INFORME CORPORATIVO 2021- 2022

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
   - 2.4 Nuestra Identidad Corporativa

3. Estructura Organizacional
   - 3.1 Gestión de Gobierno Corporativo
   - 3.2 Planificación y Administración

4. Principales Grupos de Interés – Grupo Capital bank

4. Gestión de RSE

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

2022 pudiera ser llamado “El año de la recuperación” ya que, para la economía de Panamá y del mundo, este año significó reactivar negocios, replantear estrategias comerciales, enfrentar los desafíos financieros causados por la pandemia. Igualmente, individuos y familias enfrentaron por el Covid-19 pérdidas en vidas, trabajo y condiciones económicas. El año debía ser uno de recuperación, sin duda alguna, en todos los escenarios.

El mundo entero se recuperaba, unos países más rápido que otros. Pero paralelo a este proceso de recuperación post- Covid, los grandes temas sociales a nivel mundial siguieron en agenda: disminución de la pobreza, cierre de brechas por género, salud materno-infantil, educación pertinente y de calidad, cuidados del medio ambiente, entre otros.

En Panamá, la recuperación económica ocupó la más alta prioridad. Sin embargo, también tuvimos que enfrentar brotes de crisis producidas por el descontento ciudadano ante el alto costo de la vida y casos de corrupción en el sector público. Esto complicó el escenario nacional en cuanto a la velocidad de esa reactivación.

En Capital bank, nos dispusimos a atender las expectativas de todas nuestras audiencias: clientes, colaboradores, proveedores, instancias reguladoras, socios y comunidad. Atendiendo al sector empresarial, fomentamos el acompañamiento a clientes que requerían restructuraciones de préstamos, para poder reflotar. Igualmente, emprendimos acciones solidarias para con nuestros colaboradores, cuidando su salud física, financiera, emocional.

Teniendo como norte el seguir siendo el mejor banco de capital panameño en ambiente de trabajo, proporcionamos espacios y actividades que procurasen estimular ese ambiente relacional sano y colaborativo.

Hemos culminado el proceso de la definición de estrategia de RSE, acompañados por SUMARSE, lo cual incidirá muy positivamente en la ejecución focalizada y relevante de iniciativas corporativas encaminadas a ser en el corto plazo una empresa ASG.

Con la presentación de este informe, evidenciamos nuestro firme compromiso en la defensa y práctica de valores tanto a lo interno como en la proyección corporativa hacia la comunidad. Seguimos con las mejores prácticas empresariales de gobierno corporativo, luchando contra la corrupción y apostando al desarrollo de las personas, sean clientes o sean colaboradores.

Nuestro grupo empresarial, el banco, la aseguradora y la casa de valores, reitera este compromiso nuevamente y sigue en avanzada hacia el logro de los ODS. Cada pequeña acción contribuye. Hacemos nuestra parte e invitamos a la comunidad empresarial, al sector público y a los ciudadanos a que cada uno tome su rol en el diseño de ese país que queremos: un Panamá justo, equitativo, con oportunidades para un desarrollo pleno.

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 de 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.

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 en un grupo consolidado en el mercado financiero. En el 2019 logramos finalizar con éxito una consultaría de procesos para mejorar la eficiencia operativa y el servicio al cliente.

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.

Finalmente, en el año 2021 iniciamos nuestro proyecto de **Transformación Digital**, con el objetivo de adaptarnos ágilmente a los desafíos del entorno, colocando al cliente interno y externo en el centro de nuestra gestión.

2.2 Objetivo Institucional

En el Grupo 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, 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, de 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”.

Instituto de Gobierno Corporativo

Comprometidos con la mejora continua de las prácticas de gobierno corporativo, desde el año 2012 somos miembros del Instituto de Gobierno Corporativo, centro principal en Panamá para la capacitación, diseminación e investigación en relación al gobierno corporativo.

Asociación de Secretarios Corporativos de América Latina (ASCLA)

En el año 2022 nos unimos a la Asociación de Secretarios Corporativos de América Latina (ASCLA), una red de aprendizaje para el desarrollo del buen gobierno corporativo.

Durante el 2022 el personal de diferentes áreas participaran en las capacitaciones:

- Gobierno Corporativo y Equidad de Género.
- Conversatorio Cambio climático y Buen Gobierno Corporativo.

IGCP
INSTITUTO DE GOBIERNO CORPORATIVO - PANAMÁ

Certifica que:

CAPITAL BANK

Ha sido acreditado como miembro del
INSTITUTO DE GOBIERNO CORPORATIVO-PANAMÁ
Fecha de ingreso: mayo 2012

Carlos Barsallo
Presidente

Eloina Díaz
Directora Administrativa

Según Resuelto No. P. J. No. 291-132 del 7 de julio de 2008
del Ministerio de Gobierno y Justicia.

ESTE CERTIFICADO ES VALIDO HASTA ENERO 2023

Miembros de la Junta Directiva:

Moisés Cohen M.
Presidente

Claudio Valencia
Secretario

Víctor Cohen
Tesorero

Peter Prosper Miller
Director Independiente

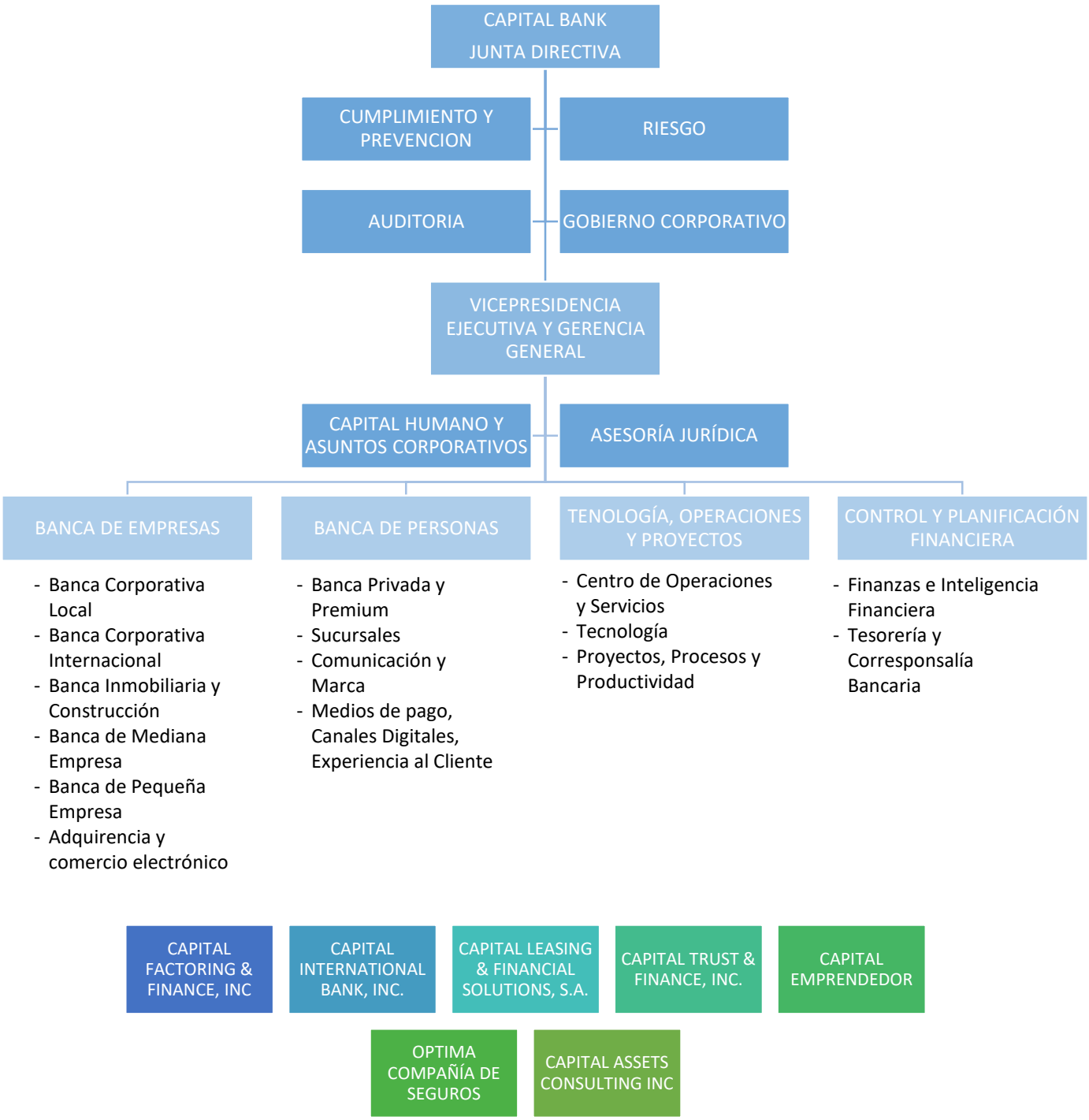
Tomás Eloy Salterio
Director Independiente

Patricia Planells
Director Independiente

Fernando Barría
Director Independiente

3.2 Planificación y Administración

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



4. GRUPOS DE INTERÉS CAPITAL BANK

5. GESTIÓN DE RSE

Con el fin de mejorar nuestra gestión de RSE, actualmente nos encontramos en un programa teórico – práctico para el Diseño de la Estrategia de Responsabilidad Social con el apoyo de SUMARSE.

El programa tiene una duración de 8 meses en la que estaremos analizando a profundidad nuestros grupos de interés e identificando los temas relevantes de acuerdo a la estrategia del negocio y a las expectativas de los grupos de interés identificados, para elaborar la ruta de trabajo del próximo año y establecer objetivos estratégicos con metas específicas.

6. 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

6.1 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.

Comprometidos a alcanzar nuestro segundo pilar de *"Ser el mejor banco en servicio al cliente*" y velando por el respeto de los derechos e intereses de nuestros clientes, desarrollamos estrategias y acciones que apunten a identificar y superar sus expectativas.

Apoyamos activamente a la comunidad 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, clientes, proveedores y demás grupos de interés es una 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

Está conformado por personal de diferentes áreas, con representación del colaborador y el patrono. Estas áreas son:

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

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

- Revisar el cumplimiento de los protocolos y procedimientos relacionados al control de COVID-19 y su actualización permanente.
- Monitorear el cumplimiento de todas las medidas determinadas por la empresa.
- Implementar y actualizar protocolos de prevención.

Medidas Prevención y Controles Generales en el Grupo Capital bank

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.

En el manual se especifican las medidas y recomendaciones a continuación:

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

Nuevas medidas 2022

Debido al aumento de los casos positivos de COVID-19, el Ministerio de Salud (MINSA) comunicó nuevas medidas de bioseguridad a nivel nacional. Las mismas fueron evaluadas por nuestro Comité de Salud e Higiene e informadas a nuestros colaboradores en enero de 2022.

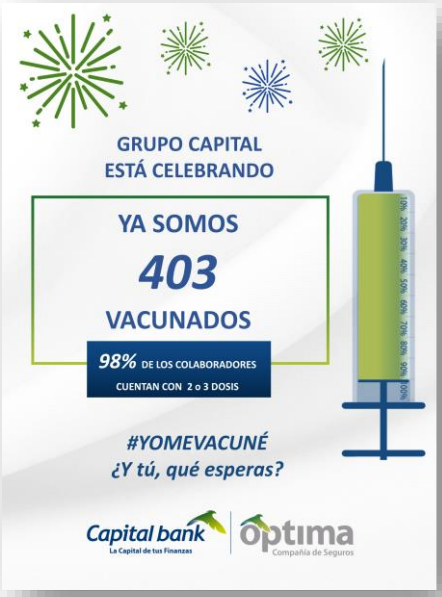
Los cambios realizados en nuestros protocolos de bioseguridad radican en los tiempos de aislamiento recomendados por el MINSA, debido a los tiempos de incubación y contagio de las últimas variantes del virus. Los pasos para notificar casos positivos o sospechosos, los canales de comunicación y el protocolo de limpieza y áreas involucradas, se mantuvieron sin cambios.

De acuerdo a las nuevas regulaciones, el protocolo de viajes al extranjero quedó sin efecto a partir de enero de 2022.

Vacunación

Constantemente reforzamos, monitoreamos y motivamos a nuestros colaboradores a cumplir con los estándares de salud por su bienestar y el de todos sus compañeros.

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores hemos alcanzado un 98% de población con esquema de vacunación completo.



Indicadores de contagio

En el Grupo Capital bank nos mantenemos alertas de los nuevos casos de COVID - 19 reportados. Esto nos permite actuar de manera rápida y oportuna, inhibiendo el riesgo de propagación dentro de las instalaciones.

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

Regreso a las instalaciones

El Comité de Salud e Higiene cumpliendo con sus funciones de revisar el cumplimiento de protocolos, así como comunicar sobre las medidas de prevención, lanzó en el mes de febrero de 2022, la campaña ¡Falta poco para que volvamos a estar juntos!

El primer día de regreso a las instalaciones, el Gerente General y el equipo de Capital Humano visitaron todas las áreas para darle la bienvenida a todos los colaboradores y recordar la importancia de respetar todas las medidas de bioseguridad.

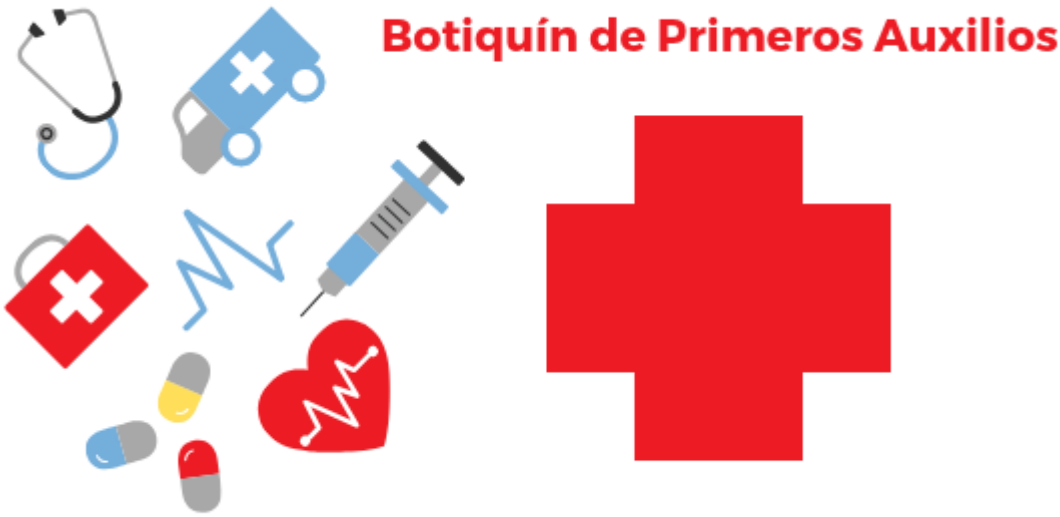
Nuevas iniciativas

A dos años y medio de pandemia, somos una población mucho más resiliente y con mayor cultura sanitaria. Sin embargo, aún hay quienes tienen dificultades para afrontar esta realidad. Es por esto, que en mayo de 2022 desarrollamos una guía con principios básicos para cuidar el sistema inmune y la salud mental de nuestros colaboradores.

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 del colaborador

Tomando en cuenta que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, nuestro programa de bienestar tiene el objetivo de mejorar la tranquilidad y satisfacción de nuestros colaboradores a través de 5 pilares: físico, mental, emocional, financiero y social.

TalentoCapital
Estamos contigo
PROGRAMA DE BIENESTAR

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.

Campaña de Prevención de Cáncer de Mama (octubre 2021)

En el mes de la concientización de la lucha contra el cáncer de mama invitamos a nuestros colaboradores a participar en una siembra de globos rosados, con el objetivo exhortar a prevenir de forma temprana el cáncer de mama.

También, realizamos una campaña informativa sobre la atención y prevención de cáncer, anunciando nuestras alianzas con centros de atención para realizar mamografías a un menor costo.

Campaña de Prevención contra el Cáncer de Próstata (septiembre 2021 y 2022)

Igualmente, en el mes de septiembre de los años 2021 y 2022 realizamos una campaña de prevención contra el cáncer de próstata y bridamos a nuestros colaboradores la posibilidad de realizar pruebas PSA en la sangre, de manera gratuita.

Feria de Salud y Bienestar (octubre 2021, abril 2022)

Con el objetivo de promover la importancia de la salud y del bienestar integral, a finales de año 2021 e inicios de 2022 realizamos la Feria de Salud y Bienestar

Contamos con la participación de proveedores que brindaron diferentes atenciones médicas tales como laboratorios, exámenes de vista, prueba de glucosa rápida, nutricionista, toma de presión, densitometría ósea, planes de previsión familiar, entre otros.

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.

Campaña de Autocuidado y Bienestar Emocional (abril 2022)

En abril de 2022 inició nuestra campaña de autocuidado y bienestar Emocional, con el fin de brindar a los colaboradores herramientas prácticas de autoconocimiento y regulación de emociones.

Sesión individual de apoyo

Como parte de la campaña de autocuidado y bienestar emocional ofrecimos la oportunidad de tener una sesión individual de apoyo con alguno de las psicólogos del equipo Capital Humano. Gracias a esta iniciativa, 8 colaboradores pudieron recibir apoyo y 5 de ellos fueron referidos a psicólogos externos.

Asistencia Psicológica

En seguimiento a nuestro Programa de Evaluación y Apoyo Psicosocial realizado en el año 2020, nos mantenemos ofreciendo asistencia psicológica a colaboradores que han atravesado situaciones difíciles o han solicitado ayuda, a través de psicólogos idóneos externos.

Actividades de Relajación

Con el objetivo de que los colaboradores adquieran herramientas prácticas para reducir el estrés y ansiedad se han organizado sesiones de mindfulness para lo principales líderes de la organización.

Día Internacional del Pensamiento Positivo (septiembre 2022)

El 13 de septiembre celebramos el Día Internacional del Pensamiento Positivo, donde buscamos crear conciencia de la forma en que pensamos y hablamos, y cómo ésto puede impactar de forma significativa en nuestra salud física y mental.

Para esto invitamos a un grupo de colaboradores a compartir mensajes positivos, los cuales fueron comunicados a todo el personal.

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>Conversatorio de Ahorro con Inversión (agosto 2022)</u>

Invitamos a todos los colaboradores a participar en un conversatorio de Ahorro e Inversión en épocas de recesión, con una empresa de asesoría financiera e inversiones, en el que se abordó el funcionamiento del mercado de valores, la inflación actual y la importancia del ahorro sistemático

Bienestar social

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

Gala Típica Virtual (noviembre 2021)

Como es tradición en el mes de la patria, en noviembre de 2021, se celebró nuestra Gala Típica de manera virtual junto a todos los colaboradores del Grupo, quienes con atuendos folclóricos compartieron entre poesías y narraciones las maravillas de nuestro país.

Con el tema ¡Lo que nos hace panameños!, recorrimos los más importantes acontecimientos históricos ocurridos en el territorio panameño.

Como se realiza todos los años, en la Gala Típica aprovechamos la oportunidad de homenajear a una figura importante para la cultura panameña.

En esta ocasión se rindió homenaje a Diana Abouganem, quien cuenta con más de 20 años de trayectoria en la producción de obras de teatro.

Día de las Madres (diciembre 2021)

Iniciamos la celebración de esta fecha especial con un grupo de colaboradoras que compartiendo sus experiencias sobre los retos y regalos de la maternidad en diferentes situaciones y momentos de la vida.

En este evento llamado “Porque tú mamá eres única e inigualable”, las madres también pudieron disfrutar de música en vivo, juegos, dedicatorias y regalos.

Encendido del Árbol de Navidad (diciembre 2021)

Como ya es tradición, el 01 de diciembre se realizó el encendido de nuestro Árbol de Navidad, en el que recordamos la importancia de la unión y solidaridad, acompañado de comida y música navideña.

Regreso a las instalaciones – Día del Amor y la Amistad (febrero 2022)

Aprovechamos la oportunidad del regreso de los colaboradores al trabajo presencial para obsequiar un detalle especial en celebración del reencuentro y el Día del Amor y la Amistad.

Celebrando los 14 años (marzo 2022)

En marzo de 2022 celebramos con nuestros colaboradores los 14 años de operaciones del banco, en el que agradecimos a todo el personal su apoyo y dedicación, que contribuyen al éxito de la organización.

Concurso Pasapalabra (abril 2022)

Luego del regreso de la modalidad de trabajo presencial, realizamos el primer evento social en nuestras instalaciones con el famoso concurso televisivo “Pasapalabras”, el cual además de integrar a los colaboradores de diferentes áreas,

permitió transmitir de forma divertida conceptos financieros a través de juegos de agilidad mental.

Contamos como invitados especiales a dos concursantes del programa de Panamá, quienes también formaron parte de algunos de los juegos realizados.

Los ganadores se hicieron acreedores de premios en efectivo.

After work (abril 2022)

Con el fin de propiciar un ambiente de interacción después de la virtualidad, conocer a los nuevos colaboradores que ingresaron a trabajar durante la pandemia, y fomentar así el compañerismo y trabajo en equipo, se organizaron espacios en nuestras instalaciones con música, comida y karaoke.

Capitalísima Reina Negra (mayo 2022)

En mayo del 2022 celebramos la cultura y tradiciones de la Etnia Negra con el certamen: "Capitalísima Reina Negra 2022", en donde cuatro representantes de las diferentes áreas y/o empresas del Grupo concursaron por el título en un ambiente festivo, lleno de música, talento y reflexiones sobre la importancia del respeto de la diversidad.

Capital bank

Día del Padre (junio 2022)

Celebramos el Día del Padre con juegos y regalos en un espacio pensando solo para ellos, como agradecimiento a la labor que realizan con sus hijos.

Bazar Solidario de Segunda Mano (agosto 2022)

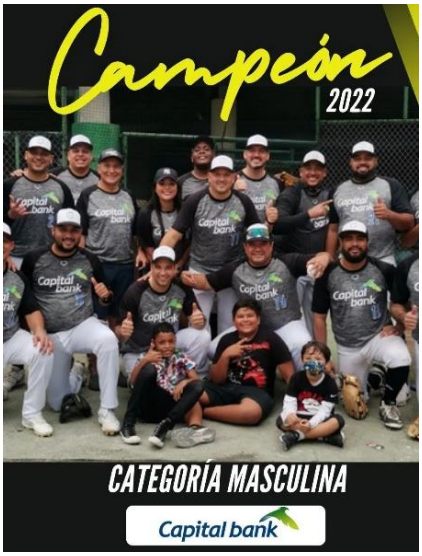
Como una práctica que contribuye a la conservación del medio ambiente y la integración de los colaboradores, se organizó el primer bazar solidario, donde los colaboradores pudieron vender artículos usados en buen estado y precios accesibles.

Ligas deportivas

Practicar deporte entre compañeros de trabajo ayuda a mejorar las condiciones físicas y promueve el compañerismo, es por ello que el Grupo Capital bank fomenta ampliamente la participación de los colaboradores con una variedad de actividades deportivas:

En mayo de 2022, se celebró el primer torneo de Ping Pong en el que participaron colaboradores de todos los niveles.

En el mismo mes, nos hicimos campeones de la Liga Interbancaria de Softbol, en el que competimos con reconocidos bancos de la localidad.



En agosto de 2022 finalizó La Liga mixta de Voleyball, con la participación de 72 colaboradores distribuidos en 6 equipos que representaban áreas y/o empresas del Grupo.

Calidad de vida del colaborador

Descanso

En el Grupo Capital bank creemos en la importancia del descanso de nuestros colaboradores para su salud y rendimiento laboral.

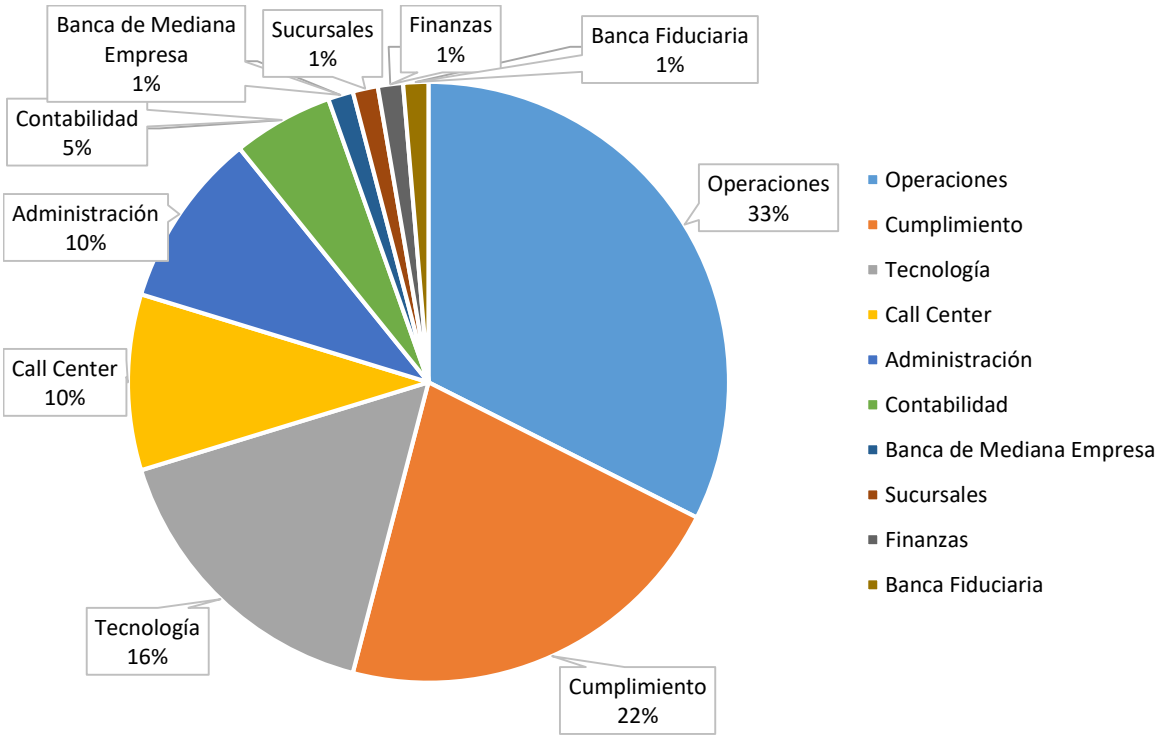
Velando por el derecho de descanso del colaborador, en enero de 2022 se realizó una campaña de comunicación con todos los líderes de la organización, en el que se promovió la programación de vacaciones de sus equipos de trabajo.

Como parte de la campaña, Capital Humano realizó un reconocimiento público a las áreas que cumplieron con la programación de vacaciones.

Adicionalmente, el área de Capital Humano, monitorea todos los meses el vencimiento de vacaciones e incentiva a todos los colaboradores a tomar los días de vacaciones vencidos a fin de cuidar su bienestar.

Gracias a todos los esfuerzos, en el año 2022 se aumentó el porcentaje de los colaboradores que han ejercido el derecho al goce de vacaciones, logrando el 75% a septiembre del 2022.

Durante el periodo de septiembre del año 2021 al mes de agosto de 2022, el 18% de los colaboradores realizaron horas extraordinarias.



% de colaboradores que realizaron horas extras por área

Flexibilidad

Con el propósito de contribuir con el equilibrio de vida personal y laboral de nuestros colaboradores, en junio de 2022 habilitamos el beneficio de teletrabajo parcial para los colaboradores que residen en zonas lejanas y a los que por la naturaleza de su posición pueden realizar sus funciones de manera remota.

Actualmente son 90 colaboradores que cuentan con el beneficio.

Familia

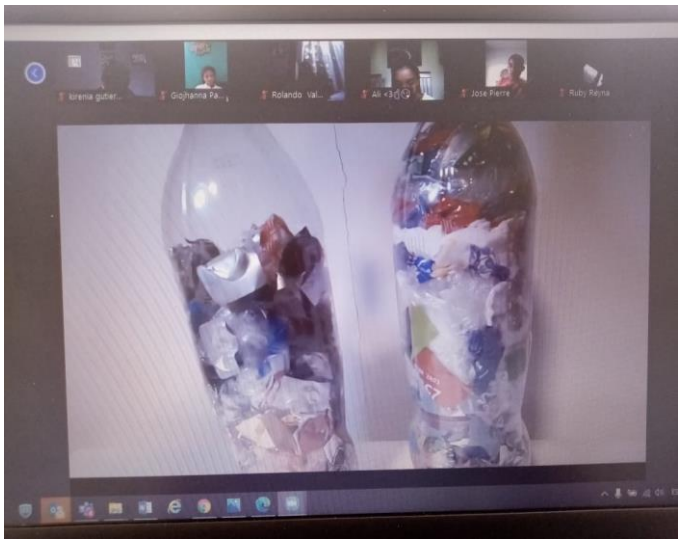
Las actividades e iniciativas también están enfocadas en el bienestar de los familiares más cercanos del colaborador:

Excelencia Académica Capital Kids & Teens (septiembre 2021)

En septiembre de 2021 se realizó el programa de Excelencia Académica Capital Kids & Teens, donde reconocemos la dedicación en los estudios de los hijos de nuestros colaboradores.

Todos los niños participantes del programa recibieron un taller educativo, en donde aprendieron una solución al problema de los residuos, elaborando botellas de amor con el fin de crear consciencia sobre la conservación del medio ambiente.

De los niños que participaron en el programa se les otorgó un reconocimiento en efectivo a los 7 mejores promedios.



Feria Escolar (febrero 2022)

Pensando en el regreso a clases de los hijos de nuestros colaboradores, realizamos en febrero de 2022 la Feria Escolar de artículos académicos y tecnológicos con posibilidad de pago en cuotas a través de un descuento directo.

Días de Verano Capital (febrero 2022)

En el mes de enero 2022 iniciamos el programa: “Días de Verano Capital”, dirigido a hijos de colaboradores, el cual tiene como objetivo crear experiencia de aprendizaje sobre ciencia, arte y medio ambiente, a través de talleres que permiten el desarrollo socioemocional y cognitivo de los niños.

Cuidado de hijos de colaboradores

Para la comodidad de nuestros colaboradores, en el año 2022 nos aliamos con dos centros de desarrollo infantil, ubicados cerca de nuestras instalaciones que brindan servicios de guarderías, preescolar y tutorías académicas.

Licencia de maternidad y paternidad

Durante el periodo septiembre 2021 - agosto 2022, tuvimos a 08 colaboradoras en licencia de maternidad y 02 colaboradores en licencia de paternidad.

Para nuestros colaboradores hombres, adicional a lo establecido por la ley, el Grupo Capital bank otorga un beneficio de 3 días libres adicionales.

Reconocimiento

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

Día del Trabajador (mayo 2022)

Celebramos juntos el Día del Trabajador con una Tarde de Té y Dulces como agradecimiento al esfuerzo diario del personal, en donde los colaboradores pudieron compartir e interactuar.

Día del Contador (mayo 2022)

Resaltando la importante labor que realizan los profesionales de la contabilidad, el Grupo Capital bank organizó un desayuno especial a los contadores del Grupo.

Empleado Distinguido (junio 2022)

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

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.

En el año 2022 las competencias seleccionadas fueron orientación al cliente, innovación y foco en el resultado.

Los ganadores y finalistas además de recibir un reconocimiento público y monetario, tuvieron el privilegio de participar en un almuerzo con el Gerente General y Presidente de la Junta Directiva.

Trayectoria

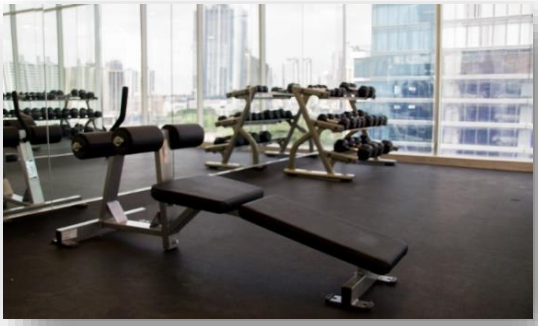
Brindamos un especial reconocimiento a nuestros colaboradores con 5 y 10 años de antigüedad, por el compromiso y lealtad que han aportado al logro de los objetivos de la organización.

Instalaciones

En el Grupo Capital bank mantenemos nuestras instalaciones en adecuadas condiciones en relación al espacio, temperatura, iluminación, ventilación y salubridad. De igual forma, nuestras 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 - Centro Empresarial y Cultural Capital bank

Salones de Capacitaciones y Eventos

Sala de Felicidad y Tranquilidad

Sala de Lactancia

Salón Innovate

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.

Considerando la inflación del país y pensando en la calidad de vida de nuestros colaboradores, en el año 2022 se realizaron ajustes de salario a todo el personal.

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.

Apoyo económico

Adelanto de salario

En caso de que surjan necesidades económicas urgentes que requieran de gastos extraordinarios, el Grupo Capital bank pone a disposición del colaborador la facilidad de crédito en el cual se le permite solicitar hasta un mes de salario al 0% de interés a 12 meses.

Durante el periodo septiembre 2021 - agosto 2022, se han otorgado 41 adelantos de salario.

Incentivo por culminación de estudios

El Grupo Capital bank promueve la educación continua de los colaboradores impulsando el desarrollo personal y profesional, logrando impactar significativamente la productividad y aportes en el puesto de trabajo.

Durante el periodo septiembre 2021 - agosto 2022, se les otorgó el incentivo a 13 colaboradores.

Asignación de celular

Luego de una evaluación de las funciones y herramientas de trabajo de las posiciones gerenciales y de supervisión, en el mes de diciembre de 2021 se aprobó la asignación del beneficio de celular a 67 colaboradores, lo que representa el 16% de la población total de colaboradores.

Matriz de viáticos

Debido a la inflación en Panamá, la Vicepresidencia de Capital Humano realizó una revisión y adecuación a los montos de viáticos por alimentación y transporte reconocidos al personal por movilizaciones y/o trabajos especiales relacionadas al negocio.

Las modificaciones fueron aprobadas por el Comité Ejecutivo y comunicadas al personal en junio de 2022.

Incremento del beneficio de combustible

Durante el primer semestre del año 2022, se registraron considerables aumentos en el precio del combustible, afectando el poder adquisitivo de los colaboradores que por la naturaleza de sus funciones requieren visitar clientes y proveedores.

Se realizaron revisiones y modificaciones con respecto a los montos otorgados al personal del área de negocio, donde se beneficiaron a 69 colaboradores, al 71% de la población que contaba con el beneficio de combustible.

Las modificaciones fueron aprobadas por el Comité Ejecutivo con efecto a partir del 01 de junio de 2022.

Viatico de transporte

Como apoyo al personal de primera línea y áreas de soporte que no cuenta con el beneficio de combustible, se otorgó un viático de transporte temporal (durante 5 meses) como apoyo al incremento de combustible en el país.

Se beneficiaron 306 colaboradores, que representa el 74% de la población total.

Bolsas navideñas (diciembre 2021)

Como ya es tradición, la Vicepresidencia de Cumplimiento y Seguridad, organizó la entrega de bolsas navideñas al personal de mantenimiento, conserjes, personal de limpieza y valet parking. La dinámica del evento es acompañada de colaboradores de otros departamentos que se convierten en padrinos para realizar el reconocimiento.

Experiencia al cliente

Como Grupo financiero la agilidad, transparencia y tranquilidad de los clientes es fundamental para alcanzar los objetivos de la organización. Es por ello, que contamos con un área de Experiencia y Servicio al Cliente que se encarga de:

- Crear espacios de aprendizaje y desarrollo para mejorar el servicio por medio de distintos canales.
- Utilizar herramientas y data para generar impacto en nuestros clientes.

Como parte de fomentar una cultura de servicio y experiencia al cliente se ha realizado las siguientes iniciativas:

Protocolos de Atención (enero 2022)

Los Protocolos de Atención tienen como objetivo brindar a nuestros colaboradores recomendaciones en el manejo y atención del cliente interno y externo para mantener un servicio estandarizado en todos los canales de interacción.

Visitas a Sucursales (mayo 2022)

Es una iniciativa que busca evaluar el funcionamiento de uno de nuestros principales canales de atención para identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios, además de reconocer el esfuerzo de los equipos por brindar un servicio extraordinario.

Colaborador del Mes (mayo 2022)

Con el fin de reconocer la excelencia en el servicio al cliente, se crea la iniciativa "Colaborador del Mes"**,** en el que se considera el trato enfocado al cliente, la empatía, rapidez en la resolución de problemas, la amabilidad y la escucha.

Escuela de Experiencia al Cliente (febrero 2022)

A principios del año 2022 se crea la Escuela de Experiencia al Cliente con capacitaciones y capsulas informativas semanales enfocadas en promover y reforzar la experiencia y servicio al cliente.

En febrero y marzo de 2021 realizamos una capacitación a todo el personal sobre los protocolos de atención y el uso de nuestro Sistema de Atención de Reclamos (SAR).

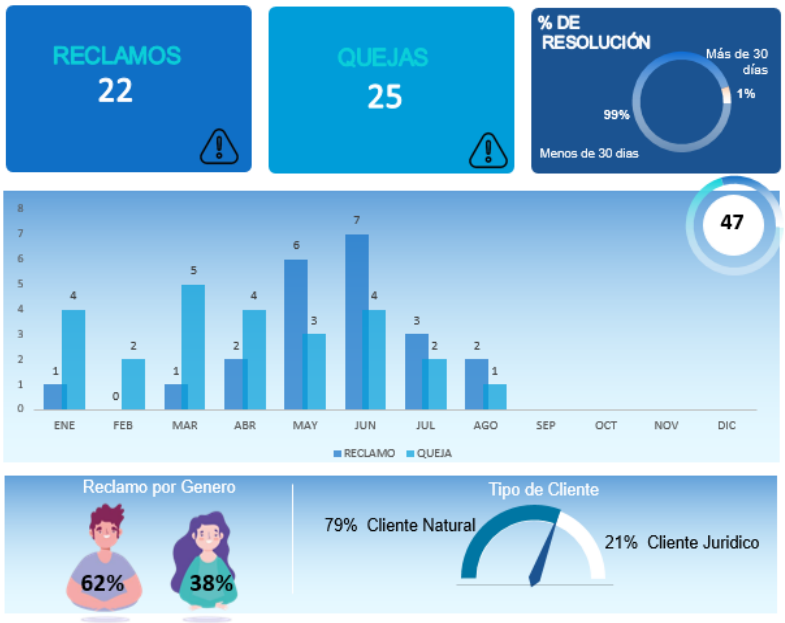
Sistema de Atención de Reclamos (SAR)

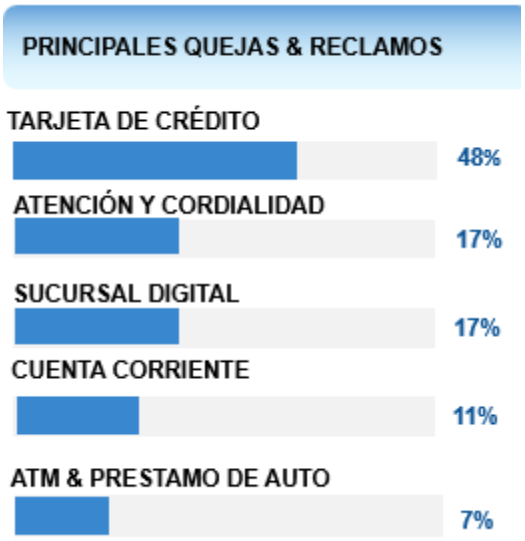
Nuestro Sistema de Atención de Reclamos tiene como objetivo cumplir con la ley establecida por la Superintendencia de Bancos y analizar oportunidades de mejora en los procesos con más reclamos.

En el año 2021 se añadió la protección de datos, el e-commerce y puntos de ventas como nuevas categorías de reclamos, velando por el derecho de privacidad de nuestros clientes y el buen uso de nuestros productos digitales y electrónicos.

Interesados en la integridad y bienestar de nuestros clientes y para prevenir cualquier tipo de discriminación, en el año 2022 se agregó la queja de discriminación por género, edad, etnia, religión y nacionalidad.

En el año 2022 se han recibido 22 reclamos y 25 quejas que han sido resueltos en un 99% en menos de 30 días, la mayoría enfocado en el producto de tarjetas de crédito.





Tiqueteras de Sucursales

Al regreso del trabajo presencial, en el 2021 retomamos el uso de las tiqueteras de las sucursales, el cual tiene como objetivos estandarizar los tiempos de espera y atención para los clientes, y analizar la data sobre el tráfico de consultas realizadas por producto.

Mistery Shopper

Es una metodología que se utilizamos con el fin de evaluar los conocimientos de los productos, las habilidades de venta y la aplicación de protocolos y estándares de servicio.

Construcción de Mapa de Empatía

En mayo de 2022, implementamos la iniciativa de mantener un contacto cercano y frecuente con nuestros clientes para recibir feedback del servicio y la experiencia total al adquirir nuevos productos o solicitar algún servicio o mantenimiento.

Gracias a esta iniciativa podemos monitorear constantemente la satisfacción del cliente e implementar acciones rápidas de mejora.

En la última evaluación con una muestra de 36 entrevistas, obtuvimos un 94% de satisfacción del cliente.

Reconocimientos

Monitor Empresarial de Reputación (MERCO) (2021)

Nos enorgullece formar parte de las 100 Mejores Empresas de 2021 según el Monitor Empresarial de Reputación (Merco).

También se nos ha otorgado la posición No.11 en el Ranking Sectorial para las Empresas dedicadas al ámbito Financiero y Bancario.

Además, alcanzamos la posición No. 20 de los Mejores Líderes 2021, y el No. 6 en la categoría de bancos.

A su vez, obtuvimos la posición No. 59 como Empresas más responsables, y la No. 13 en categoría de bancos.

Revista Forbes Centroamérica (octubre 2021)

La Revista Forbes otorga un reconocimiento a las Empresas con Mejor Reputación en Centro América. En Capital bank logramos alcanzar la posición No. 3 en Panamá.

Este reconocimiento considera la atracción de talento de alta calidad, lealtad de los clientes y nuevas oportunidades en el mercado.

Revista Vida y Éxito (octubre 2021)

Vida y Éxito presenta una recopilación de empresas de América Central y República Dominicana destacadas por su reputación corporativa, ocupando Capital bank la posición No. 29 de 100 empresas.

Mejores Empresas Líderes en Transformación Digital (junio 2021)

También fuimos reconocidos como una de las 100 Mejores Empresas Líderes en Transformación Digital en América Central, lo que nos a motiva a seguir innovando en los procesos y servicios en beneficio de nuestros clientes.

Mejores Empresas con Servicio al Cliente (enero 2022)

Fuimos reconocidos por la Revista Summa como una de las empresas con Mejor Servicio al Cliente en la región, ocupando la posición No. 28 en Panamá.

Apoyo a la comunidad

Educación Financiera

Como Grupo Financiero, una responsabilidad importante que tenemos con la comunidad y demás grupos de interés es la promoción de la Educación Financiera para el crecimiento personal y profesional de la población y el desarrollo económico del país.

Programa de Educación Financiera (abril 2022)

Participamos del Programa de Educación Financiera, una iniciativa que desarrolla La Asociación Bancaria de Panamá (ABP) conjuntamente con el Ministerio de Educación y Bancos locales, con el propósito de responder a la necesidad de una educación de primer nivel en aspectos financieros y empresariales que mejoren la calidad de vida de la población estudiantil y por extensión, de sus familias y de la sociedad panameña en general.

Este esfuerzo va dirigido primordialmente a los estudiantes pre-graduandos de colegios públicos y privados del país y consta de 6 módulos que contienen más de 30 horas de formación.

En el año 2022, 08 voluntarios de Capital bank impartieron el programa a 75 estudiantes de 5to y 6to año.

Indicadores del Programa a lo largo de los años

15	27	+2500	140	+1,200	6
Bancos	Escuelas	Estudiantes x Año	Voluntarios x Año	Horas x Año	Módulos

Programa de Educación Financiera - Tu Balboa con Sentido (junio 2022)

Somos parte del convenio de colaboración para la promoción de la Educación Financiera “Tu Balboa con Sentido”, organizado por la Superintendencia de Banco de Panamá.

El programa tiene como objetivo instruir a la población panameña en finanzas personales a través de campañas de comunicación y e-learning prácticos, sencillos y accesibles.

Balboa Tips

Tu Balboa Con Sentido

SBP Superintendencia de Bancos de Panamá

Acto protocolar de la firma de convenios de colaboración para la promoción de la educación financiera

Un Gran Plan (julio 2022)

Con el fin de forjar el valor del ahorro en los niños, en junio del 2022 lanzamos el cuento "Un Gran Plan" contado por nuestra mascota “Agulin” como regalo a la apertura de una cuenta de ahorro Capital Kids & Teens.

Otras iniciativas

Entre otras iniciativas y actividades de apoyo a la comunidad podemos resaltar lo siguiente:

Charla de Medidas de Prevención (dic 2021)

Pensando en el bienestar familiar de nuestros clientes, proveedores, y de la comunidad en general, organizamos un seminario virtual sobre las medidas de prevención para las fiestas de fin de año con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá.

Día de las Buenas Acciones (marzo 2022)

Nos unimos al movimiento global del Día de las Buenas Acciones, en donde invitamos a nuestros colaboradores a crear botellas de amor con el fin de mantener y conservar el ambiente y apoyar la cultura del reciclaje.

Día Mundial del Síndrome de Down (marzo 2022)

Los colaboradores del Grupo Capital bank se suma al movimiento de las medias disparejas, en conmoración del Día Mundial de Síndrome de Down, apoyando la diversidad, singularidad, inclusión y aceptación de las personas con síndrome de Down.

Festi Harpía (abril 2022)

En celebración del Día Nacional del Águila Harpía, participamos del FESTI HARPÍA 2022, auspiciando una charla virtual dirigida a los niños de la población panameña sobre el reciclaje divertido como una forma para conservar al medio ambiente y sus especies

Foro de Derechos Humanos, Atención a Refugiados y Participación del Sector Privado (junio 2022)

Con la participación de HIAS Panamá, Agencia de la ONU para Refugiados (ACNUR) y la embajada de la Unión Europea de Panamá, realizamos en el mes de junio un foro de Derechos Humanos en el marco de la firma de convenio de colaboración con HIAS Panamá.

En el foro se discutió la importancia de la diversidad e inclusión de personas que pertenecen a grupos vulnerables para el desarrollo social y económico del país y de las organizaciones, así como la responsabilidad que todos tenemos en eliminar cualquier tipo de discriminación.

Esta alianza permitirá unir esfuerzos para apoyar la inclusión laboral de personas refugiadas.

Promoción de la cultura

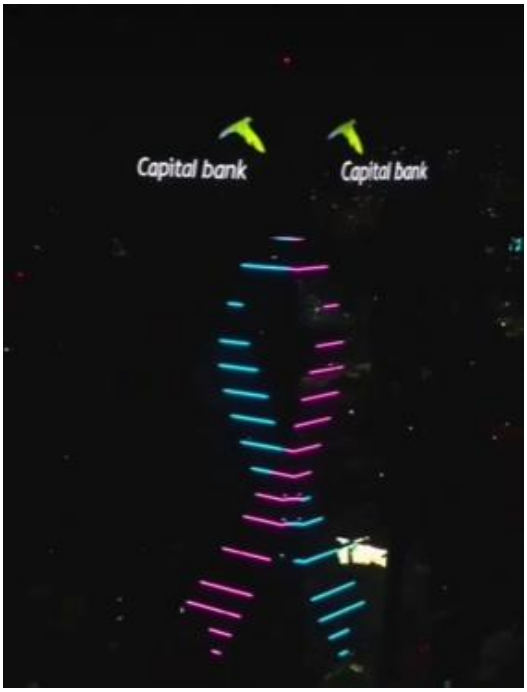
Como parte de nuestros esfuerzos por promover la cultura de todos nuestros grupos de interés, ponemos a disposición nuestro Centro Empresarial y Cultural Capital bank para conciertos y otras expresiones artísticas.

En el año 2022 participamos en el “1er Ciclo de Conciertos Íntimos” y “Encuentro con Amigos” en el que patrocinamos 12 conciertos con músicos panameños e internacionales.

Apoyo a causas

También brindamos nuestro apoyo en la concientización de temas importantes a través del encendido de luces de nuestra Torre Capital:

- Día Mundial del Corazón (septiembre 2021): nos unimos a la Fundación Latidos en su campaña: #CorazóndeModa, incentivando la prevención de enfermedades cardiovasculares a través de una vida saludable.
- Mes Mundial del Alzheimer (septiembre 2021): conmemoramos el mes del Alzheimer, enfermedad neurodegenerativa grave que afecta a más de 50 millones en el mundo.
- Prevención del cáncer de mamá (octubre 2021): invitamos a las mujeres a examinarse como método de prevención del cáncer de mamá.
- Lucha contra COVID-19 (enero 2022): recordamos que la mejor forma de luchar contra la COVID-19 es a través de la vacunación y las medidas de bioseguridad.



Trato justo

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

Prevención de Acoso

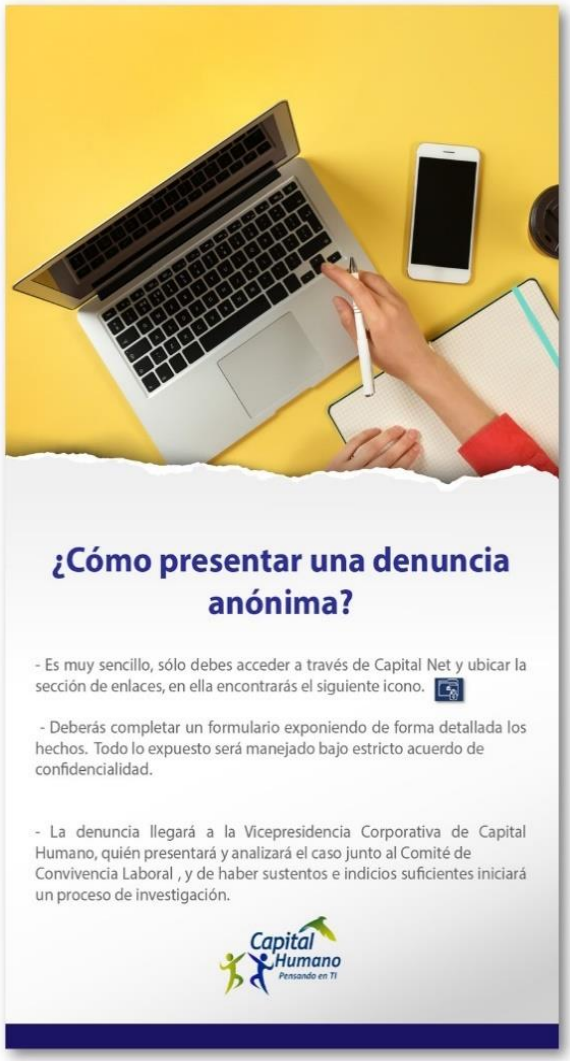
Política de Prevención de Hostigamiento, Acoso Sexual o Moral y Discriminación (agosto 2022)

En agosto de 2022 se aprobó la Política de Prevención de Hostigamiento, Acoso Sexual o Moral y Discriminación, con el objetivo de tener un proceso para la prevención, atención, investigación y sanción de estos casos, y fomentar un ambiente de respeto, diversidad e igualdad de oportunidades.

En el proceso aseguramos una investigación reservada, confidencial, imparcial, eficaz y rápida, que vele por la dignidad de las partes involucradas, a través de un buzón de denuncias que se encuentra accesible a todos colaboradores en nuestra intranet.

A fin de sensibilizar y crear conciencia sobre el tema, se realizó una campaña de comunicación “Rompe el Silencio” y una capacitación a los líderes y todo el personal llamada “Discriminación de Género y Acoso Laboral”, en el que se brindaron recomendaciones para romper los estereotipos y cualquier forma de discriminación, así como la importancia de denunciar actos considerados hostigamiento y/o acoso.

Para una mejor administración y procesos de casos, se ha creado el Comité de Convivencia Laboral con representación del colaborador y la empresa, que atenderá las denuncias presentadas.



Privacidad

Acuerdo de confidencialidad y uso de la información (marzo de 2022)

Con el fin de cumplir con los acuerdos propuestos de la Ley 81 del 26 de marzo de 2019 sobre **Protección de Datos Personales** de todos nuestros grupos de interés, nuestros colaboradores firmaron un Acuerdo de Confidencialidad y Uso de la Información.

Esta Ley consagra una serie de principios generales en los cuales se inspiran y rigen la protección de datos: derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad), los cuales se reconocen como derechos irrenunciables y primordiales de todas las personas.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Estándares Laborales

6.2 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 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 práctica 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.

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 los procesos de reclutamiento y selección.

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.

Campaña de Sensibilización – Igualdad de género (marzo 2022)

En el Grupo Capital bank velamos por la igualdad de condiciones y oportunidades, siendo el ODS 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas) una de nuestras prioridades.

En conmemoración del Día Internacional de la Mujer, durante todo el mes de marzo realizamos una campaña de sensibilización con el lema “La igualdad de género hoy, para un mañana sostenible”, en el que nos comprometemos y defendemos los derechos de todas las mujeres.

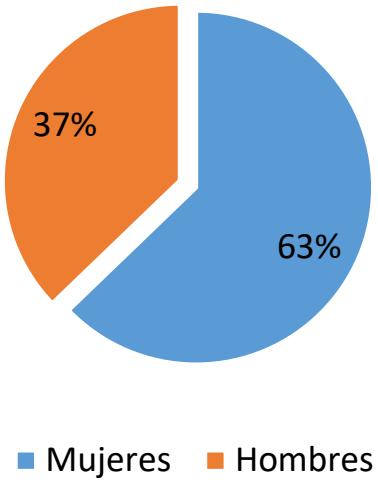
Herramienta diagnóstica de Principios de Empoderamiento Femenino (agosto 2022)

Como parte de nuestros esfuerzos por la igualdad de género, estamos adheridos a la Iniciativa de Paridad de Género Panamá (IPG), la cual tiene como estrategia aumentar la participación laboral de las mujeres, reducir las brechas salariales de género y promover la participación de mujeres en puestos de liderazgo.

En agosto de 2022, participamos de unas de las iniciativas del IPG para conocer la situación actual de la gestión de igualdad de género de las empresas miembros que permitirá diseñar sus estrategias, completando la herramienta diagnóstica de Principios de Empoderamiento Femenino creada por la Organización de la Naciones Unidas.

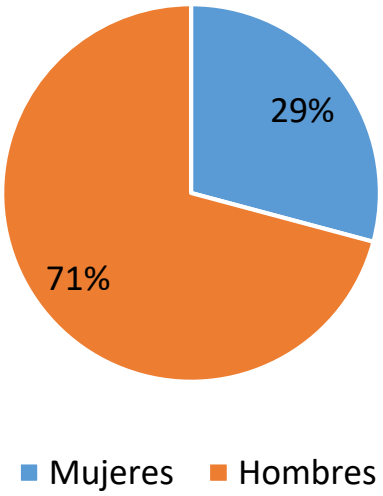
En el diagnóstico, obtuvimos un puntaje intermedio en políticas y prácticas que promueven la igualdad de género.

De nuestra población total de colaboradores, podemos destacar que más de la mitad son mujeres.

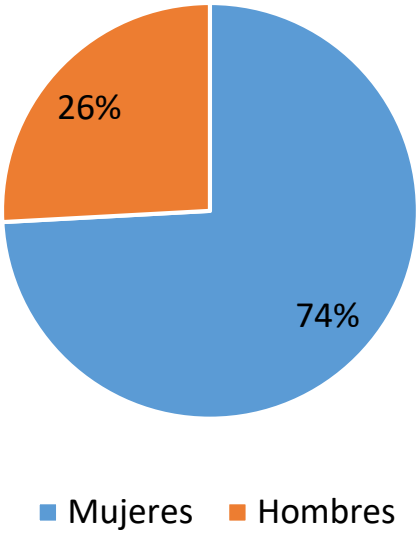


% de colaboradores según género

Nos sentimos orgullosos de contar con una gran representación de mujeres en posiciones gerenciales y en cargos ejecutivos.

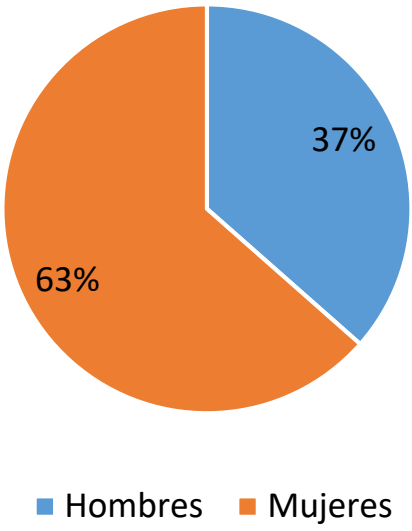


% de posiciones ocupadas de Alta Gerencia según género



% de posiciones Gerenciales ocupadas según género

En el periodo se agosto 2021 - agosto 2022 la mayoría de nuestras contrataciones han sido de mujeres.



% de contrataciones según género

También velamos por garantizar una compensación justa para disminuir las brechas salariales de género, a través de nuestros procesos objetivos de selección y al analizar las diferencias salariales por categorías de puesto, en el que se encuentran diferencias mínimas que pueden estar atribuidos a la especialidad de la posición.

Foro “Mujeres que Suman” (marzo 2022)

En celebración al Día Internacional de la Mujer y el 14° Aniversario de nuestro banco, se llevó a cabo en las instalaciones del Centro Empresarial y Cultural Capital bank el foro: “Mujeres que Suman” dirigido a colaboradores, proveedores y clientes. El foro contó con la participación de tres destacadas mujeres: Gabrielle Britton, Directora del Centro de Neurociencia de INDICASAT, Paulina Franceschi, Coordinadora del Pacto Bicentenario y Waleska Hormechea, Fiscal General de Cuentas, en el que se plantearon los avances, retos y acciones para alcanzar la igualdad de género y beneficiar a las organizaciones y al país en general.

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 procesos que permitan 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.

Todos somos Capital

Como medida para mantener la cultura de inclusión se realizó en julio de 2022 una capacitación sobre el acompañamiento laboral de personas con Síndrome de Down dirigida al personal del departamento de administración, donde se encuentra un colaborador con dicho diagnóstico, así como a las áreas que interactúan con el departamento y otros colaboradores interesados.

El personal de Capital Humano, sobre todo los que trabajan en el proceso Reclutamiento y Selección, participan constantemente en talleres sobre la

diversidad y su impacto en las organizaciones, así como buenas prácticas de recursos humanos para atraer y retener talento diverso. Durante el año 2022 recibieron las siguientes capacitaciones:

- Técnicas para una Entrevista Laboral Inclusiva (mayo 2022).
- Diversidad e Inclusión: Una Estrategia Basada en Talento (septiembre 2022).

Cultura de Aprendizaje

Como entidad interesada en el desarrollo del talento, es vital que nuestra propuesta enmarque el aprendizaje en un sentido más amplio, incluyendo el desarrollo de habilidades, competencias y la transferencia de conocimientos.

En nuestra gestión, colocamos a la persona en el centro de su propio desarrollo, fortaleciendo la autonomía y la autodirección en el proceso de crecimiento profesional.

Programa de Capacitación

El programa de Capacitación mantiene un formato a través de ejes de capacitaciones, con las cuáles se clasifican los temas:

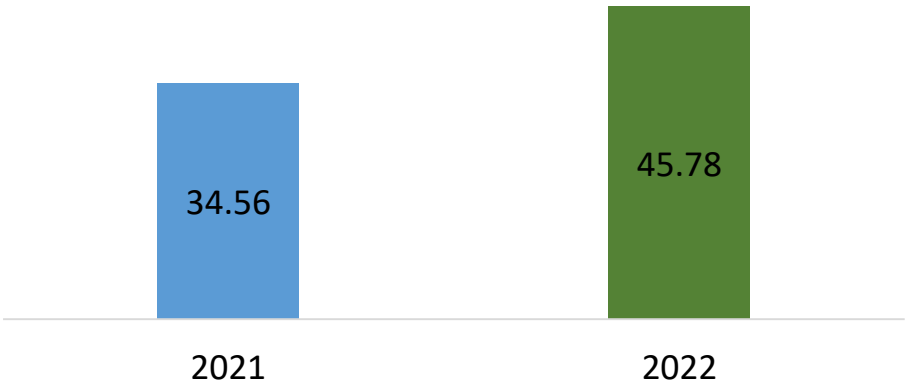
- **Capacitaciones Estratégicas:** fortalecen el negocio y alinean las competencias en función a las metas.
- **Capacitaciones Técnicas – Funcionales:** permiten elevar el conocimiento y experticia en el puesto, se relacionan al uso de herramientas (office, core bancario, aplicativos, sistemas), o especializadas (procesos, aplicadas a las funciones del puesto o área).
- **Capacitaciones Regulatorias:** permiten asegurar el cumplimiento de las exigencias del regulador como la Superintendencia de Bancos, Asociación Bancaria u otras instancias (locales o internacionales).

Los objetivos de nuestro programa de capacitación son:

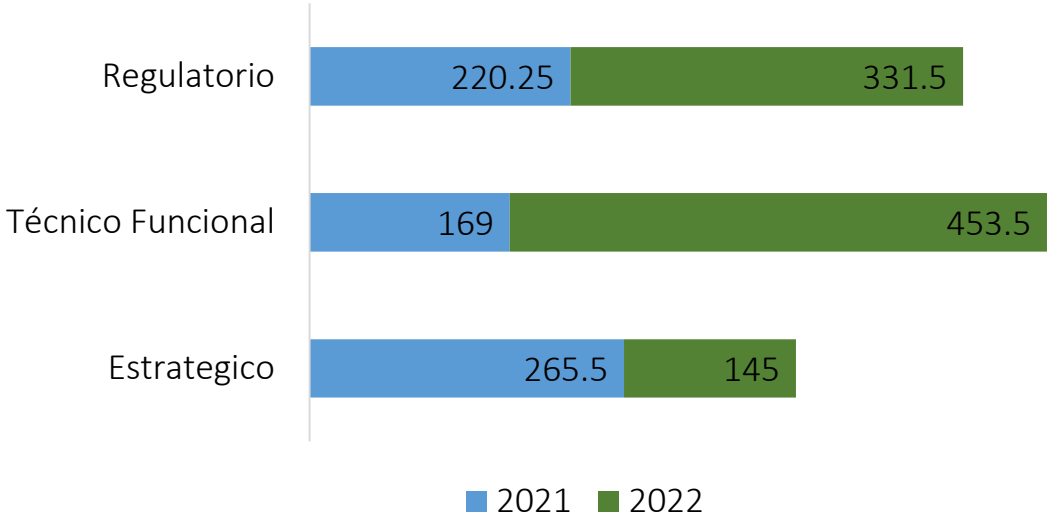
- Garantizar la inversión en capacitación ante los cambios estratégicos y ajustes al puesto en al ámbito profesional y de carrera de los colaboradores.
- Elevar el desempeño a través de una cultura de aprendizaje con una visión de alumno autodidacta.
- Alinear el nivel de desempeño con los objetivos estratégicos del negocio.
- Adecuar el plan de capacitación a los requerimientos actuales del entorno, considerando contenidos y modalidades virtuales.
- Innovar en las formas de aprender con agilidad, utilización de datos y mayor colaboración.

El promedio de horas de capacitación hasta agosto del 2022 es de 45.78 por colaborador, lo que supera las horas alcanzadas al cierre de 2021 (34.56).

Como en otros años, en el 2022 invertimos nuestros esfuerzos en capacitaciones regulatorias, además de enfocarnos en capacitaciones especializadas o técnico – funcionales como demanda a las necesidades de este año.

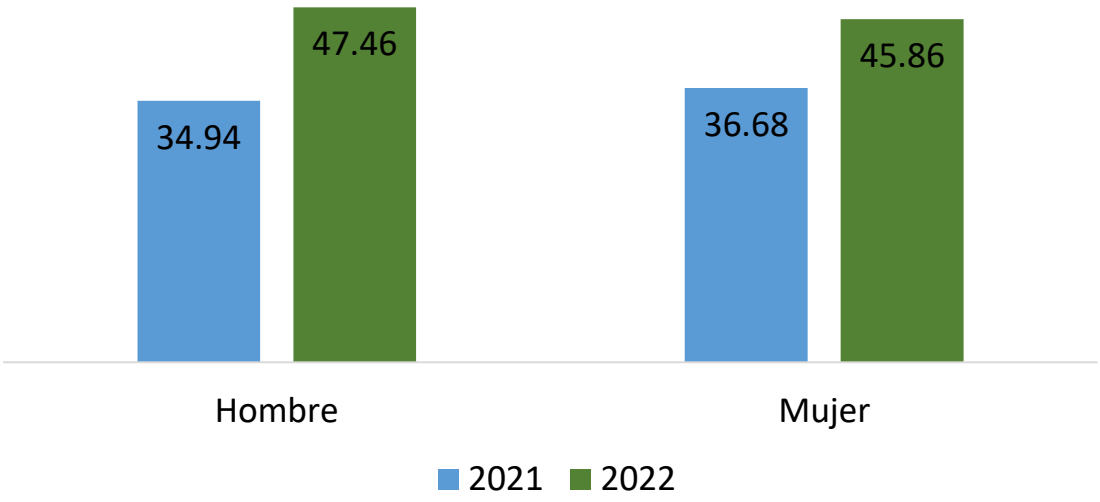


Promedio de horas capacitación por colaborador



Total de horas capacitación por eje

Tanto en el año 2021 como en el 2022 no se observan diferencias significativas en las horas de capacitación tomadas por hombres y mujeres.



Total horas promedio de capacitación por género

Diseño del Plan de Capacitación

Nos aseguramos de que nuestro plan de capacitación provenga del análisis integral de la organización, con toda la información e iniciativas que nos permite conocer las principales necesidades. Nuestros insumos de capacitación incluyen: detección de necesidades de capacitación, evaluación de desempeño, resultados de auditorías de talento, encuesta de clima y satisfacción "La Voz Capital", prioridades del negocio, análisis del contexto.

Desde el año 2021 hemos identificado nuestras prioridades de capacitación, de acuerdo a la estrategia del negocio:

- Cultura de Negocios-ventas.
- Crédito y Cobros.
- Experiencia del Cliente.
- Competencias de Desarrollo.
- Transformación, Tecnología e Innovación.
- Experiencia del Colaborador.
- Cultura y Bienestar.
- Lenguaje de Datos.
- Lenguaje de Procesos.
- Responsabilidad Social Corporativa.
- Temas regulatorios.

TalentoCapital
Es momento de crecer
CULTURA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO

Centro de Capacitación Capital (CCC)

En julio de 2022 lanzamos nuestra nueva plataforma de aprendizaje llamada Centro de Capacitación Capital (CCC), que permite centralizar, administrar y brindar de manera más versátil contenidos de aprendizaje desde un mismo sitio, así como la posibilidad de generar información más ágil, que aportan al negocio y a los requerimientos profesionales exigidos para el crecimiento del personal.

Además de nuestro centro de capacitación, tenemos otros espacios para fomentar la cultura de aprendizaje y desarrollo: contenidos en nuestra intranet, foros, capacitaciones virtuales, tutorías y mentorías.

Escuela de Liderazgo (agosto 2022)

Como parte de los planes de acción de nuestra encuesta de clima y pensando en el desarrollo de los líderes de la organización, se realizó un Programa de Liderazgo de 3 meses, con el objetivo de brindar un espacio de formación para el análisis, la motivación y desarrollo de habilidades de liderazgo.

El programa fue facilitado por un grupo de expertos en la materia, con un enfoque práctico en el que se desarrollaron temas muy específicos:

- Módulo 1- Desatando el Potencial de tu Equipo
- Módulo 2- Inteligencia Emocional del Líder
- Módulo 3- Liderando Equipos de Alto Desempeño
- Módulo 4- Descubriendo el Líder en Mí en Medio del Cambio

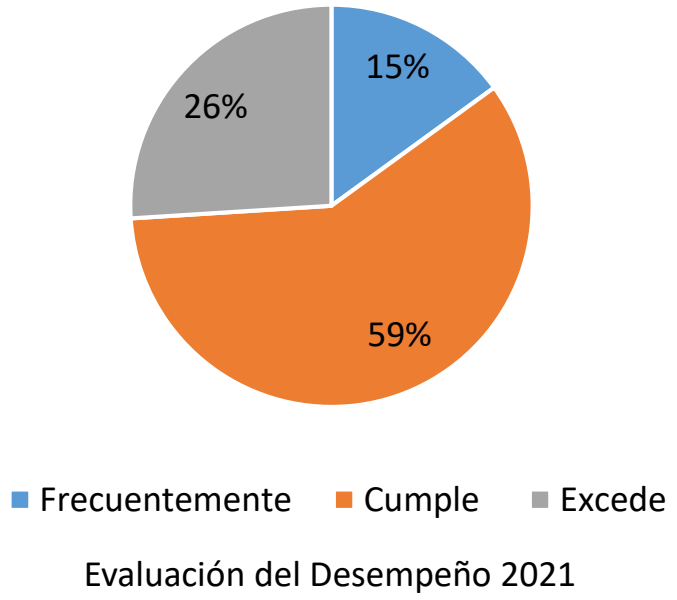
Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es un proceso que realizamos cada año con la finalidad 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 de ambas vías.

La evaluación de desempeño se diseñó en base a competencias organizacionales y de acuerdo al rol y el área funcional.

Los resultados de la evaluación de desempeño 2021 de manera general fueron muy satisfactorios, con un 85% de colaboradores, que cumplen (59%) y exceden las expectativas (26%).



Evaluación del Desempeño 2021

Evaluación 360

Como parte del programa del liderazgo realizamos una evaluación 360, la cual toma en consideración todas las relaciones que tiene el líder o evaluado a su alrededor: pares, subalternos, colaboradores y jefes.

El objetivo fue crear un contexto para ofrecer retroalimentación de las habilidades de liderazgo, permitiendo identificar las áreas de fortaleza y oportunidades, como un regalo para potenciar el desarrollo

Desarrollo

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 específicas, 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 críticas 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 a través de la identificación de altos potenciales y sucesores.

Pulso de Talento (marzo 2022)

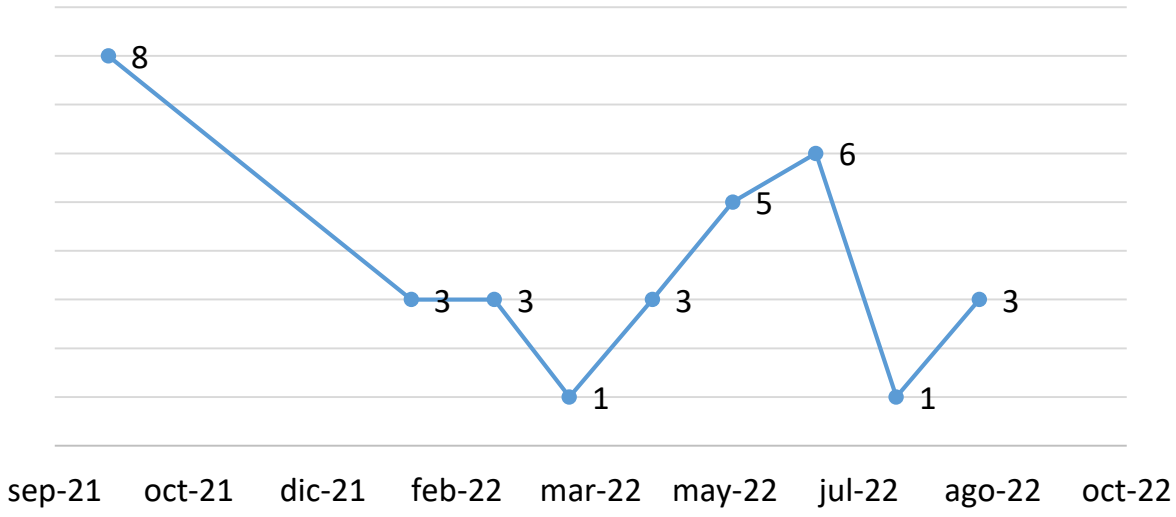
En marzo de 2022, se ejecutó la tercera fase del Pulso de Talento, programa de identificación y desarrollo de las competencias necesarias para la transformación digital, con el fin de realizar planes de desarrollo que permitan minimizar las brechas de competencias de agilidad digital.

Durante dicho mes se aplicaron las pruebas a más de 300 colaboradores.

Ascensos y movimientos

Parte del desarrollo profesional de los colaboradores se puede evidenciar en los ascensos a posiciones de mayor jerarquía y movimientos a diferentes áreas.

Para apoyar los nuevos retos, se le recomienda al líder establecer un plan de desarrollo, tomando en cuenta los resultados de las pruebas y las competencias que se podrían trabajar para potenciar el desempeño del colaborador.



Ascensos de septiembre de 2021 - agosto de 2022

Programa de Pasantías

Como apoyo al desarrollo profesional a los jóvenes, recibimos constantemente a practicantes en todas las áreas y empresas del grupo, siendo este la tercera fuente de reclutamiento más importante en la contratación de talento (16%).

En el periodo agosto 2021 – agosto 2022 se recibieron 28 practicantes.

Konzerta Match

Con el objetivo de contribuir a la empleabilidad, el desarrollo de los jóvenes profesionales y generar oportunidades laborales, el Grupo Capital bank participó de la iniciativa Konzerta Match, que permite unir al sector privado con estudiantes sobresalientes, brindando espacio de entrevistas que guían al estudiante a realizar entrevistas efectivas y promueve una posible contratación.

De manera similar, en octubre de 2021 también realizamos entrevistas de competencias a los estudiantes del Centro Supérate JUPA, con el propósito de brindarles herramientas que les permitan insertarse próximamente al mercado laboral.

Clima y satisfacción del colaborador

Resultados La Voz Capital

Para el Grupo Capital bank mantener un adecuado clima laboral y mejorar la satisfacción de nuestros colaboradores es un pilar fundamental en todo lo que hacemos.

En seguimiento de los resultados de la encuesta La Voz Capital, y con el objetivo de conocer las vivencias y experiencias en relación al clima y la satisfacción de los colaboradores para así proponer acciones a mejorar, en el mes de marzo se inicia los focus groups con los miembros de todas las áreas y/o empresas del Grupo.

En total, se realizaron 50 focus groups y 5 sesiones individuales.

Los resultados permitieron diseñar un plan de acción con iniciativas, recursos y tiempos establecidos para atender las prioridades identificadas en las que se logró:

- Asignar el beneficio de teletrabajo.
- Llevar a cabo nuestro Programa de Liderazgo.
- Realizar la evaluación 360 de liderazgo.
- Mejorar el % de descuentos de los beneficios actuales.
- Realizar nuevas alianzas de salud, educación y bienestar.
- Ajustar el monto de combustible y viáticos de los colaboradores.
- Ejecutar capacitaciones solicitadas

La Voz Capital

81%

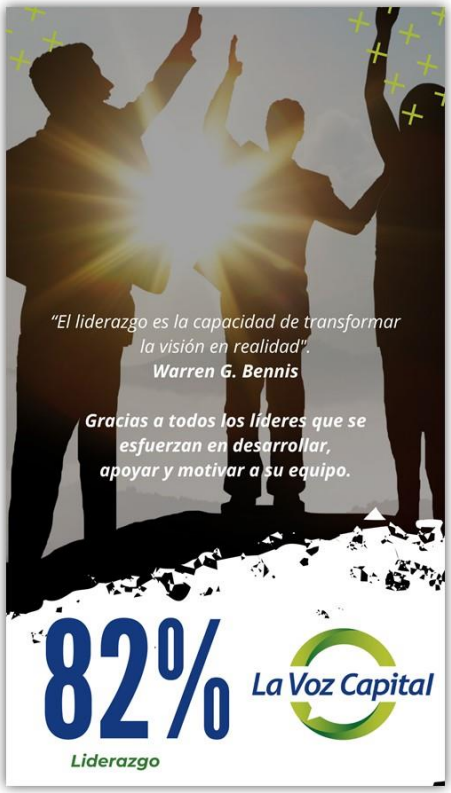
Satisfacción general

83% **Compromiso**

Trabajando juntos, en colaboración construiremos la empresa que deseamos.
80%
La Voz Capital
Cultura Organizacional

Seguiremos trabajando en el bienestar de todos los colaboradores.
Su salud física y mental es nuestra prioridad
81%
La Voz Capital
Bienestar

Nuestra mayor fortaleza es la motivación y el compromiso de nuestros colaboradores.
¡Gracias por la entrega y dedicación!
89%
La Voz Capital
Orgullo y Lealtad


"El liderazgo es la capacidad de transformar la visión en realidad".
Warren G. Bennis
Gracias a todos los líderes que se esfuerzan en desarrollar, apoyar y motivar a su equipo.
82%
La Voz Capital
Liderazgo

Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales (noviembre 2021)

Hemos sido galardonados en el estudio de EFY – Employers for Youth 2021 con el puesto No.17 de 40 empresas en Panamá y el puesto No.3 de 8 empresas del sector financiero de las Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales.

Dentro de nuestras fortalezas, en la encuesta resalta la Infraestructura, Reputación, Diversidad y Cultura, Ambiente Laboral e Innovación.

EFY. Employers For Youth

Panamá 2021

17° de 40
Ranking Global

3° de 8
Ranking Industria Banca y Servicios Financieros

Capital Emprendedor

Capital Emprendedor es una empresa subsidiaria del Grupo 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, más 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 como 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.

Programa Radial

Con 09 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 de 2021 a septiembre 2022 se han realizado 52 transmisiones, con la colaboración de 69 especialistas, empresarios y emprendedores, de las cuales el 67% son mujeres, con el compromiso de promover la importancia de la participación de la mujer en el ámbito profesional y emprendimiento.

Se abordaron diversos temas con un enfoque en economía circular, liderazgo y emprendimiento femenino, convocatorias y concursos de emprendimiento, mercado laboral, sostenibilidad, y emprendimiento con impacto social y ambiental.

RADIO PANAMÁ 94.5 fm

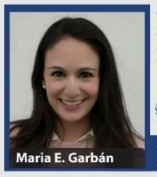
94.5FM y App | Emisora
con énfasis en noticias, economía, política y cultura

52

Transmisiones

69 participantes
67% mujeres

CapitalEmprendedor



Tema:
Beneficios de la Inclusión Socioeconómica de Personas Refugiadas

UNHCR ACNUR

Maria E. Garbán
Asistente Senior de Soluciones Duraderas en el ACNUR

Tema:
Beneficios de la Inclusión Socioeconómica de Personas Refugiadas

HIAS
Acoger al extranjero. Proteger al refugiado.

Orientadora de Inclusión Económica en HIAS Panamá

Tema:
Amnesia de Éxito

Bolívar Vásquez
Escritor, Empresario, Conferencista Internacional

¡No te lo pierdas!
Sábado 20 de agosto
8:00 a.m.

RADIO PANAMÁ 94.5 FM

Este sábado 2 de abril en nuestro programa radial

CapitalEmprendedor

Tema:
Lo que las mujeres quieren en el mundo del trabajo y paridad de género.

Ariel Ayala
Gerente de Desarrollo de Negocios para México, Caribe y Centroamérica en Manpower Group.

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

RADIO PANAMÁ 94.5 FM

CapitalEmprendedor

Tema:
Emprendimientos de Impacto Positivo

PANAMA SOSTENIBLE

Raisa Banfield
Directora Ejecutiva de Fundación Panamá Sostenible

ISTMO

Diego Diaz
Fundador de Istmo

PARQUE BOTÁNICO

José Manuel Palacios
Fundador de Parque Botánico de Panamá

¡No te lo pierdas!
Sábado 3 de septiembre
8:00 a.m.

RADIO PANAMÁ 94.5 FM

CapitalEmprendedor

Tema:
Sistematización de ventas y servicios para pequeñas y medianas empresas.

María Luisa Osácar
Gerente General de Plug Inn Corp

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

CapitalEmprendedor

Tema:
Panorama económico global y de Panamá para 2022.

Eddie Tapiero
Economista Internacional

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

CapitalEmprendedor

Tema: Participación e Inclusión de la Mujer en la Toma de Decisiones en el Sector Público, Privado y Gremial.

S.E. María Inés Castillo
Ministra de Desarrollo Social

Gricel Berrios
VP Corporativo de Capital Humano y Asuntos Corporativos

Mónica de Chapman
Presidenta de la Asociación Directoras de Panamá

Elisa Suárez de Gómez
Presidenta de APEDE

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

Banca Mujer

Finalizamos el proyecto de Banca Mujer financiado por Capital bank, PROPARCO y bajo la asesoría de la firma A2F Consulting, con la capacidad instalada para el diseño de productos financieros y no financieros dirigidos a las PyMES que son propiedad o están lideradas por una mayoría femenina, a través de los estudios internos, externos y capacitaciones.

Los estudios incluyeron la revisión de políticas y procesos internos, entrevistas a los líderes de la organización, encuesta a colaboradores, estudio de mercado y de la oferta bancaria.

Con el objetivo de promover una cultura de igualdad de género en nuestros colaboradores, en el mes de febrero de 2022 se desarrollaron capacitaciones de "Transversalización de Género" a toda la organización y sesiones especiales para la alta gerencia, responsables de productos y servicio del banco, y facilitadores internos que pudieran replicar los temas de diversidad de género.

En el año 2021, el 22% de los créditos desembolsados en la cartera PyME, fueron otorgados a PyMEs que están lideradas y/o son propiedad de una mayoría femenina. El monto de préstamos desembolsados es 300% más que en el año 2020. Esto corresponde a un incremento del 50% desde que iniciamos el compromiso de financiar a PyMEs lideradas por mujeres desde el 2019.

Desarrollo económico

Durante el año 2021, a pesar que aún se mantenían efectos importantes de la pandemia COVID-19, Capital bank continuó aportando a la recuperación económica del país, logrando un adecuado desempeño en su operación, gracias a un buen manejo de sus carteras, dentro de las cuales existe un peso importante a facilidades bancarias otorgadas a la PyME, que mayores impactos recibieron a causa de la pandemia.

En el 2022 Capital bank continuó reforzando su enfoque de mantener una estrategia cónsona con la realidad del mercado, trabajando en desarrollar negocios con los sectores que presentaron mejor repunte de sus actividades y controlando la eficiencia operativa de forma integral. Esto se ve reflejado en la calificación que se obtuvo de “PCR” de A+ perspectiva estable.

Capital Semilla (noviembre 2021)

Con el objetivo de mejorar los bienes básicos, potenciar el turismo, la economía circular y la educación para el corregimiento de Santa Ana en Panamá, se abrió el concurso “Innova Santa Ana” en el que buscamos a los mejores emprendimientos para otorgar un capital semilla que permita implementar el proyecto escogido, en alianza con La Manzana de Santa Ana, Socialab y la USMA.

Conferencia “Alternativas de Inversión en Productos Estructurados para Mejores Rendimientos” (abril 2022)

En abril de 2022, nuestra casa de valores Capital Assets Consulting, Inc. junto a su aliado estratégico Sun Capital Valores, realizaron la conferencia denominada “Alternativas de Inversión en Productos Estructurados para Mejores Rendimientos”.

Durante este evento se reafirmó el compromiso de la Casa de Valores junto a todo el equipo del Grupo Capital bank en seguir fortaleciendo las oportunidades de negocios a través de los productos y servicios que se ofrecen a todos los clientes.

Foro Capital (agosto 2022)

El Foro Capital es una actividad que tiene el objetivo principal de actualizar a todos nuestros grupos de interés, la situación en cifras de nuestra económica y la de la región.

En agosto de este año tuvimos el honor de contar con la presencia de un expositor economista internacional con el tema: “Desglobalización y Panorama Económico Global y de Panamá”, en el que se abordaron temas que impactan de manera positiva la economía de la región y cómo debería ser nuestro aporte para la reactivación de la misma.

En el evento participaron más de 150 clientes, amigos, corredores y empresarios.

Medio Ambiente

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

6.3 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.

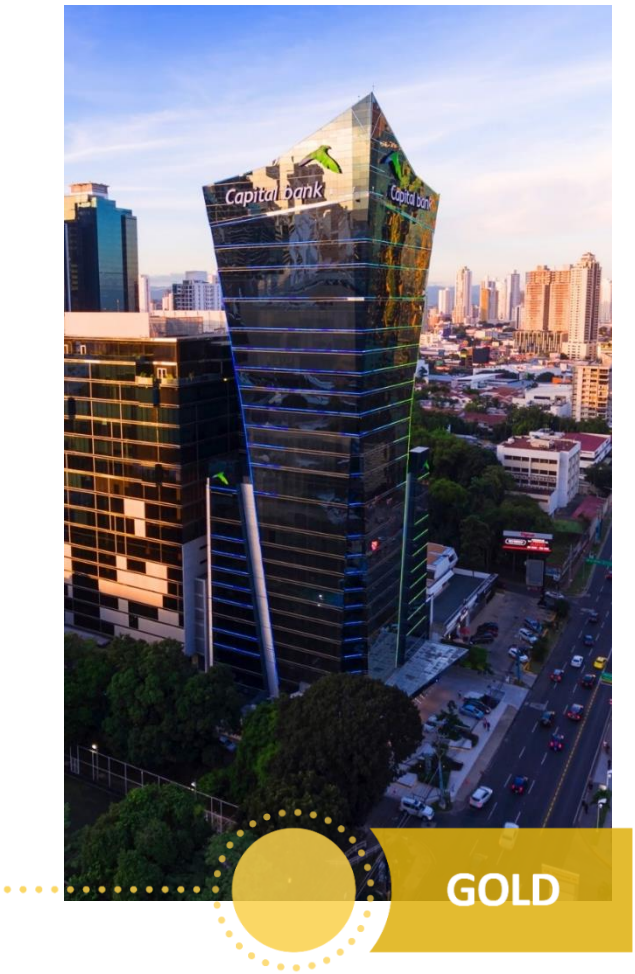
Constantemente estamos en búsqueda de adoptar medidas para combatir el cambio climático y sus efectos. Generar la concientización de los colaboradores, clientes y demás grupos de interés es fundamental en este proceso.

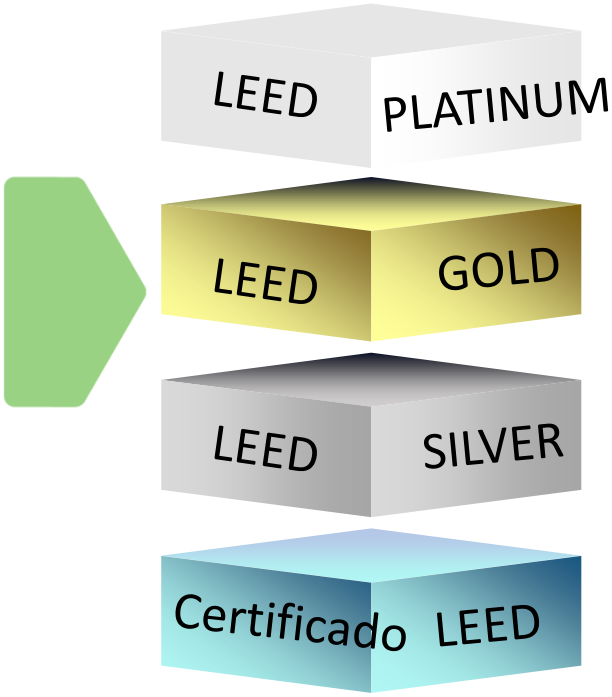
Para garantizar el uso de energía segura y sostenible y evitar generación de desechos, utilizamos nuevas tecnologías que contribuyen de manera directa o indirecta en la protección y conservación del medio ambiente.

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, sensores 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 año 2022 implementamos un sistema de sensores de movimiento en todas las escaleras que permitirá reducir el consumo de energía en la Torre Capital. Desde enero hasta el mes de agosto 2022 hemos consumido 177,100 kWh.

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.

En el año 2022 no se ha incrementado el consumo de agua con respecto al año 2021. En total, desde enero al mes de agosto de 2022 se han consumido 8,848 metros cúbicos.

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 de desechos y residuos.

Los equipos tecnológicos que han terminado su vida útil son reciclados por una empresa certificada en el procesamiento responsable de aparatos electrónicos. A mayo de 2022 alcanzamos reciclar 1,018.00 libras.

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

En enero hasta el mes de agosto de 2022 hemos consumido 1,530 resmas de papel, un monto ligeramente inferior a lo consumido en el mismo periodo de 2021.

CERTIFICADO DE RECICLAJE

CLIENTE

CAPITAL BANK

certificamos que los materiales recibidos fueron procesados de forma reponsable con el ambiente.
MAYO 31, 2022

1,018.00 LIBRAS DE CHATARRA ELECTRONICA

renuevo PANAMÁ

OSCAR ROMERO
GERENTE OPERACIONES/GERENCIA

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 Águila 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.

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 habitad 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 en el que exista un riesgo ambiental y social alto se les solicita un informe ambiental y social preparado por un externo para analizar y evaluar independientemente el riesgo del cliente y sus actividades.

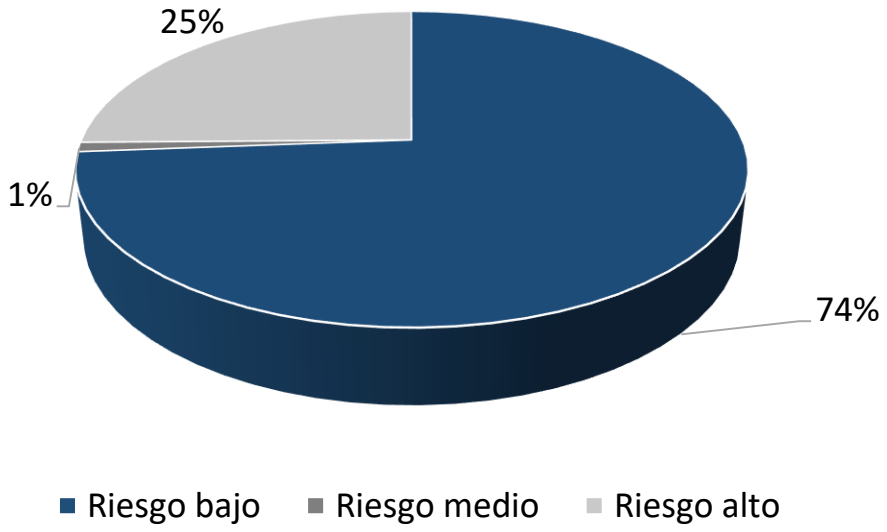
En consideración a los avances en la Gestión Ambiental y Social que hemos logrado, a la fecha se han realizado evaluaciones de seguimiento con resultados satisfactorios que han contribuido a que se gestionen nuevas líneas de financiamientos con Organizaciones de Fomento que buscan continuar el apoyo a la PyMe, tal es el caso de TRIODOS Y PROCARCO.

A la fecha, el SARAS se aplica de forma sistemática a la cartera de créditos empresariales.

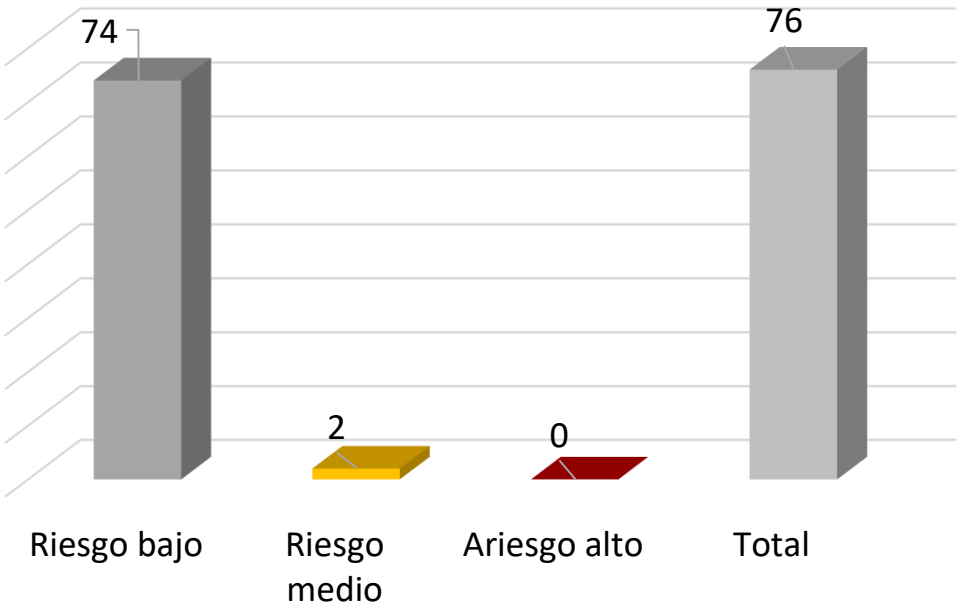
En el periodo 2021-2022 se ha identificado que existen bajos niveles de riesgos ambientales y sociales en la cartera de crédito.

Considerando los impactos causados por la pandemia, durante el 2021 se le dio un especial enfásis a la evaluación de factores de riesgo a causa de la transmisión del virus y las acciones tomadas por las empresas, lo que contribuyó a mitigar el riesgo

dentro de la cartera crediticia.



Créditos evaluados según nivel de riesgo desde septiembre de 2021 a agosto 2022



Cantidad promedio de créditos evaluados según el nivel de riesgo desde septiembre 2021 a agosto 2022

Huella de Carbono

En el mes de julio y agosto de 2022, participamos del Taller de Huella de Carbono Corporativa, facilitado por KPMG, que tuvo como objetivo principal compartir herramientas, estrategias y prácticas innovadoras para la medición de la huella de carbono. El taller representa uno de los primeros pasos para realizar la valoración del impacto de la gestión a lo interno y externo de la organización.

Bonos Verdes

En alianza con Eco Business Fund, en septiembre de 2022, 3 colaboradores de la Vicepresidencia Ejecutiva de Banca de Empresas, inician la certificación de Experto en Finanzas Verdes de una duración de 6 meses, impartido por Frankfurt School of Finance & Management.

La finalidad de la certificación es de incorporar mejores prácticas en el desarrollo de productos y servicios financieros orientados a hacer inversiones que reduzcan el impacto ambiental, así como iniciar o mantener operaciones con certificaciones amigables con el ambiente.

Tecnologías respetuosas con el medio ambiente

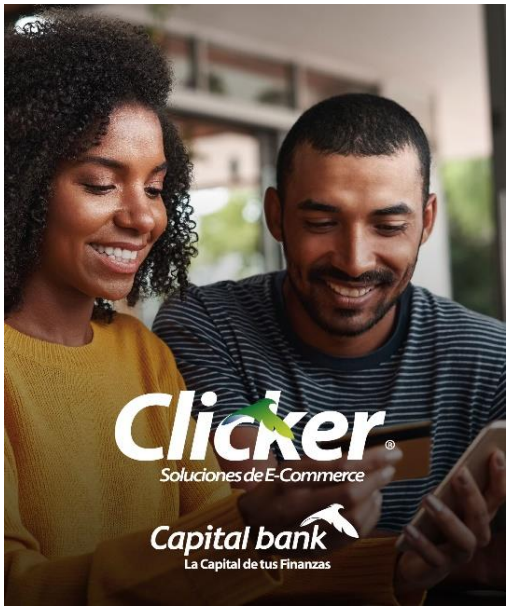
En miras a la transformación digital, realizamos constantemente una evaluación de las herramientas tecnológicas para implementar mejoras que impacten positivamente en el ambiente, la eficiencia operativa y servicio al cliente interno y externo.

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 pioneros 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 2021 hasta agosto de 2022:

<u>Proyecto Agile Check New (marzo 2022)</u>

Implementamos un sistema que permite buscar a nuestros clientes en todos los medios de comunicación nacionales e internaciones y mantener todos los registros generados, con el fin de disminuir tareas manuales, reducir el uso de papel y contribuir con toda la gestión preventiva y de cumplimiento.

Tienda online Plataforma Digital – Optima Compañía de Seguros (marzo 2022)

En marzo de 2022 logramos implementar una plataforma digital para adquirir seguros de forma autogestionada sin el uso de papel.

Expediente Electrónico

Actualmente nos encontramos trabajando en un proyecto que permitirá contar con la información de los clientes y sus productos de forma digital, eliminando completamente las impresiones de papel y brindando un servicio más ágil y efectivo.

Sucursal Digital

Constantemente estamos en búsqueda de mejoras en nuestra banca en línea que disminuyan o eliminen el uso de papel. Durante el año 2022 podemos destacar lo siguiente:

- Solicitud de tarjeta de crédito adicionales de forma digital.
- Solicitud de cartas de crédito, saldo y referencias bancarias autogestionado.
- Creación de un buzón de notificaciones que permite consolidar la información que se envía a los clientes.
- Solicitud de pin nuevo de tarjetas de crédito de manera digital.

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 públicas 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 deben 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 está 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

6.4 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, 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, relacionadas 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 bank, 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 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 gastos.

La política es aplicable para todo nuestro 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 Grupo.
- 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 constantemente 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:

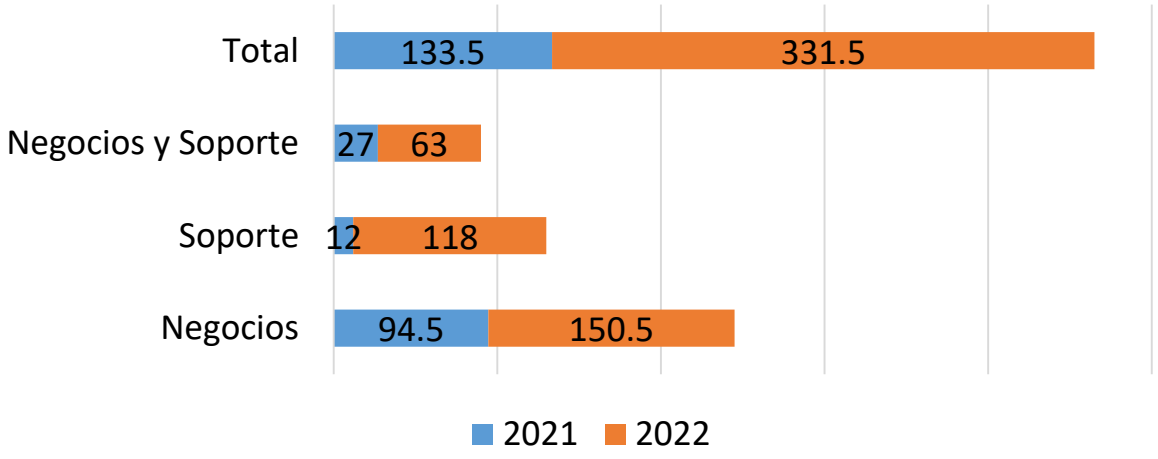
- En el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo (febrero 2022) se añade el listado de los países de alto riesgo de defraudación fiscal y la creación del campo de destino de los fondos a la matriz de riesgo del cliente.
- Política de Gestión Integral de Riesgo (febrero y marzo 2022) en el que se adiciona riesgo contagio y el alcance corporativo en la gestión integral de riesgos sobre Capital bank, subsidiarias y filial.
- Política de Seguimiento de Planes de acción (mayo 2022), en donde se cambia la periodicidad en la presentación de resultados al Comité de Auditoría, de trimestral a bimensual.

Sensibilización contra la corrupción

Capacitaciones

Las capacitaciones regulatorias son parte del compromiso que mantiene el Grupo Capital bank como institución responsable por prevenir el Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

El recuento de horas de formación interna y externa para los años 2021 y 2022 se encuentra en ascenso como meta esperada para lograr las mejores prácticas y exigencias ante las regulaciones panameñas.



Horas de las Capacitaciones Regulatorias 2021 vs 2022

Cada año gestionamos la capacitación anual de Cumplimiento, Riesgo y Seguridad física y Seguridad de la información, en las que invitamos 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.

La Jornada Anual de Cumplimiento 2021 “Beneficiario Final” consistió en la relevancia cada vez mayor en el sector financiero de la Política “Conozca a su cliente” y la debida diligencia profunda, donde alcanzamos el 92% de participación

En el 2021 la Jornada de Seguridad de la Información estuvo orientada a la concientización sobre la importancia actual de la ciberseguridad y la prevención de las distintas amenazas digitales, en la que logramos el 98% de asistencia.

En la misma línea, la capacitación anual de Riesgo se enfocó en las estrategias de mitigación de riesgos de fraude en canales digitales (Tarjetas de Crédito, Adquirencia, E- commerce, POS, ATM, Banca Móvil, Banca por Internet, etc) de la mano de consultores externos especialistas en el tema.

La Jornada Anual de Seguridad Bancaria en el 2021 se enfocó en la prevención de fraude a través de la detección temprana de actividades sospechosas.

Adicionalmente, el personal de las áreas de control asisten a capacitaciones externas a fin de fortalecer las barreras protectoras y mantenernos a la vanguardia con la información oportuna.

Durante el periodo agosto 2021 y agosto 2022 destacan:

- Diplomado de Medidas de Prevención su Aplicación y Análisis de Riesgo Contra el Blanqueo de Capitales en Instituciones Financieras.
- Ciberseguridad Profunda.
- Análisis y Gestión de Riesgos
- Prevención Contra el Blanqueo de Activos.
- Cumbre Financiera Internacional 2022.
- Foro Parlamentario de Inteligencia y Seguridad.
- Evaluación Nacional de Riesgos de Persona Jurídica y Fideicomisos.
- Oportunidades de las Nuevas Tecnologías para una Precisa Estrategia ALD/CFT.
- Metodologías, Señales de Alerta, Mejores Prácticas para Identificar y Reportar Actividades Sospechosas.
- Las Listas y el Tratamiento de los Eventos de Riesgo.
- Congreso de Ciberseguridad y Prevención de Fraudes.
- Certificación de AML para Corresponsalía Bancaria.
- Listas Internacionales y Consecuencias Económicas para Panamá.
- Cómo Elevar el Impacto de la Auditoría Interna en las organizaciones.
- Diplomado de Auditoría Basada en Riesgos.
- Congreso Latinoamericano de Prevención de Fraude Organizacional.
- Diplomado: Gestión de Riesgos Contra el Lavado de Activos.
- FORO: Word Compliance Association.
- 4to Seminario Latinoamericano en Gestión del Riesgo Operacional.
- Congreso Hemisférico 2022: Para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

XXVI CONGRESO HEMISFÉRICO PANAMÁ 2022

Cultura de cumplimiento

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

Para nuestros clientes y demás grupos de interés mantenemos una campaña de prevención de delitos financieros a través de nuestras redes sociales.

Buzón de denuncias

El buzón de denuncias se encuentra a disposición de todo nuestro grupo de interés en nuestra página web e 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 bank 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 podemos resaltar:

- Listas inhibitorias como World Check y 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.
- Data jurídica para investigaciones de procesos judiciales.
- Orbis-Proveedor Bureau Van Dijk.
- Monitor Plus herramienta que monitorea las alertas sobre operaciones inusuales o sospechosas de los clientes del banco.
- Agile Check para la investigación de los clientes en medios de comunicación locales e internacionales.

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 página 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 integrales en beneficio de la comunidad bancaria.

En octubre de 2021 se llevó a cabo en el Centro Empresarial de Capital bank, la presentación del Observatorio Internacional del Sector Financiero de la World Compliance Association (WCA). El objetivo de este proyecto es fortalecer la cultura y los planes de cumplimiento en diversas empresas del país a un corto plazo. Nos sentimos muy honrados al ser el primer banco en firmar el convenio de transparencia y compliance con la WCA, el cual reafirma nuestro compromiso como una entidad financiera en contra del lavado de dinero y blanqueo de capitales.

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.