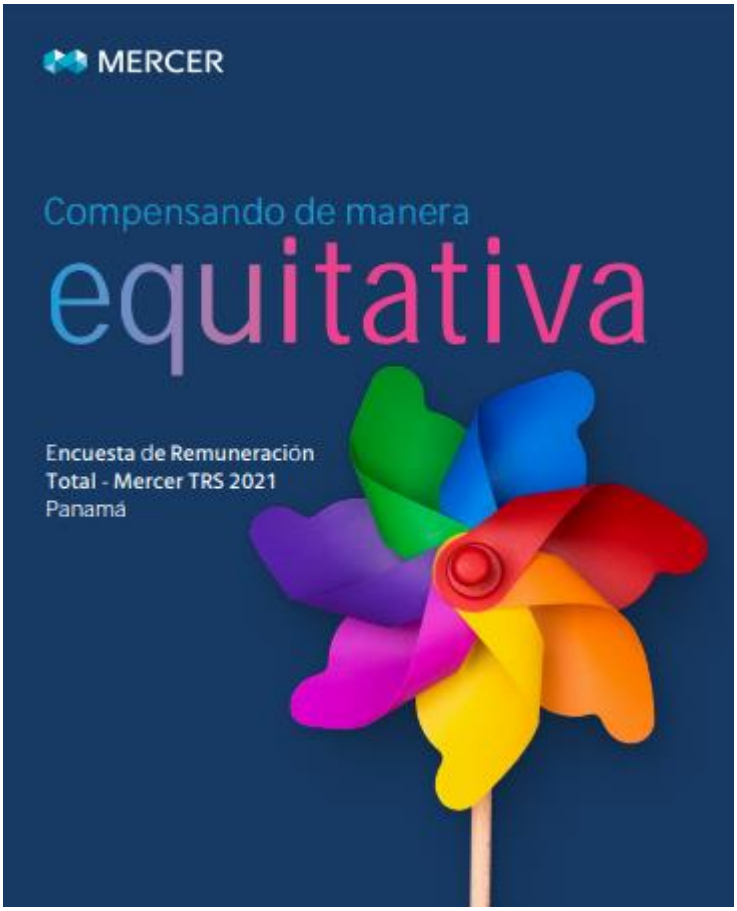


Cantidad de colaboradores que tomaron vacaciones por mes durante el 2021

Salarios

En el Grupo Capital Bank el salario más bajo está en un 10% por encima del salario mínimo establecido por ley, procurando contar con salarios competitivos, que permitan cubrir las necesidades básicas de nuestros colaboradores.

Adicionalmente, participamos de encuestas salariales 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.



Reconocimiento

En Capital Bank reconocemos los años de antigüedad, el desempeño y la contribución de los colaboradores a la organización.

Empleado Distinguido 2020 y 2021

El Empleado Distinguido es un mecanismo de reconocimiento para los colaboradores bancarios que muestran compromiso y dedicación en su trabajo, en conjunto a la Asociación Bancaria de Panamá.

Cada año se escogen los criterios de evaluación y se invita a los líderes y equipos a nominar a los colaboradores que cumplen con los criterios planteados.

Los ganadores y finalistas reciben reconocimiento publico, obsequios y una espacio especial con el Gerente General y Presidente de la Junta Directiva.

En un año tan complicado como 2020, priorizamos la resiliencia y flexibilidad, creatividad e iniciativa, como características necesarias del empleado distinguido.

En el 2021, en medio de la transformación digital fue fundamental evaluar la capacidad de autogestión, el trabajo colaborativo y la centralidad del cliente.

Capital bank
Capital bank

Trayectoria Capital Bank

Brindamos un especial reconocimiento a nuestros colaboradores con 5 y 10 años de antigüedad, por el compromiso y lealtad que han aportado al logro de los objetivos de la organización.

Día del Trabajador (abril 2021)

En el Día Internacional de los Trabajadores conmemoramos los derechos laborales y el esfuerzo de los colaboradores del Grupo Capital Bank con un almuerzo acompañado por nuestro Gerente General.

Para nuestros colaboradores en teletrabajo organizamos un concurso de fotografía creativa, en el que se mostrarán los beneficios y/o retos de las nuevas modalidades o estilo de trabajo. Los ganadores recibieron una sesión de masajes relajantes.

Familia

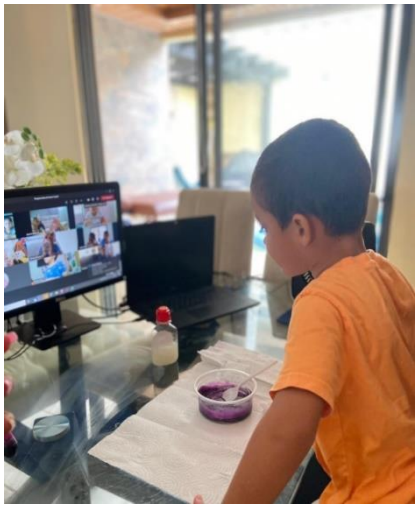
Las actividades e iniciativas también están enfocadas en el bienestar de los familiares más cercanos del colaborador.

<u>Manualidades divertidas (octubre 2020)</u>

Realizamos un taller virtual de manualidades divertidas para los hijos de los colaboradores, utilizando como temática la celebración de Halloween, con el objetivo de aportar al desarrollo de destrezas motrices de los niños.

Días de Verano Capital (enero 2021)

Pensando en la educación y desarrollo de los hijos de nuestros colaboradores, se llevaron a cabo talleres virtuales sobre conceptos y actividades relacionadas a la ciencia, arte y medio ambiente, de manera lúdica y divertida.



Feria Escolar Online (febrero 2021)

Para comodidad de nuestros colaboradores, este año se realizó la feria escolar online, aplicando herramientas digitales con diversos proveedores y donde se brindaron distintas facilidades de pago.

FERIA ESCOLAR ONLINE 2021

Instalaciones

En Capital Bank mantenemos nuestras instalaciones en adecuadas condiciones en relación al espacio, temperatura, iluminación, ventilación y salubridad. De igual forma, nuestra instalaciones cuentan con accesibilidad para personas con discapacidad y espacios destinados a la lactancia materna.

A continuación algunas de las áreas diseñadas 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

Salón de Innovación

Actualmente no se utilizan al 100% las instalaciones de uso común, ya que la mayor cantidad de colaboradores se encuentran en modalidad de teletrabajo y se mantienen medidas de restricción para respetar el aforo permitido.

Apoyo económico

Entrega de Canastas Navideñas a colaboradores

Como parte de las iniciativas de apoyo al colaborador, en diciembre de 2020 entregamos 85 canastas navideñas, pensando en los colaborares de primera línea que sufrieron una reducción de su ingreso familiar.

Algunos de nuestros beneficios tienen la finalidad de ayudar a los colaboradores que tengan alguna necesidad financiera:

Adelanto de salario

Para aquellos momentos de emergencia que requieren de gastos extraordinarios, ponemos a disposición del colaborador facilidades de crédito que le permitan solicitar hasta un mes de salario al 0% de interés a 12 meses.

Ahorro navideño

Brindamos a nuestros colaboradores la opción de ahorrar durante un año. El colaborador decide la cantidad que ahorrará quincenalmente y la empresa acredita como aporte lo equivalente a una semana de ahorro.

Préstamo de consumo y tarjeta de crédito

También ofrecemos a nuestros colaboradores productos de consumo con intereses preferenciales: préstamos de auto, préstamo personal, préstamo hipotecario y tarjetas de crédito, así como descuentos en pólizas de distintos ramos.

Trato Justo

Para mantener un ambiente de justicia, contamos con políticas y prácticas que velan por la integridad y el respeto de los colaboradores.

Prevención de Acoso

En el articulo 94 del Reglamento Interno (2019), se estable la protección del Derecho al trabajo en condiciones de equidad y el establecimiento de políticas para prevenir cualquier tipo de hostigamiento y acoso (intimidaciones, acoso laboral, sexual, psicológico), conforme a los convenios sobre Derechos Humanos ratificados por la Republica de Panamá, y la importancia de la sensibilización, prohibiciones u sanciones para erradicar cualquier forma de hostigamiento, discriminación, o acoso.

En el reglamento se detalla las implicaciones, el proceso de denuncia e investigación de los casos, así como los plazos de tiempo necesarios para su resolución.

Otra de las iniciativas para prevenir el acoso y la discriminación en el trabajo, es la creación de un buzón anónimo donde se reciban denuncias de cualquier acto que atenten contra la honra, la dignidad, la integridad física y psicológica de los colaboradores. Se planea realizar el lanzamiento del buzón anónimo en el mes de noviembre de 2021, en donde se pondrá en marcha una compaña de sensibilización a través de comunicados y capacitaciones.

Privacidad del empleado

En el proceso de manejo de la información del colaborador se especifica el procedimiento para la solicitud de actualización de datos y verificaciones regulatorias como parte del cumplimiento del **Acuerdo 10-2015**, emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá, bajo el lineamiento del **Acuerdo 27** - Política conozca su Colaborador, cual menciona que "*se deberá establecer un perfil del empleado el cual será **actualizado anualmente**, mientras dure la relación laboral".*

La información del colaborador es almacenada en el expediente físico y/o virtual, y sólo será utilizada y compartida con el fin de que la empresa pueda cumplir sus obligaciones como empleador, de acuerdo con la legislación laboral vigente.

El colaborador puede acceder a la información de sus datos generales, evaluación de desempeño, vacaciones y relación laboral a través del portal de autogestión del software de recursos humanos.

De igual forma, en la política de Seguridad de la Información (2021) se describe el monitoreo que recibe el colaborador del uso de internet, correo y aplicativos, como parte de las medidas de seguridad que establece la empresa.

Apoyo a la comunidad

Reafirmamos nuestro apoyo a la comunidad participando de voluntariados y donaciones, tomando en consideración todas las medidas de bioseguridad en medio de las restricciones establecidas a causa de la pandemia por COVID-19.

Aporte Solidario (diciembre 2020)

A raíz de la afectación económica que ha generado la pandemia, demostramos nuestra solidaridad a través de donaciones a personas vulnerables.

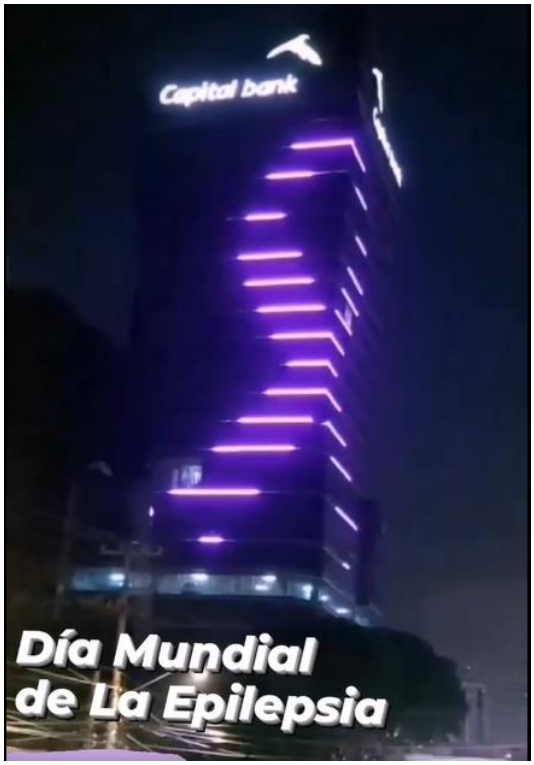
Los colaboradores unieron esfuerzos para donar colchonetas y botas a los albergues de Las Comarcas y Provincias de Chiriquí y Bocas del Toro, así como canastas Navideñas a la Escuela Juntos Podemos Curundú.

Donación de útiles escolares - Juntos Podemos Curundú (marzo 2021)

Apoyando la educación, los colaboradores del Grupo Capital Bank donaron útiles escolares al Centro Educativo Juntos Podemos Curundú, que apoya el desarrollo de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Día Mundial de la Epilepsia - Día purpura (marzo 2021)

Por segundo año consecutivo nos sumamos a la iniciativa de aumentar la conciencia sobre la epilepsia iluminando la Torre Capital del color púrpura. Adicionalmente, con el apoyo de los colaboradores realizamos donaciones de medicamentos a las personas que padecen esta enfermedad.



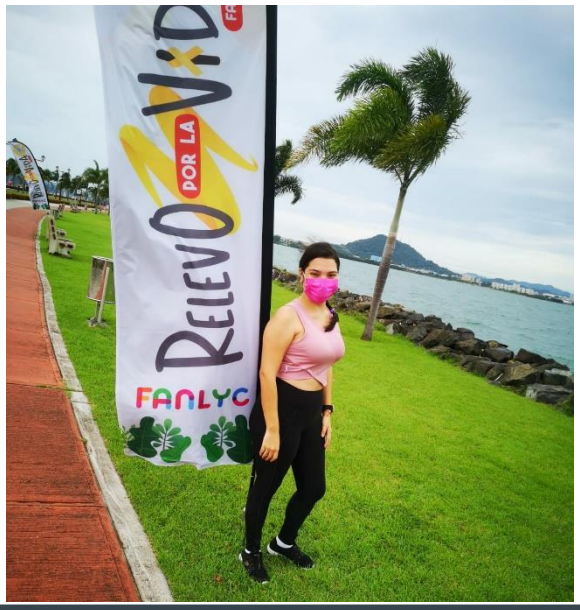
Día de las Buenas Acciones (abril 2021)

Nos unimos al movimiento global del Día de las Buenas Acciones como voluntarios de Costa Recicla, fundación dedicada a concientizar y capacitar a la comunidad sobre el manejo responsable de los desechos para el cuidado del medio ambiente.

Los colaboradores del Grupo participaron como voluntarios recolectando materiales reciclables y clasificándolos de forma adecuada.

Relevo por la vida (septiembre 2021)

De manera virtual participamos en el al desafío de sumar 1 millón de kilómetros por los niños de la Fundación Amigos del niño con Leucemia y Cáncer (Fanlyc), con el fin de contribuir con los medicamentos, transporte, alimentación, educación y apoyo psico-social necesario para afrontar esta enfermedad.



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Estándares Laborales

5.2 Estándares Laborales

Honramos los estándares y buenas prácticas laborales permitiendo la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a negociar, eliminando la obligatoriedad a cualquier trabajo forzado, y prohibiendo el trabajo infantil y todas las formas de discriminación.

Deseamos lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a las mujeres a nivel personal y profesional a través de nuestras prácticas y políticas.

También nos comprometemos con garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, que promueva las oportunidades de aprendizaje y desarrollo para todos nuestros colaboradores.

De igual forma, apoyamos el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible para nuestros todos nuestros clientes, por medio del otorgamiento de crédito y la formación y asesoría empresarial, promoviendo el trabajo productivo y decente para todos.

Todo lo anterior, permite reducir las desigualdades en y entre países, fomentando la inclusión económica independientemente del género, raza o etnia.

Trabajo forzoso

Para prevenir cualquier tipo trabajo forzoso o coaccionado, en el Reglamento Interno y en la Política de Capital Humano se contemplan los lineamientos de contratación, uso de permisos, vacaciones, horarios, jornadas de trabajo, compensación, beneficios, vacantes internas, clima laboral y otros procesos que previenen el trabajo bajo amenaza, horas extraordinarias forzadas, impedimento para actuar libremente, violación de derechos y cualquier practica laboral obligada.

En ese sentido, celebramos contratos de empleo justos y transparentes antes de iniciar una relación laboral y brindamos al nuevo colaborador acceso a todas las políticas laborales.

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 en miras de proteger los derechos y salvaguardar su seguridad e integridad.

Los programas de pasantía de estudiantes menores de edad, se realizan en conjunto de un programa escolar, son supervisados por un profesor o tutor, tienen un plazo en específico y no interfieren con la educación regular.

Si el estudiante es mayor de edad y tuvo un buen desempeño, se puede evaluar la posibilidad de contratación.

Discriminación

Tanto en el Código de Ética como en el Reglamento Interno se establece que en el desarrollo de las actividades laborales se deben respetar los derechos de los colaboradores y poner en práctica el principio del trato justo, sin importar la raza, religión, edad, género, estado civil, condición física, discapacidad o afiliación política.

La Política de Capital Humano también hace énfasis en la abolición de la discriminación en el procesos de reclutamiento y selección.

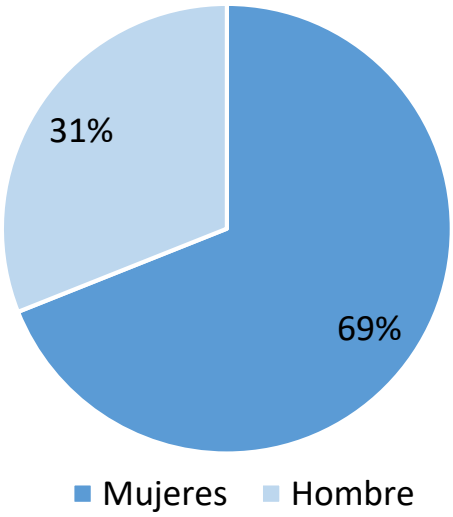
En la misma, se menciona que en la búsqueda y selección de un candidato, no se deberá tenerse ningún tipo de discriminación por razones de raza, sexo, religión, discapacidad o ideología política, y debe buscarse proveer igualdad de derechos siempre que el candidato cumpla con las capacidades acorde a la necesidad del puesto.

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.

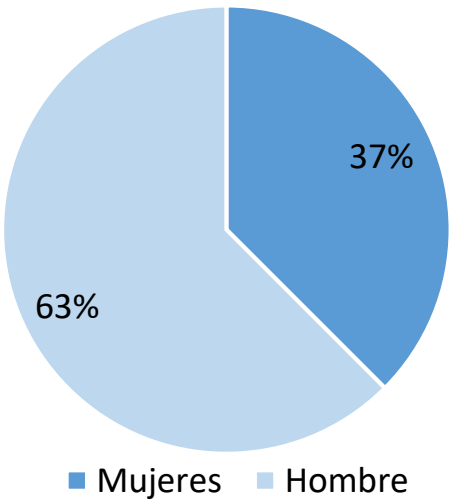
Equidad de género

En el Grupo Capital Bank velamos por la igualdad de condiciones y oportunidades.

En ese sentido, nos sentimos orgullosos de contar con una gran representación de mujeres en posiciones gerenciales y en cargos ejecutivos.



% de posiciones Gerenciales ocupadas según el género 2021



% de posiciones Ejecutivas ocupadas según el género 2021

Día Internacional de la Mujer

Apoyando la igualdad de género, el reconocimiento de las mujeres en la sociedad y el ejercicio efectivo de sus derechos, en marzo de 2021 conmemoramos el Día Internacional de la Mujer, compartiendo las historias personales y profesionales de algunas de nuestras colaboradoras que pueden servir de ejemplo y guía para otras mujeres.

Política de Inclusión

Trabajando en conjunto con la organización SUMARSE hemos creado un programa de inclusión para personas con discapacidad, el cual fue desarrollado 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.

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.

Todos somos Capital

Augusto Ducreux –

Primer colaborador en participar del programa de personas con discapacidad

Semana RSE 2020- SUMARSE

Cultura de Aprendizaje

En el Grupo Capital Bank estamos comprometidos con la educación de nuestros colaboradores. Por tal razón, contamos con un plan capacitación anual que tiene como objetivos:

- Promover el desarrollo profesional de los colaboradores fortaleciendo sus conocimientos y habilidades.
- Elevar el desempeño a través de una cultura de aprendizaje, con una visión de alumno autodidacta.
- Alinear el nivel de desempeño con los objetivos estratégicos del negocio.
- Adecuar el plan de capacitación a los requerimientos actuales del entorno, considerando contenidos y modalidades virtuales.

TalentoCapital
Es momento de crecer
CULTURA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Herramienta de aprendizaje

En el año 2020 se desarrolló en la Intranet una sección de capacitación para fomentar el crecimiento individual y el aprendizaje continuo, con información del plan de capacitaciones del mes y material de las capacitaciones realizadas.

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.

Facilitadores

La mayoría de nuestros facilitadores son colaboradores que han recibido capacitación especializada y que con su experiencia y conocimientos pueden transferir información y prácticas relevantes a la organización.

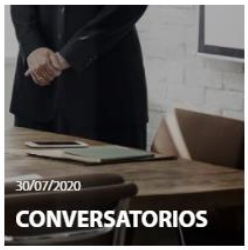
Ejes de capacitación

El plan de capacitación se diseña a partir de los siguientes ejes:

- 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.

En el 2020 se diseñó otra clasificación de temas:

- Conexiones Capital: son espacios destinado a permitir una mayor interacción con los lideres 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.

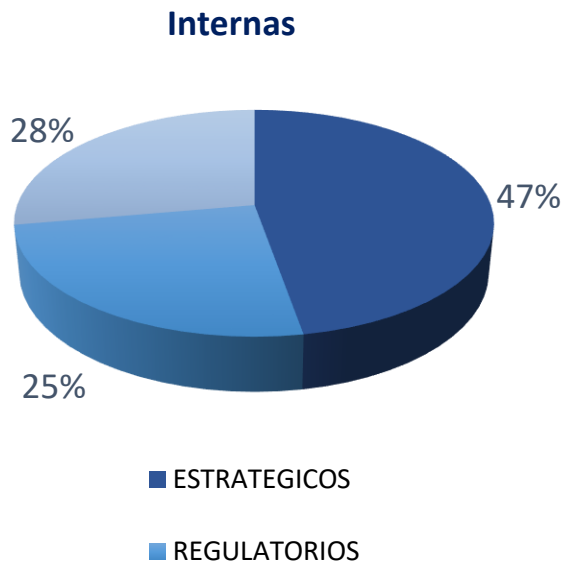


Prioridades

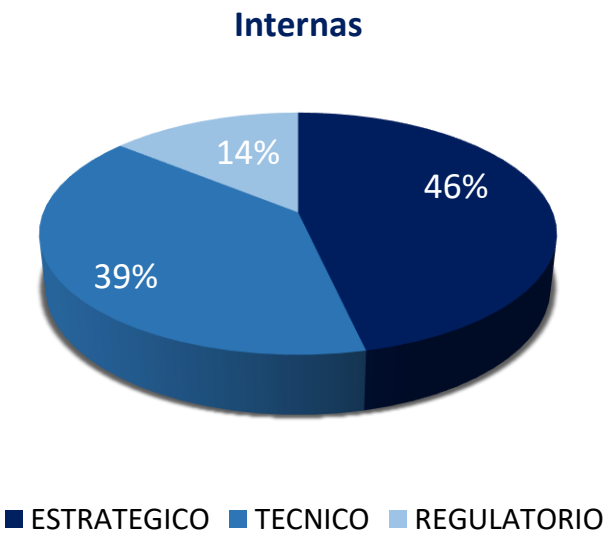
Para el 2021 las principales prioridades temáticas son el desarrollo de competencias, experiencia del cliente, cultura y bienestar, crédito/cobros y ventas**.**

El promedio de horas mensuales de capacitación por colaborador oscila entre 3 y 4 horas de capacitación al mes. La meta del 2021 es mantener el promedio de 4 horas por colaborador, alineando a las prioridades de aprendizaje.

Indicadores de Capacitación 2020:



Indicadores de Capacitación 2021:



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

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es un proceso que realizamos cada año con el objetivo de:

- Evaluar cualitativamente conductas basadas en competencias.
- Proporcionar una herramienta que permita la toma de conciencia por parte de cada colaborador de sus fortalezas y áreas de oportunidad.
- Crear una ruta de desarrollo para el colaborador a partir de la medición de las competencias y la realimentación.

En el 2020 la evaluación de desempeño se diseñó en base a competencias organizacionales y de acuerdo al rol, y las conductas evaluadas estaban asociadas al área funcional (soporte o negocio al soporte).

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

Autogestión
Manejo del Cambio
Orientación al Cliente

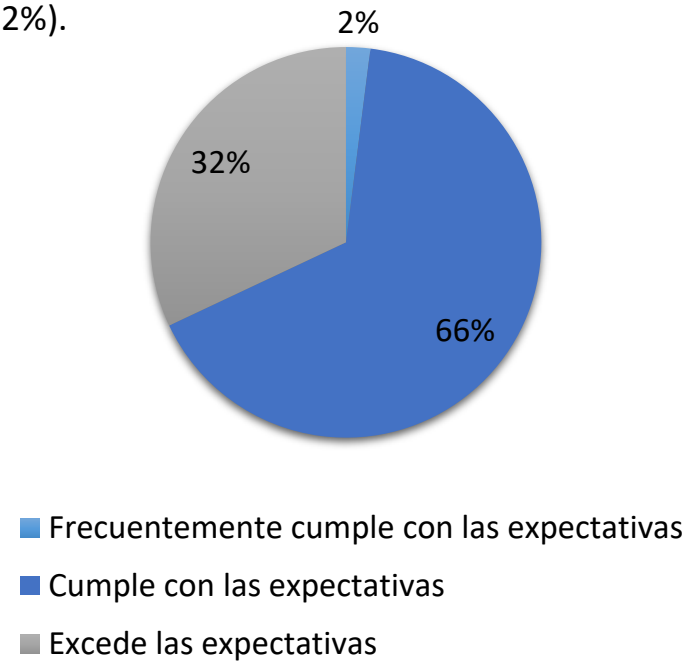
COMPETENCIAS DEL ROL

Líderes	**Contribuidores**
Visión Estratégica	Capacidad de Análisis
Liderando Personas	Autocontrol
Persiguiendo Metas	Colaboración

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

Capacitación de realimentación efectiva 2020

Los resultados de la evaluación de desempeño 2020 de manera general fueron muy satisfactorios, con un 98% de colaboradores que cumplen (66%) y exceden las expectativas (32%).



Desarrollo y plan de sucesión

Una parte importante del desarrollo profesional está enmarcado en el seguimiento del plan de acción elaborado en la evaluación de desempeño, en el que se incluyen:

- Competencias a desarrollar.
- Acciones especificas.
- Plazos.
- Recursos necesarios.

De igual forma, contamos con una política de sucesión, en la que se establecen los parámetros y metodología para identificar las posiciones clave y criticas de la organización, así como los altos potenciales y posibles sucesores.

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.

Identificación de altos potenciales

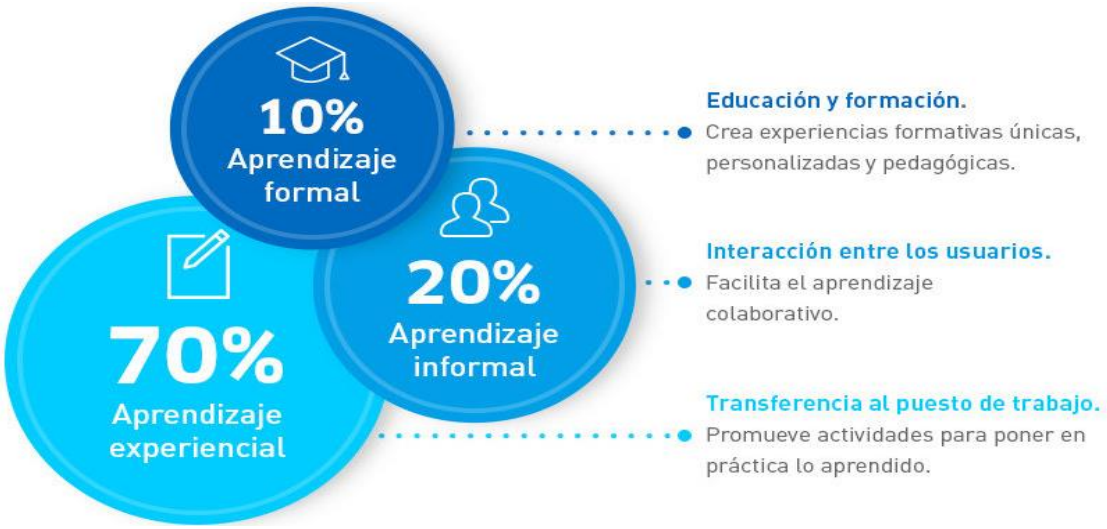
La identificación de altos potenciales consta de evaluaciones para medir la capacidad, compromiso y motivación necesaria para poder ascender a puestos con mayor jerarquía o realizar movilizaciones dentro de la organización.

Desarrollo

Una vez identificado el colaborador alto potencial o sucesor se analizan las fortalezas y oportunidades de mejora derivadas de la evaluación que sirven para determinar el plan de desarrollo a corto, mediano o largo plazo.

Los planes de acción son asesorados y revisados por un coach, además de ser validados por los jefes directos, siguiendo la metodología 70, 20, 10:
70% aprendizaje experiencial, 20% aprendizaje informal y 10% aprendizaje formal.

Capital Humano establece seguimientos y apoyo en aprendizajes técnicos y de liderazgos que permitan el cumplimiento del plan de desarrollo.

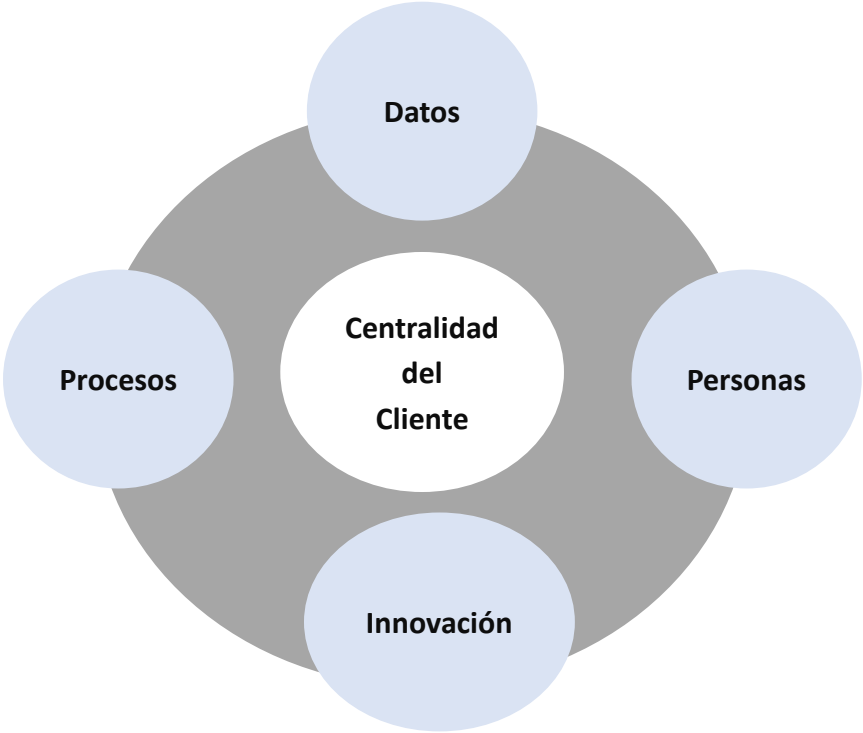


Pulso de Talento – Transformación Digital

En el 2021 elaboramos un modelo de competencias de agilidad digital como apoyo y guía al proceso de **transformación digital** en el que estamos incursionando, el cual consiste en "*adaptarnos ágilmente a los desafíos del entorno para seguir siendo competitivos, colocando al cliente (interno y externo) en el centro de nuestra gestión, con experiencias innovadoras que aseguren excelencia en el servicio y entreguen valor a nuestros clientes".*

También identificamos las posiciones clave para llevar a cabo este proceso, las cuales fueron seleccionadas en base a relación que guardan con el modelo de transformación digital.

Modelo de Competencias de Agilidad Digital

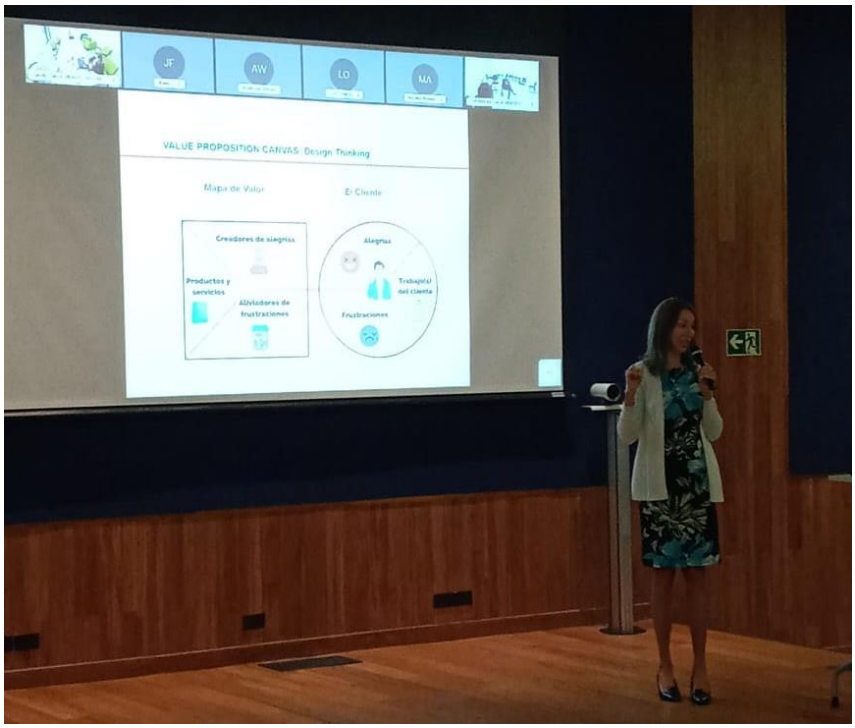


Modelo de Transformación

Luego de la identificación del modelo de competencias y posiciones clave, en julio de 2021 realizamos con la apoyo de consultores externos, evaluaciones de aptitudes y competencias a 96 colaboradores para identificar brechas y realizar planes individuales de desarrollo.

Como consecuencia del Pulso de Talento, en agosto de 2021 dimos inicio al programa de capacitación de desarrollo de competencias necesarias para la transformación.

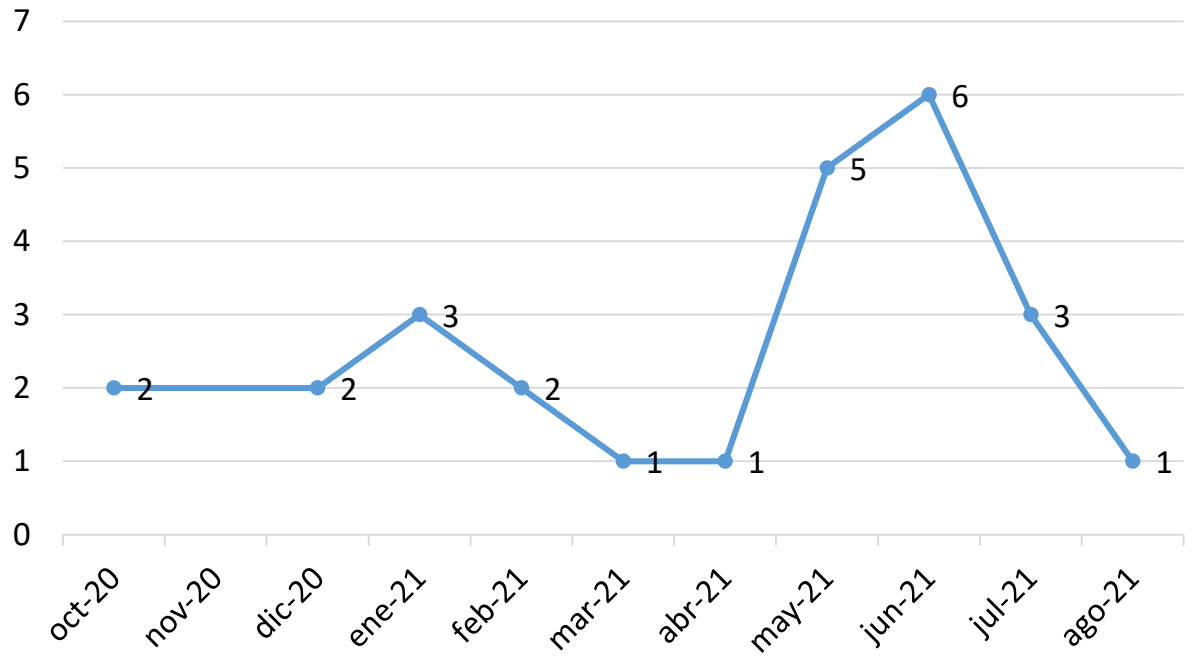
Development Center (sesiones de desarrollo)



Capacitación de Centralidad del cliente

Ascensos

Parte del desarrollo profesional de los colaboradores se puede evidenciar en los ascensos a posiciones de mayor jerarquía y de las vacantes cubiertas internamente.



Ascensos de octubre de 2020 a agosto de 2021

La Voz Capital

Para el Grupo Capital mantener un adecuado ambiente de trabajo es un pilar fundamental en todo lo que hacemos.

Por tal razón, realizamos mediciones constantes para evaluar de forma objetiva diversos aspectos de organización.

En agosto de 2021 lanzamos la encuesta ***La Voz Capital*** que tiene como objetivo:

- Conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los colaboradores en torno al liderazgo, cultura organizacional, bienestar, compensación y beneficios, y orgullo y lealtad.
- Identificar áreas de cuidado y bienestar de colaboradores.
- Proponer acciones para mejorar los aspectos que se requieran.

Los resultados del Grupo Capital reflejan que los colaboradores tiene un alto nivel de satisfacción general (81%), sobretodo en las dimensiones de orgullo y lealtad (89%), liderazgo (82%) y bienestar (81%).

De forma similar, obtuvimos un alto puntaje en el Employee Net Promoter Score (ENPS), el cual mide la probabilidad de que un colaborador recomiende al Grupo Capital como un buen lugar para trabajar.

81%
Satisfacción

83% ENPS

Liderazgo

- Credibilidad
- Comunicación
- Desarrollo
- Respeto

Cultura Organizacional

- Colaboración
- Compañerismo
- Inclusión
- Capacitación y desarrollo

Bienestar

- Condiciones físicas
- Balance vida trabajo

Compensación y beneficios

- Compensación
- Beneficios

Orgullo y Lealtad

- Orgullo y lealtad

Dimensiones de la encuesta La Voz Capital

La Voz Capital

Capital Emprendedor

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 a la 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.

Sus principales audiencias son clientes del Grupo Capital Bank, nuevos clientes empresarios y emprendedores, y colaboradores de la organización.

Encuentros Capital

Son espacios diseñados para brindar capacitaciones y conversatorios gratuitos sobre emprendimiento, crecimiento económico y resiliencia empresarial, en el que participan expertos relevantes del medio profesional y empresarial, a través de un formato virtual, dinámico e interactivo.

Entre septiembre 2020 a septiembre 2021 se realizaron 17 eventos, se alcanzaron a 4286 participantes, y el 92% de la audiencia desea seguir participando de los otros encuentros virtuales.

17 LIVE

Eventos efectuados

Virtual, Zoom + YouTubeLive

4286

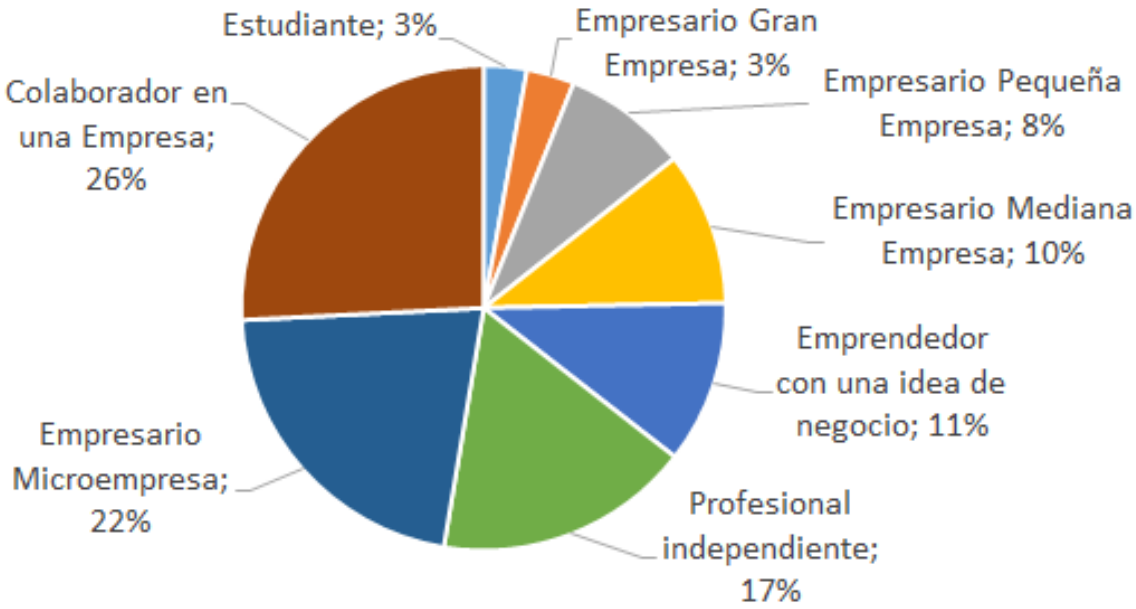
Participantes alcanzados
(En vivo + vistas en YouTube)

1521 asistentes en vivo Zoom
2753 vistas totales en YouTube
115 asistentes en vivo YouTube

.

92%

De encuestados, desean que los invitemos a otros eventos virtuales



Temas – Encuentros Capital 2021

Programa Radial

Con 8 años al aire, el programa radial de Capital Emprendedor sigue brindando a empresarios y emprendedores temas de actualidad sobre gestión empresarial, buenas prácticas y casos de éxito.

Entre septiembre 2020 a septiembre 2021 se han realizado 52 transmisiones (33 de gestión empresarial y 19 de emprendedores), y se han alcanzado 917 visualizaciones en YouTube.

RADIO PANAMÁ 94.5 fm

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

52

Transmisiones,
63 participantes

33 transmisiones de gestión empresarial.
19 transmisiones con emprendedores.

9

Visualiz
grabaciones

Desde julio 2021 las transmisiones del programa radial pueden están disponible en Spotify.

.

Este sábado 7 de agosto
en nuestro programa radial

CapitalEmprendedor

Tema:
Deleitando al Mercado de Alimentos Deli y Veganos.

Este sábado 31 de julio
en nuestro programa radial

CapitalEmprendedor

Tema:
Alcance y requerimientos para implementar Comercio Electrónico.

Este sábado 24 de julio
en nuestro programa radial

CapitalEmprendedor

Tema:
Emprendimiento con Sabor a Café y Marketing Digital.

Este sábado 5 de junio en nuestro
programa radial

CapitalEmprendedor

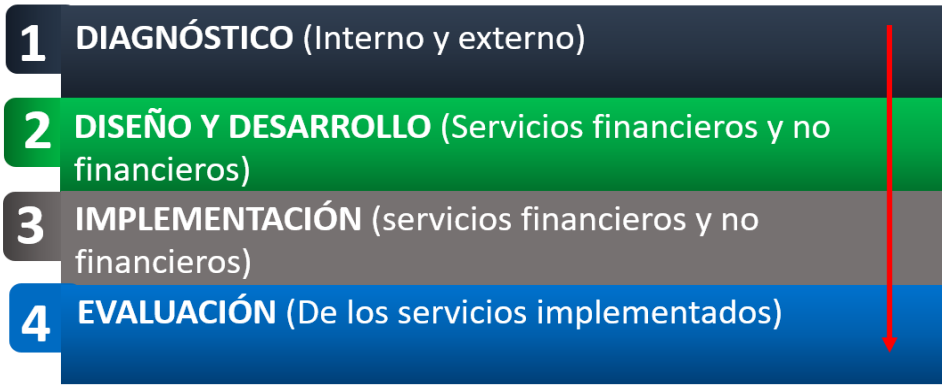
Tema:
¿Cómo prepararte para emprender?

Temas - Programa Radial 2021

Dentro de los proyectos e iniciativas de Capital Emprendedor entre 2020 -2021 encontramos:

Proyecto Banca Mujer

Banca Mujer es un proyecto realizado junto a PROPARCO para el diseño e implementación de servicios financieros y no financieros para el segmento de PyMEs propiedad o liderado por mujeres, que incluye las siguientes fases:



Para realizar el proyecto siguiendo las mejores prácticas contratamos a una empresa consultora para contar con asesoría y guía técnica.

Actualmente estamos en la fase de diagnóstico, la cual contempló los siguientes estudios:

Estudio interno

- Documentación, políticas, procesos del banco.
- Entrevistas a los líderes de áreas de negocios y soporte.
- Clientes del banco con énfasis en clientes PyMEs.

- Colaboradores: se realizó una encuesta “La Voz del Empleado” sobre la estructura organizacional, cultura, liderazgo y clima en relación a la equidad de género.

Estudio externo:

- Estudio del mercado sobre las necesidades y preferencias de los empresarios y empresarias de Panamá, y se hizo una minería de datos demográficos, empresariales y financieros.
- Estudio de la oferta bancaria de productos financieros para mujeres.

Admisión del Banco al Consejo Nacional de Emprendimiento.

En Octubre de 2020 empezamos a formar parte del Consejo Nacional de Emprendimiento, lo que le permite al banco tener voz y voto para participar en propuestas de políticas público-privadas para el fomento del emprendimiento en Panamá, además de iniciativas que acuerden los miembros (Gobierno, Sector privado, Academia, Servicios Financieros, Gremios y ONGs).

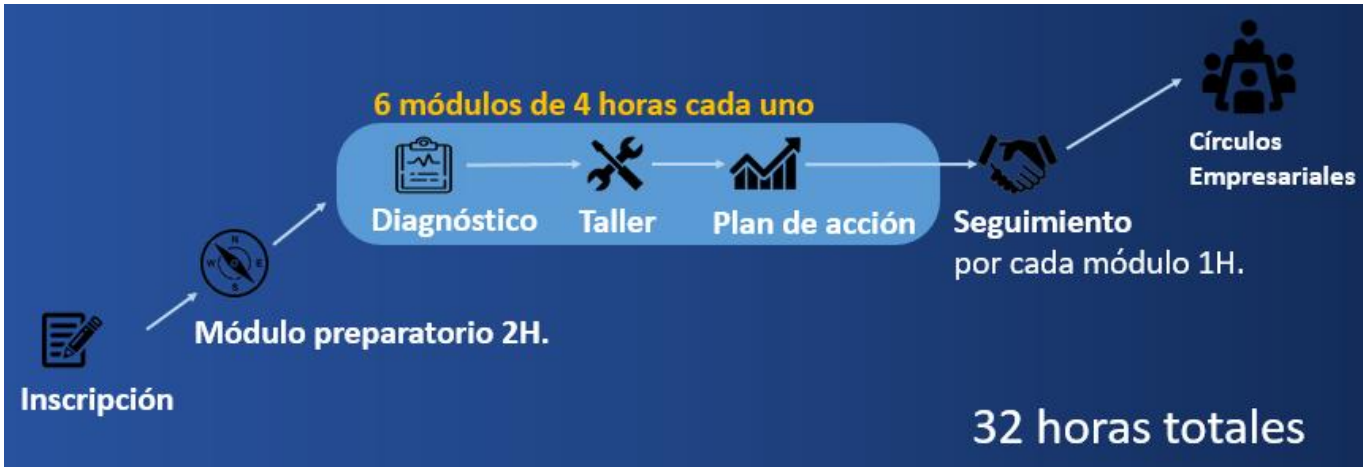
Admisión del Banco al Sistema Nacional de Fomento Empresarial.

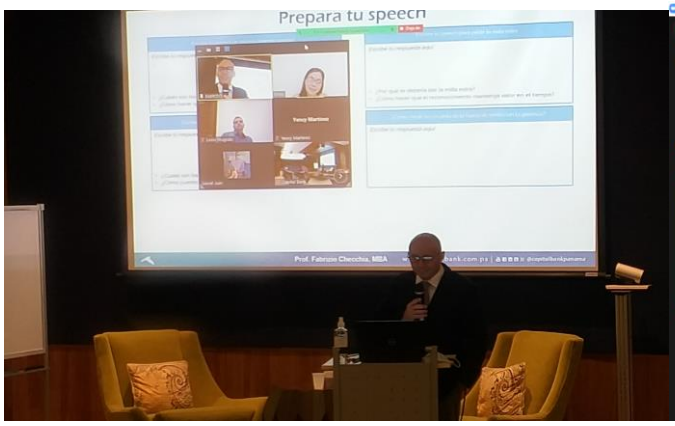
En enero de 2021 fuimos admitidos en el Sistema Nacional de Fomento Empresarial, lo que nos permite acceder a subprogramas para beneficiar a nuestros clientes con nuevos créditos.

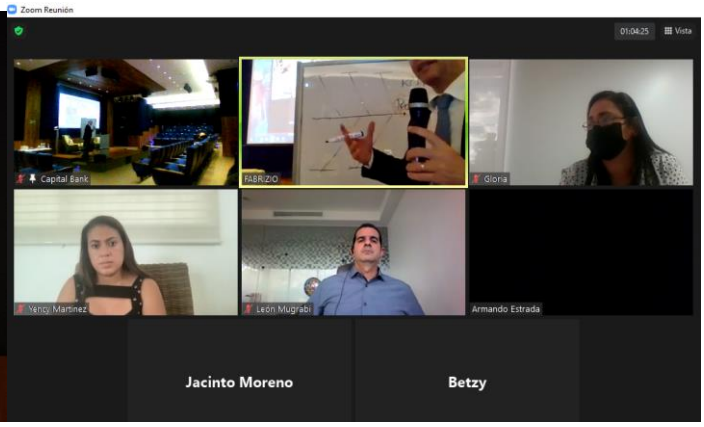
Avanzada Pyme

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 a los planes de acción.

Este año se realizó un programa en el mes de julio en formato mixto (presencial y virtual)







Desarrollo económico

Como parte del importante engranaje del sistema financiero de Panamá, en el 2020 brindamos nuestro aporte a la recuperación y fortalecimiento del sector económico logrando un desempeño sobresaliente a pesar de la pandemia generada por COVID-19.

Parte importante de dicho resultado se logró a través de créditos otorgados al sector empresarial principalmente al extracto Pyme, por un monto de US$1,055 millones. Como parte de su compromiso, el personal del área de negocios, brindó un seguimiento cercano a cada uno de los clientes que se vieron afectados, brindándoles asesoramiento, información y apoyándolos en adecuar sus créditos a la realidad de cada empresa.

Aunado al trabajo mencionado, tomamos la iniciativa de brindar información de la evolución del sector económico local e internacional, a través de nuestros Encuentros Capital, permitiendo a nuestros clientes contar con información de valor para tomar decisiones en un momento de alta incertidumbre.

Siguiendo los esfuerzos de apoyar al sector empresarial, logramos obtener una línea de Crédito a través del Banco Nacional, con la cual se le otorgan créditos con condiciones muy favorables al sector Pyme, cuyo principal objetivo es brindarles recursos acordes a sus necesidades y con ello aportar directamente a la reactivación económica del sector empresarial.

De igual forma, en julio de 2021 el Banco Interamericano de Desarrollo nos otorgó US$52 millones con el objetivo de aportar al segmento pyme capitalización y acceso a nuevos financiamientos.

BID Invest también nos apoyará con servicios de asistencia técnica para identificar las necesidades y oportunidades tanto para el banco, como para nuestros clientes Pyme en la provisión y uso de soluciones digitales financieras y no financieras, lo que se integrará a la estrategia de transformación digital que estamos llevando a cabo.

Medio Ambiente

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

5.3 Medio Ambiente

En el Grupo Capital Bank nos comprometemos a reducir al mínimo el impacto negativo en el medio ambiente en toda nuestra cadena de valor.

En la medida de nuestro crecimiento, nos mantenemos a la vanguardia, identificando oportunidades que permitan generar un impacto ambiental positivo en la sociedad a través de nuevos productos, servicios y prácticas internas.

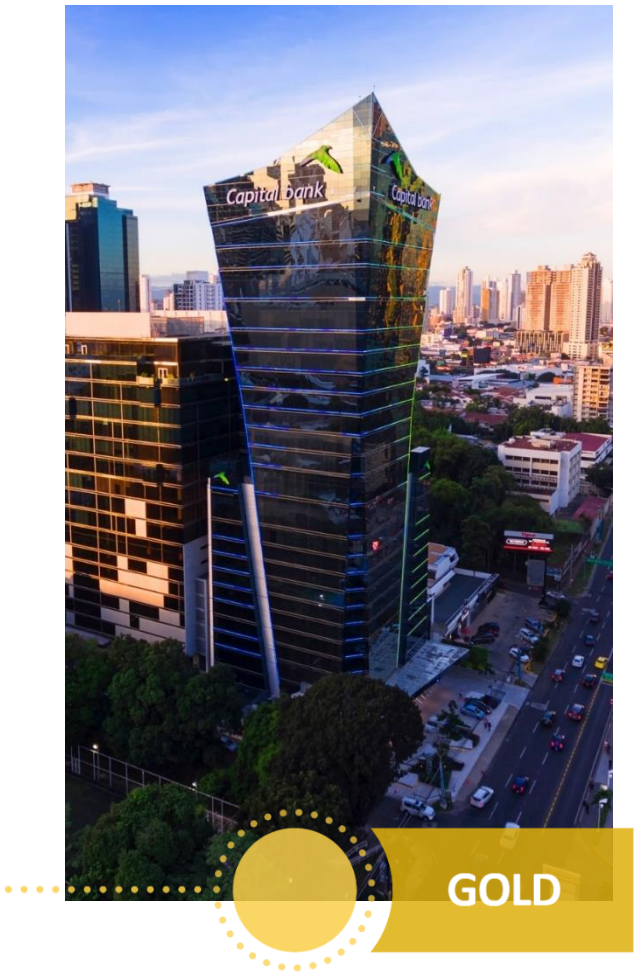
Constantemente estamos en búsqueda de adaptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos. Generar la concientización de los colaboradores es fundamental en este proceso.

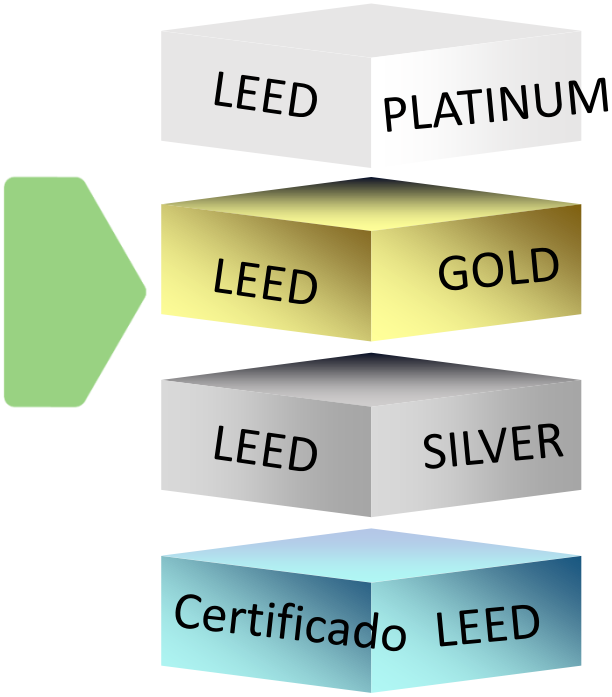
Para garantizar el uso de energía segura y sostenible y evitar generación de desechos, utilizamos nuevas tecnologías que contribuyen de manera directa o indirecta en la protección y conservación del medio ambiente.

Liderazgo en diseño energético y ambiental

En 2018 recibimos la certificación de Liderazgo de Diseño Energético y Ambiental nivel Gold, basándose en la incorporación de aspectos relacionados a la eficiencia energética, uso del agua y reducción de los desechos.

Este logro destaca nuestros esfuerzos en seguir y promover prácticas de cuidado del medio ambiente.





Ahorro de energía

En nuestro enfoque de conservación y ahorro energético, hemos implementado acciones como luminarias led, censores de detección de movimiento para el apagado automático de luces, censores de temperatura para el control óptimo del ambiente, y programación controlada para el encendido y apagado de aires y luces.

Constantemente monitoreamos el consumo de energía y tomamos acciones para reducirlo.

En el 2020 se redujo en un 40% el consumo de energía por la nueva distribución del personal en las instalaciones de la torre.

En el 2021 a pesar de que tenemos a más personal trabajando de forma presencial se ha mantenido el ahorro de energía.

Agua y agua residuales

Con el objetivo de mantener el máximo ahorro de agua, contamos con censores de tiempo en algunos de nuestros dispensadores de agua, así como un sistema de riego automático para nuestra Pared Verde.

En caso de haber roturas de tuberías, filtraciones de agua, o daño de plumas se realizan las reparaciones lo más pronto posible para evitar desperdicios de agua.

Áreas verdes

La Pared Verde, así como las plantas naturales que están ubicadas en las instalaciones de la Torre Capital contribuyen a la oxigenación 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 utilizamos son biodegradables y les exigimos a nuestro proveedor de servicios de limpieza mantener productos amigables con el medioambiente.

Manejo de desechos y residuos

En todos los pisos de la Torre Capital 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.

Como parte del Programa *Capital Reduce* realizado en el 2020, entregamos a los colaboradores vasos biodegradables de fibra de bambú para reducir el uso de vasos de papel. También se disminuyó el uso de utensilios desechables de foam para reemplazarlos por utensilios más amigables con el ambiente.

El programa tuvo el objetivo de promover la toma de conciencia de los colaboradores con respecto al aporte que pueden realizar para contribuir con la conservación del medio ambiente.

Capital
Reduce

Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales

A la vanguardia de los requerimientos sociales y ambientales, implementamos 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.

Dependiendo de la evaluación y la cantidad de crédito a otorgar, el riesgo se puede clasificar:

- Riesgo bajo: no requiere evaluación ambiental y social. Solo es requerido la formalización y el cumplimiento de una cláusula ambiental y social.
- Riesgo medio: la evaluación ambiental y social es genérica. Se formaliza la cláusula ambiental y social, y posiblemente se definen medidas de mitigación.
- Riesgo alto: se intensifica la evaluación ambiental y social. Además, se solicita la formalización y cumplimiento de una cláusula ambiental y social, y se definen medidas de mitigación necesarias.

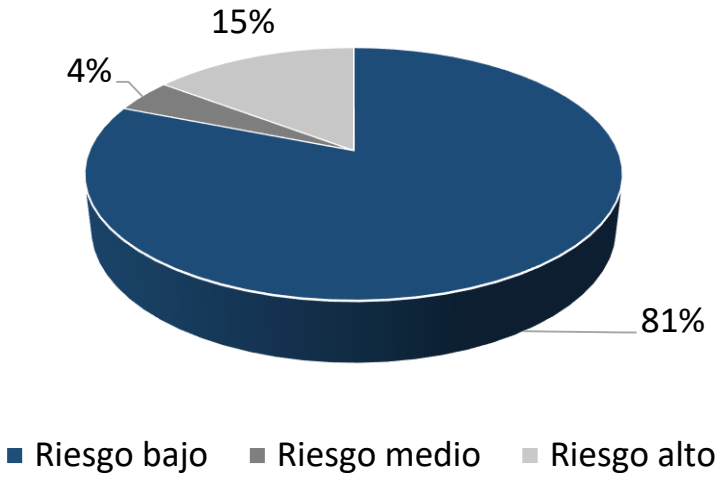
La evaluación general contempla un estudio del impacto ambiental y social de la empresa en relación al habita natural, insumos y desechos, salud/ bienestar y comunidad, así como las medidas de control y prevención sobre el ambiente y la comunidad.

A las transacciones con un valor mayor a US$1,000,000 se les solicita un informe ambiental y social preparado por un externo para analizar y evaluar independientemente el riesgo del cliente y sus actividades.

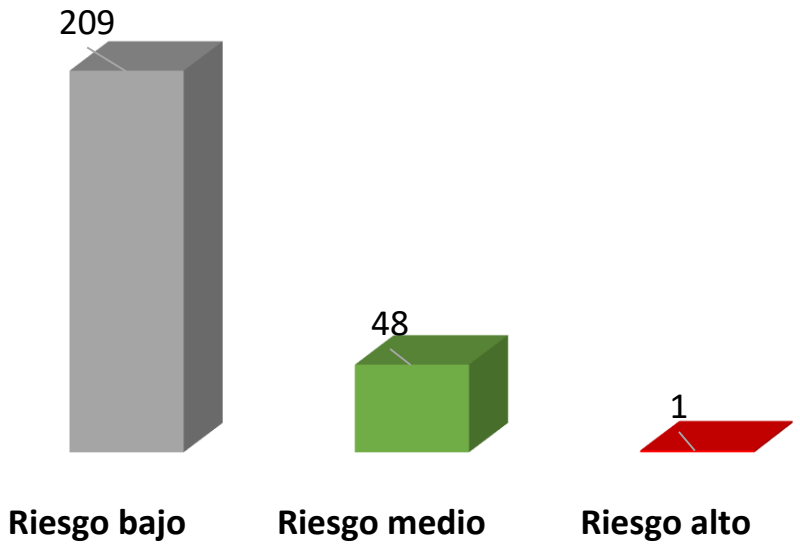
A partir de enero de 2021 asumimos el costo de la evaluación ambiental y social por un externo para garantizar una evaluación profunda y objetiva.

A la fecha, el SARAS se aplica de forma sistemática a la cartera de créditos empresariales. Durante el periodo 2020-2021 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 que hemos logrado, a la fecha se han realizado evaluaciones de seguimiento con resultados satisfactorios que 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.



Créditos evaluados según nivel de riesgo desde enero de 2021 a julio de 2021



Cantidad promedio de créditos evaluados según el nivel de riesgo desde enero de 2021 a julio de 2021

Tecnologías respetuosas con el medio ambiente

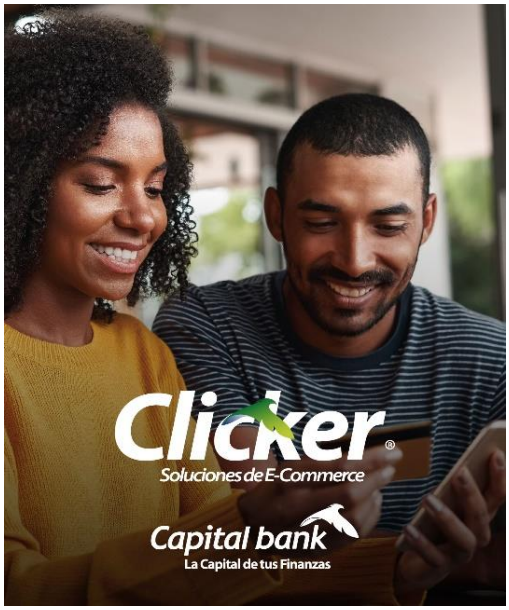
En miras a la transformación digital, realizamos constantemente una evaluación de las herramientas tecnológicas para implementar mejoras que impacten positivamente en el ambiente, la eficiencia operativa y servicio al cliente interno y externo.

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, fuimos pionero en implementar cajeros automáticos ecológicos, los cuales permiten realizar transacciones sin imprimir recibos.

Clicker

Clinker es una herramienta de E-Commerce que permite a nuestros clientes realizar ventas y cobros en sus portales digitales o apps, lo que contribuye de forma considerable a la reducción de papel.



Sistema de Capital Humano

El Sistema de Gestión de Talento facilita que el proceso de Evaluación de Desempeño y Actualización de Expedientes se realicen de forma digital, lo que también reduce significativamente el uso de papel.

Capital Workspace

Capital Workspace es un sistema utilizado para manejar solicitudes de servicios internos entre las distintas áreas de soporte y negocio, por lo que permite la eliminación de documentación física para la mayoría de los procesos.

Otras iniciativas

A continuación los proyectos e iniciativas de digitalización que reducen o eliminan el uso de papel y que se han llevado a cabo entre septiembre de 2020 y septiembre de 2021:

<u>Prevención de Blanqueo de Capitales (AML)</u>

En noviembre de 2020 se realiza la digitalización de documentos de AML necesarios para la apertura de cuentas tanto para Capital Bank como para las subsidiarias (Fiduciaria, Factoring y Leasing).

Debida Diligencia

En el mismo periodo también se digitalizó el formulario de Debida Diligencia, el cual se completa cada vez que el cliente solicita un nuevo producto o actualiza sus datos.

Confirmaciones de pago Swift

A partir de diciembre de 2020 las confirmaciones de pago se realizan de forma automática. Anteriormente se deberían imprimir y escanear de forma manual.

Analítica y gestión de la información

Los tableros de información de Capital Bank son digitales y automatizados desde enero de 2021, disminuyendo el proceso manual de reporterita que podría implicar impresión de documentos.

Sucursal Digital – Apertura de cuentas

En marzo del 2021 se digitaliza al 100% el proceso de apertura de cuenta a través de la sucursal digital o banca en línea, por lo que no es necesario el uso de papel para la apertura de cuentas por este medio.

Integración a CTA - sucursal digital

De igual forma, en marzo de 2021 se integra el proceso de adquirencia a la sucursal digital o banca en línea.

Firmas Digitales

En el mismo mes, también se culmina el Proyecto de implementación de firmas digitales, en búsqueda de mejorar la agilidad en los proceso y disminuir los desechos a causa del uso de papel.

Cambio de core de Capital Assets

Gracias al cambio de core que se realizó a la casa de valores en marzo de 2021, ahora son pocos los procesos que requieren impresión y documentación manual.

Originación de crédito

Desde abril de 2021 la documentación del cliente para solicitud de prestamos se realiza de manera online.

Sistema de cobro

En agosto de 2021 se automatiza la gestión de cobranza, disminuyendo la manualidad e impresiones de papel.

Respuesta a emergencia

Contamos con lineamientos que buscan orientar a los colaboradores en las diferentes situaciones o incidentes de emergencia (sismos, amenaza de bomba, conato de incendio, asalto, hurto, manifestaciones publicas y otras), en las que se detallan:

- Las actuaciones que deben llevarse a cabo en cada fase de la emergencia (detección, evacuación, llamadas a teléfonos de emergencias, asistencia a víctimas/heridos, neutralización de la emergencia).
- Las responsabilidades y roles que debe ejecutar los integrantes del Comité de Emergencias.
- Actividades formativas y simulacros.

El Comité de Emergencias es el responsable de la implementación, supervisión y ejecución del Plan de Emergencias, el cual esta conformado:

- Un Coordinador de Emergencias.
- Un Supervisor de Emergencia por sucursal.
- Una Brigada de Prevención y Control de Incendio por sucursal.
- Una Brigada de Evacuación y desalojo por sucursal.
- Una Brigada de Primeros Auxilios por sucursal.

También realizamos de forma constante mantenimientos preventivos de los sistemas, instalaciones y equipos de seguridad como el sistema de alarma, incendio, cámaras de seguridad, etc.

Anticorrupción

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

5.4 Anticorrupción

En el Grupo Capital Bank nos comprometemos a realizar nuestras actividades con integridad, respetando la ética regulatoria y nuestra responsabilidad social para proteger a los clientes, empleados y otras personas con quienes hacemos negocios; así como apoyar a los gobiernos, los reguladores y las fuerzas del orden en la prevención del delito económico.

Combatimos la corrupción en todas sus formas con cero tolerancia 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, internamente contamos con tres áreas de control: Auditoría Interna, Cumplimiento y Riesgo, que constantemente velan por realizar las mejores prácticas en materia de prevención.

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, revisamos periódicamente los procesos y políticas para asegurar que todas las medidas y controles relacionas a la anticorrupción estén clarificadas y actualizadas conforme a la situación actual y las regulaciones del país.

Políticas y procedimientos

Para mantener y salvaguardar las actividades del Grupo Capital, la Junta Directiva y las áreas de control han establecido políticas y/o estándares para prevenir los delitos de BC/FT/FPADM y crímenes financieros, desarrollando e implementando actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos.

Como parte del proceso de prevención, se han adoptado procedimientos que permiten conocer e identificar con la mayor certeza posible los clientes, proveedores y colaboradores, antes de iniciar una relación, así como en la gestión de actualización de información mientras dure la relación contractual.

Manual de Corporativo de Prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

Es una herramienta de apoyo a todos los colaboradores para consulta y conocimiento de las políticas y procedimientos de prevención del BC/FT/FPADM, en el que se establecen:

- Responsabilidades de las áreas (negocio, áreas de soporte y control).
- Evaluación, categorización y administración de riesgos.
- Señales de alertas.
- Metodología de monitoreo y seguimiento de operaciones inusuales.
- Debida diligencia y beneficiario final de clientes, proveedores y colaboradores.
- Sanciones por incumplimientos.

Política Corporativa de Prevención de Crimen Financiero

Nuestra Junta Directiva no tolera ninguna violación deliberada de las leyes y regulaciones aplicables de los delitos contra el orden económico como lo son: delitos financieros, delitos de blanqueo de capitales, así como delitos contra la seguridad colectiva.

Es por ello, que en esta política se establecen los principios y pautas que deben seguir las entidades del Grupo Capital Bank para la prevención del crimen financiero y 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 y Corrupción

Esta política refuerza nuestro compromiso de trabajar contra la corrupción 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.

La política es aplicable para todas las partes relacionadas y grupos de interés y en general a todos aquellos con quienes directa o indirectamente se establezca alguna relación comercial.

En la política también se especifican las consecuencias de efectuar prácticas corruptas para el Grupo Capital Bank y la persona que efectuó el soborno o corrupción.

Política de Denuncias Anónimas

Esta política fue emitida en octubre de 2020 con el objetivo de establecer los lineamientos y procedimientos para recibir, atender y dar seguimiento a las denuncias recibidas, con relación al control interno, faltas al código de ética, políticas de anti delitos financieros, soborno, corrupción, blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y actividades que puedan presumirse como fraudulentas.

De igual forma, se establecen las responsabilidades de las áreas involucradas, consideraciones para la investigación de las denuncias, protección de denunciantes y resguardo de denuncias.

Código de Ética

El Código de Ética define las normas de conducta para todos los directores, ejecutivos y empleados del Grupo Capital, los cuales deberán comprometerse a cumplir todos los estándares descritos en él. El Código tiene el objetivo de promover:

- Prácticas justas y efectivas que aseguren la integridad y fiabilidad del Banco y subsidiarias.
- El cumplimiento de todas las leyes y regulaciones locales e internacionales.
- Un entorno laboral de tratamiento justo y equitativo para todos los empleados.
- El establecimiento de los más altos principios y estándares de ética.
- La prevención de problemas indeseables provenientes de prácticas operativas cuestionables.

Política de 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.

Actualizaciones

Se realizan contantemente actualizaciones a las políticas y/o manuales regulatorios con el objetivo de reforzar los controles y cumplir con la normativa del país. Entre algunas actualizaciones realizadas en este periodo encontramos las siguientes:

- En la Política de Antisoborno y Corrupción se añade que no se tomarán represalias contra una persona que realice una denuncia, y se agrega que los empleados no podrán recibir obsequios de ningún valor. Adicionalmente, se reitera que, aunque el empleado puede no haber participado directamente o no haberse beneficiado directamente de la corrupción o el soborno en cuestión, la ceguera voluntaria, según las circunstancias, conlleva la misma acción disciplinaria que un acto intencional (Octubre 2020).
- Política de Prevención de Crimen Financiero en el que se adiciona que los documentos diseñados e implementados integran los delitos financieros y delitos de seguridad colectiva como delitos subyacentes del delito de blanqueo de capitales, en concordancia con lo que establece el Código Penal de la República de Panamá. De igual forma, se menciona que Comité de Riesgos del Grupo solicitará la evaluación del riesgo a fin de determinar la solidez de los mitigantes diseñados e implementados (Octubre 2020).
- Manual de Gobierno Corporativo en el que se añade que la Junta Directiva dará especial atención a las políticas Anti Delitos Financieros, la Política Anti soborno y Corrupción y la Política de Denuncias, así como aprobar la evaluación de los eventos potenciales de riesgos y promover el cumplimiento de estas políticas (Octubre 2020).
- En el Manual Gestión Auditoria Interna se modifica la sección de planificación anual y evaluación de Control de calidad (Diciembre 2020).
- Manual Corporativo de Prevención de Blanqueo de Capitales-FT-FPADM en el que se incorpora la Figura Nominal, la Política de Identificación Tributaria sobre el acuerdo 2 y la las señalas de alerta de blanqueo de capitales producto de la evasión fiscal, emitidas por la UAF (Febrero 2021).

- Política de Seguridad de la Información en la que se agrega la Política de Protección de datos y Política de Dispositivos para Movilidad y Teletrabajo. Adicionalmente, se ajusta la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (Junio 2021).
- En el Código de Ética se incorpora dentro de la sección de Conflictos de Interés lo relacionado a “Aspiraciones a Cargos de Carácter Público” (Agosto 2021).

Sensibilización contra la corrupción

Capacitaciones

Con el objetivo de mantener una cultura de prevención de BC/FT/FPADM se realizan capacitaciones continuas a todo el personal, en especial a los de cargos de mayor sensibilidad de riesgo.

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

En la Jornada Anual de Cumplimiento del 2020 se abordó la política de Anticrimen, Soborno y Corrupción, en el que se tocaron las siguientes temáticas:

- Consideraciones locales en materia de delitos financieros, soborno y corrupción.
- Metodología de identificación de los eventos potenciales de riesgo.
- Metodología de mitigación proporcional.
- Integridad del sistema financiero.

En el 2021 la Jornada la Jornada de Seguridad de la Información estuvo encaminada a brindar información sobre la ley 81 de protección de datos, la ciberseguridad y el trabajo remoto.

En la misma línea, la capacitación anual de Riesgo tuvo un enfoque hacia el riesgo tecnológico, ciberseguridad y riesgo operativo, de la mano de consultores externos especialistas en el tema.

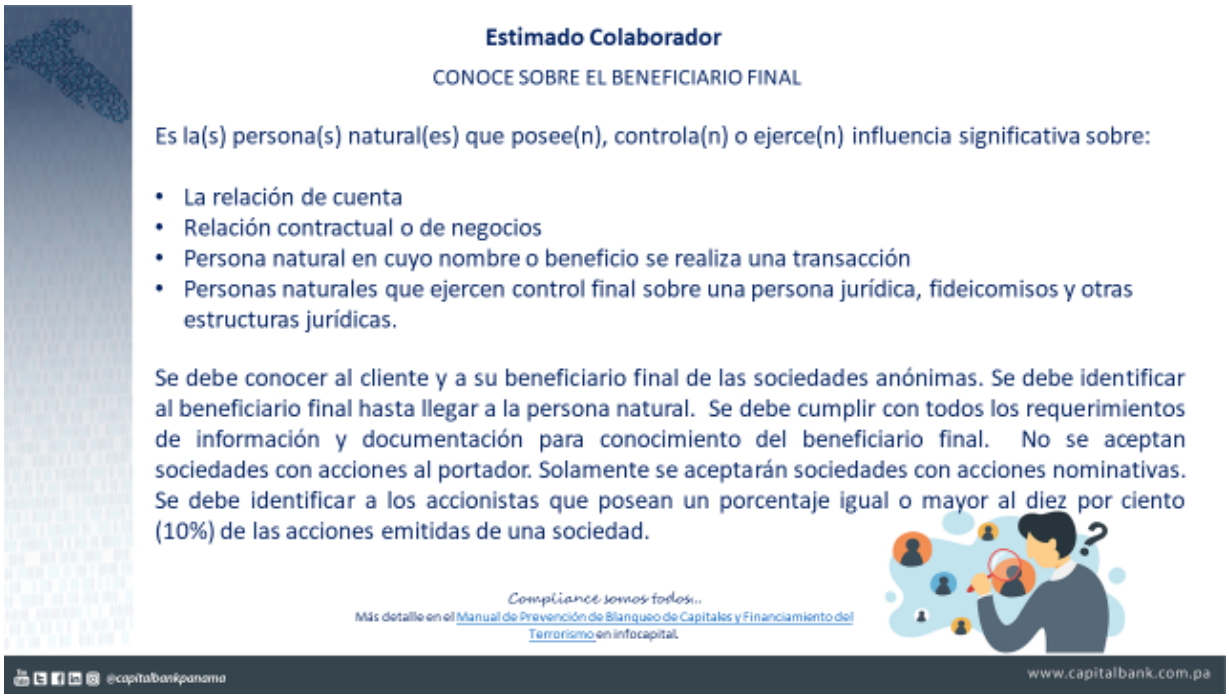
A lo largo de todo el año también se han incluido temas como Matriz de Riesgo, Prevención de Fraude, Análisis de Alertas, Identificación de firma en documentos falsos, entre otros.

Adicionalmente, el personal de las áreas de control asisten a capacitaciones externas sobre temas de prevención, a fin de fortalecer las barreras protectoras y mantenernos a la vanguardia con la información oportuna, como:

- Actualizando tipologías de lavado de dinero y delitos financieros en tiempos de pandemia.
- Conectividad y seguridad.
- Política de controles de seguridad del cliente de SWIFT.
- Detectar actividad anómala en sistemas o transacciones.
- Cumplimiento Normativo.
- Congreso Latinoamericano de Riesgos.
- Cumbre Financiera Internacional 2021.
- Congreso Hemisférico 2021: Para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Comunicación

Para prevenir el blanqueo de capitales y los delitos financieros en general, se envían semanalmente capsulas informativas a todo el personal en el que se detallan nuevas políticas, acuerdos, medidas y noticas importantes.



Estimado Colaborador

CONOCE SOBRE EL BENEFICIARIO FINAL

Es la(s) persona(s) natural(es) que posee(n), controla(n) o ejerce(n) influencia significativa sobre:

- La relación de cuenta
- Relación contractual o de negocios
- Persona natural en cuyo nombre o beneficio se realiza una transacción
- Personas naturales que ejercen control final sobre una persona jurídica, fideicomisos y otras estructuras jurídicas.

Se debe conocer al cliente y a su beneficiario final de las sociedades anónimas. Se debe identificar al beneficiario final hasta llegar a la persona natural. Se debe cumplir con todos los requerimientos de información y documentación para conocimiento del beneficiario final. No se aceptan sociedades con acciones al portador. Solamente se aceptarán sociedades con acciones nominativas. Se debe identificar a los accionistas que posean un porcentaje igual o mayor al diez por ciento (10%) de las acciones emitidas de una sociedad.

Compliance somos todos..

Más detalle en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo en infocapital.

@capitalbankpanama www.capitalbank.com.pa

Buzón de denuncias

El buzón de denuncias se encentra a disposición de todos los colaboradores en la pagina principal de la intranet, permitiendo reportar prácticas sospechosas o cualquier conducta indebida de forma anónima y confidencial para proteger de cualquier acción de venganza o represalia.

Herramientas tecnológicas de prevención

En el Grupo Capital utilizamos diferentes herramientas y bases de datos para prevenir alguna amenaza potencial de un cliente, colaborador y proveedor, así como para detectar actividades sospechosas, entre ellos:

- Listas inhibitorias como World Check, Name Checker, SafeWatch Filtering que permiten descartar la vinculación de cliente, colaboradores y proveedores en delitos o sospecha de peligrosidad.
- Investigación mediante el Sistema de Verificación de Identidad del tribunal electoral (SVI) y Sistema Registral Transaccional del Registro Público de Panamá FUTUREG.
- SIJUSA para investigaciones legales.
- Orbis-Proveedor Bureau Van Dijk.
- Monitor Plus y Bizagi, herramientas que monitorean las alertas sobre operaciones inusuales o sospechosas de los clientes del banco.

MONITOR PLUS®
A PLUS TI SOLUTION

Transparencia y divulgación

Conscientes de la importancia de revelar información oportuna, clara y confiable, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés la siguiente información en nuestra pagina web:

- Estados financieros auditados externamente.
- Calificaciones de Riesgos.
- Manual de Gobierno Corporativo (reglamentos de los Comité de Junta Directiva).
- Políticas de prevención de BC/FT/FPADM.
- Tarifario de productos bancarios.
- Avisos y publicaciones institucionales.

Acciones conjuntas

Nos unimos y seguimos de cerca las iniciativas de la Asociación Bancaria y Superintendencia de Bancos de Panamá por la lucha contra la corrupción, a través de congresos, conversatorios y talleres que buscan cooperar y promover prácticas justas e integras en beneficio de la comunidad bancaria.

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 el Grupo 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 establecidos con nuestra gestión empresarial, velando por el fiel cumplimiento de cada uno de ellos, y procurando impactar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.