



**Caja de Ahorros**

*El Banco de la Familia Panameña*

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2024



# Índice

## Contenidos generales

03 Mensaje del gerente general

04 Cómo leer el reporte

## 88 ANEXOS

89 Relacionamiento con nuestros grupos de interés

91 Análisis de materialidad

93 Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

97 Tabla GRI

103 Tabla SASB

105 Indicadores propios

## Capítulos

### SOMOS CAJA DE AHORROS

Cifras y reconocimientos principales 2024

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

Principales indicadores financieros de la gestión 12  
Estado de resultados 13  
Balance de situación resumido 14  
Cartera de clientes banca personas 15  
Banca pequeñas empresas 17  
Estado de resultados 17  
Balance de situación 18  
Relación con proveedores 18

### ESTRATEGIA E INTEGRACIÓN DE FACTORES ASG

Estrategia de sostenibilidad 20  
Modelo de estrategia de sostenibilidad 21  
Política de sostenibilidad 24  
Otras políticas e iniciativas 24  
Financiamientos inclusivos y verdes 25

### GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión de riesgos ASG

### GOBIERNO CORPORATIVO

Composición de la junta directiva 33  
Funciones de la junta directiva 35  
Remuneraciones 39  
Comités 40

05

07

10

12

13

14

15

17

17

18

18

19

20

21

24

24

25

27

29

31

33

35

39

40

### ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Principales lineamientos de la gestión ética 45  
Prevención de la corrupción y otro delitos 46  
Línea ética y canales de denuncia 47  
Sensibilización y capacitación 48

### NUESTRO TALENTO

Atracción y retención del talento humano 51  
Diversidad, equidad e inclusión 58  
Seguridad y salud laboral 64

### EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Privacidad del cliente 70  
Ciberseguridad 71  
Canales y servicios 73  
Caja Amiga 74  
Billetera virtual WA! 77  
A.N.D.R.E.A. 77

### COMPROMISO SOCIAL

Inclusión financiera 79  
Educación financiera 80  
Programas sociales 81

### COMPROMISO AMBIENTAL

Emisiones 85  
Energía 86  
Programa de reciclaje 87

44

45

46

47

48

50

51

58

64

66

70

71

73

74

77

77

78

79

80

81

84

85

86

87

# Mensaje del gerente general

(GRI 2-22)



## Estimados grupos de interés,

En este informe les presento un resumen de los avances y logros que hemos alcanzado en Caja de Ahorros durante la gestión del año 2024. En este período hemos mantenido nuestro desempeño financiero sólido y el firme compromiso con la sostenibilidad reflejados en generar bienestar a nuestros grupos de interés e impactar positivamente nuestro entorno económico, social y ambiental.

Desde la perspectiva financiera hemos sostenido la senda de crecimiento y solidez, soportada en las calificaciones positivas de Fitch Ratings y Moody's Investors Service, referentes globales en el mercado de capitales. Esta confianza del mercado da cuenta de nuestra gestión prudente y visión a largo plazo para superar los desafíos y capitalizar las oportunidades que presenta la sostenibilidad.

Nuestro desempeño financiero es consecuencia de nuestra cultura de respeto, equidad y oportunidades para todo nuestro equipo de trabajo reconocidos al estar ubicados en la posición **#6 Mejor Lugar para Trabajar** en Panamá por Great Place To Work, así como el **#2 Mejor Lugar para Trabajar para las Mujeres** y el **#18 Mejor Lugar para Trabajar en América Latina**. Así mismo, nuestra gestión de atracción y retención del talento nos sitúa como líderes en los Rankings Merco Talento alcanzando la posición #8 en el ranking general y el puesto #4 en el sector financiero y bancario. Estos compromisos se fortalecen a partir del reconocimiento de nuestra Junta Directiva como aquella **que mantiene mayor equidad de género entre las entidades del sector público visibilizando la diversidad en nuestros órganos de gobierno**, nuestra toma de decisiones y nuestra visión amplia y representativa. Todos estos logros son parte de nuestra sombrilla de gestión en sostenibilidad que nos ubica en la posición **#8 como Empresa más Responsable** del país según el **Ranking Merco ASG**.



Un hito trascendental en nuestra gestión de sostenibilidad de este año fue convertirnos en el **primer banco certificado por Sustainable Fitch, la solución global para evaluar el desempeño ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), quien otorgó por primera vez un Second Party Opinion (SPO)**, al Marco de Deuda Sostenible de Caja de Ahorros. Esta evaluación independiente resalta la credibilidad y el rigor de nuestro enfoque para financiar proyectos con impacto positivo en el ambiente y la sociedad.

Este hito se suma a nuestras iniciativas de liderazgo sostenible a nivel social materializado en nuestro Programa Huertos Escolares con impacto en educación y el desarrollo comunitario, al igual que nuestra gestión de reducción de huella de carbono corporativa.

A continuación, los invito a profundizar en las acciones y detalles de estos avances y aprendizajes que hemos alcanzado en este año.

*Andrés Farrugia,*  
Gerente General

## Cómo leer el reporte

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

### Presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad 2024 en el que divulgamos la gestión y desempeño social, ambiental y de gobernanza (ASG).

Caja de Ahorros es una entidad bancaria estatal, fundada mediante el Decreto Ejecutivo No. 54 del 15 de junio de 1934, y organizada mediante ley Orgánica de Caja de Ahorros, texto único de la ley 52 de 13 de diciembre de 2000, reorganizada por la ley 78 de 2019, con domicilio físico y legal en la Ciudad de Panamá.

En este reporte informamos a nuestros grupos de interés y público en general los principales avances y aprendizajes entorno a las prioridades ASG. Esta información tiene como alcance el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. El desarrollo de este informe fue supervisado y aprobado por la Gerencia General, la Junta Directiva, la Gerencia Directiva de Mercadeo y Comunicaciones y la Gerencia de Responsabilidad Social Institucional. Dentro del contenido de este informe no se han realizado reexpresiones de información. Este reporte no fue objeto de verificación externa.

### Características del reporte

- ✓ Este informe se ha desarrollado tomando como referencia los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021 así como los contenidos del Suplemento Sectorial GRI para Servicios Financieros.
- ✓ Hemos incorporado los indicadores de las industrias de banca comercial, financiación del consumo y financiación de hipotecas identificados por el Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
- ✓ Cada capítulo del reporte cuenta al inicio con su alineación respecto al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) al que contribuye.
- ✓ Atiende al carácter público de conformidad con la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y la Ley de Transparencia, aplicada a las instituciones públicas de Panamá.

La información general del reporte se complementa con anexos que incluyen detalle acerca de la gestión ASG, abordando el relacionamiento con los grupos de interés, el ejercicio de análisis de materialidad (que incluye materialidad de impacto y financiera) y el alcance de nuestra contribución a las metas específicas de los ODS. Así mismo se incluyen los índices contenidos GRI y SASB.

# SOMOS CAJA DE AHORROS

Cifras y reconocimientos principales 2024



Somos

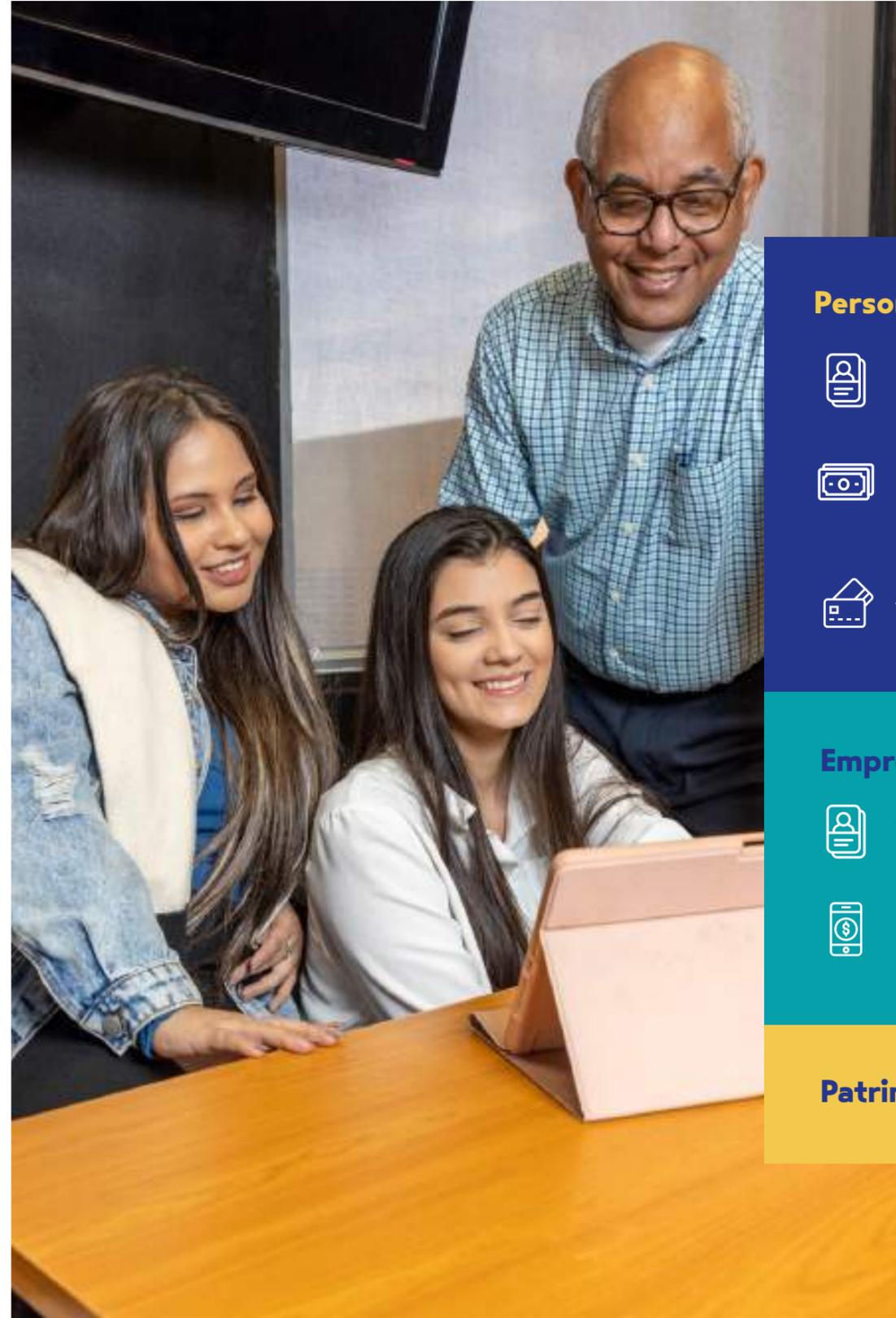
# Caja de Ahorros

(GRI 2-1, 2-6)

**Seguimos creciendo como El Banco de la Familia Panameña, que se ha consolidado como el catalizador de la economía y el tejido social del país por más de 90 años.**

Hemos construido nuestra trayectoria acompañando a cada generación, consolidándonos como el banco con la mayor presencia en los sectores hipotecario preferencial y social del país. Mantenemos el propósito de impulsar el desarrollo socioeconómico, facilitando el acceso bancario, brindando oportunidades de vivienda y fortaleciendo las finanzas de los hogares panameños. Todos los días nos esforzamos por entregar una experiencia satisfactoria a nuestros clientes y a los grupos de interés, por medio de servicios y productos que generan valor para los clientes.

Para el 2025 estaremos presentando la nueva estrategia del banco que fortalecerá el buen gobierno corporativo, el acceso a una banca más moderna y segura adaptando nuestros productos y servicios acorde a la demanda del mercado.



Nuestros productos y servicios se enfocan en ofrecer accesibilidad y seguridad financiera en tres segmentos: personas, empresas y patrimonial.

## Personas:



Cuentas (ahorros, corrientes, depósito a plazo fijo y otras).



Servicios bancarios (caja en línea, Banca Móvil App, Caja Amiga, cajeros automáticos, clave giro, asistente virtual de pagos, Wa mi Wallet Nacional).



Préstamos (prendarios, personales, verdes, hipotecarios, para autos, entre otros).



Otros servicios (seguros y multiasistencia, transferencias internacionales; giros internacionales, pagos estatales en línea).



Tarjetas de crédito y débito.

## Empresas:



Cuentas (ahorros, corrientes, depósitos a plazo, entre otras).



Financiamientos (línea de crédito, préstamo comercial, línea interina de construcción, banca de oportunidades, factoring, fideicomiso y otros).



Servicios bancarios (caja en línea, Caja Amiga, comercio electrónico, y otros)

## Patrimonial:



Caja patrimonial.

Cifras y reconocimientos

# principales 2024

## Reconocimientos en gestión de nuestras personas

### #6

Mejor lugar para trabajar, Great Place To Work.

### #6

Mejor lugar para trabajar en Panamá

### #2

Mejor lugar para trabajar para las mujeres.

### #18

Mejor Lugar para trabajar en América Latina de grandes organizaciones.



Premio a Entidad del Sector Público, con mayor equidad de género en su Junta Directiva, según la Asociación de Directoras de Panamá.

Ranking Merco Talento (líderes en atraer y retener talento).

### #8

Ranking General.

### #4

En el Ranking Financiero y Bancario.

Revista Vida y Éxito, reconoció a Caja de Ahorros por las iniciativas y acciones de sostenibilidad que impactan positivamente a los grupos de interés y a la comunidad.

## Cifras y reconocimientos

# principales 2024

## Reconocimientos a nuestro desempeño económico sostenible

**Caja de Ahorros es el primer banco certificado por Sustainable Fitch**, una solución global para evaluar el desempeño ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), quien otorgó por primera vez un SPO, Second Party Opinion, al Marco de Deuda Sostenible de Caja de Ahorros.

Caja de Ahorros fue calificada por Fitch Ratings y Moody's Local, las dos calificadoras de crédito más re-nombradas a nivel mundial en mercado capital, destacando su gestión en el 2024. Las calificadoras ratificaron la calificación de riesgo nacional:

### AAA

(PAN) con perspectiva de largo plazo.

### F1 +

(PAN) con perspectiva estable largo plazo.

El Programa de Huertos Escolares ganó el premio de Liderazgo Sostenible en la Categoría Social, de la Cámara Americana de Comercio de Panamá (AMCHAM).



## Cifras y reconocimientos

# principales 2024

### Reconocimiento a nuestros compromisos ambientales

El Ministerio de Ambiente otorgó el Sello de Reduce Tu Huella Corporativa por el Primer Inventario de la Huella de Carbono.

### Reconocimiento a nuestra gestión responsable

#### Ranking Merco Empresas

# #7

Empresas con Mejor Reputación en Panamá

# #3

En el Sector Financiero y bancario

#### Ranking Merco ASG

# #8

Empresa más responsable.



# DESEMPEÑO ECONÓMICO

Principales indicadores financieros de la gestión  
Estado de resultados  
Balance de situación resumido  
Cartera de clientes banca personas  
Banca pequeñas empresas  
Estado de resultados  
Balance de situación  
Relación con proveedores



## Desempeño **económico**

(GRI 3-3, 201-1, 204-1)



**Nuestra gestión como entidad bancaria se hace sostenible desde la base de desempeño económico que está orientada a lograr la solidez, el balance y la rentabilidad del negocio y el cumplimiento de la promesa de valor a los grupos de interés.**

Esta gestión se refleja principalmente en indicadores financieros y la forma en que estos generan impactos positivos en la economía panameña por medio de productos y servicios accesibles, créditos preferenciales y opciones cercanas para el financiamiento de vivienda.



## Principales indicadores financieros de la gestión

Indicador (unidades)	2022	2023	2024
Activos (MM B/.)	6.18	6.45	6.61
Utilidad Neta (MM B/.)	17.30	33.63	34.67
Índice de Eficiencia Operacional (Gastos de Operación / Activos y Contingentes Promedio) %	66.90	66.48	73.01
ROE (%)	4.87	9.92	9.78
ROA (%)	0.31	0.54	0.54
Índice de Liquidez (Activos Líquidos / Obligaciones)	61.84	52.53	49.48
Patrimonio (MM B/.)	334.50	343.74	365.44
Índice de Solvencia (patrimonio / activos)	5.47	5.33	5.53

Durante 2024, nuestros principales indicadores financieros evidenciaron cambios significativos y otros se mantuvieron en niveles similares respecto a 2023. Del análisis comparativo se puede concluir que:

- Utilidad:** Refleja un incremento de B/1.04 MM al comparar la cifra de 2024 (B/. 34.7 MM) con la de 2023 (B/.33.6 MM).
- ROA - Rendimiento de los activos:** Presentó el mismo comportamiento del año 2023 (0.54%) y año 2024 (0.54%)
- ROE - Rendimiento del patrimonio:** Refleja una disminución de 1.4% en comparación entre 2024 (9.78%) y diciembre de 2023 (9.92%).
- Eficiencia operativa:** Aumentó 6.53% al comparar el cierre de 2024 (73.01%) respecto a diciembre de 2023 (66.48%)
- Adecuación de capital:** Aumentó 0.18% al comparar diciembre 2024 (13.56) vs diciembre 2023.
- Índice de liquidez:** Disminuyó 3.5% al comparar el cierre del 2024 (49.48%) con el dato de diciembre de 2023 (52.53%).

Estas cifras permiten observar que nuestro desempeño económico entre diciembre 2024 respecto a diciembre 2023, muestra resultados positivos a nivel de la consecución de las metas financieras y los resultados reales de acuerdo con los principales indicadores financieros.

Indicador (valores en miles B/.)	2022	2023	2024
Ingresos (Valor económico generado VEG)	252,282,883	347,811,184	390,410,564
Gastos (Valor económico distribuido VED)	234,986,202	314,178,563	355,740,904
Gastos de funcionamiento	38,734,298	44,220,001	43,814,378
Sueldos y prestaciones	60,753,541	65,299,420	69,813,360
Pago a proveedores de capital	134,181,834	203,668,279	241,165,262
Programas comunitarios	1,316,529	990,863	947,904
Valor económico retenido VER = VEG - VED	17,296,681	33,632,621	34,669,660



## Estado de resultados

### Análisis acumulado

Cuenta (valores en B/.)	2022	2023	2024
Intereses sobre Préstamos	215,953,698	250,601,952	275,410,406
Intereses sobre Depósitos a Plazo en bancos	4,769,362	40,829,280	26,249,325
Intereses sobre Inversiones	29,551,453	40,414,343	56,688,625
<b>Total de Ingresos por Intereses</b>	<b>250,274,513</b>	<b>331,845,575</b>	<b>358,348,356</b>
Comisiones sobre Préstamos	18,449,029	20,933,176	20,781,444
<b>Total de Ingresos por Intereses y Comisiones</b>	<b>268,723,542</b>	<b>352,778,751</b>	<b>379,129,800</b>
Gastos de Intereses	134,181,834	203,668,279	241,165,262
Margen Financiero	134,541,707	149,110,472	137,964,638
Otros Ingresos	29,213,583	33,302,083	37,396,672
Comisiones Pagadas	(12,930,887)	(15,279,522)	(18,093,165)
<b>Total de Ingresos y Comisiones Netas</b>	<b>16,282,696</b>	<b>18,022,561</b>	<b>19,303,507</b>
<b>Total de Ingresos Netos</b>	<b>150,824,403</b>	<b>167,133,033</b>	<b>157,268,045</b>
Gasto de Personal	60,753,541	65,299,420	69,813,360
Gasto de Operaciones	40,050,827	45,210,864	44,762,282
<b>Total de Gastos Generales</b>	<b>100,804,368</b>	<b>110,510,284</b>	<b>114,575,642</b>
<b>Resultados Operativos</b>	<b>50,020,035</b>	<b>56,622,749</b>	<b>42,692,403</b>
Provisiones Préstamos	21,986,245	15,185,632	11,936,769
Provisiones de Bienes Adjudicados	2,379,333	443,445	447,097
Provisiones de inversiones en valores	8,357,776	7,361,051	(5,541,584)
Provisión para Venta Créditos Fiscales	No disponible	No disponible	1,180,461
<b>Utilidad Neta</b>	<b>17,296,681</b>	<b>33,632,621</b>	<b>34,669,660</b>

Nota: En 2024 incluimos el registro de Provisión para Venta de créditos fiscales dentro del cuadro de Estado de Resultados.



En el Estado de Resultados se refleja un aumento en la Utilidad Neta de B/. 1.04MM comparativamente con 2023 producto de:

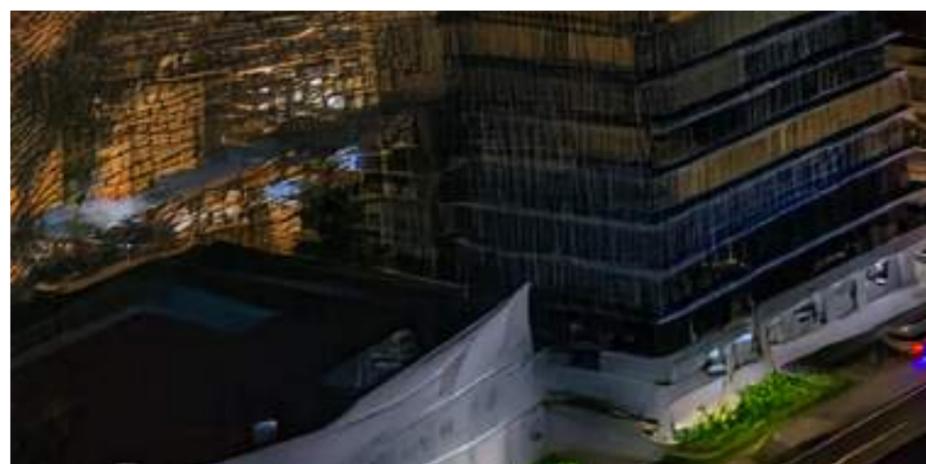
- Ingresos por intereses y comisiones:** aumentaron B/.26.4MM como resultado del incremento de B/.24.8MM en los intereses ganados por préstamos y B/.16.3MM en inversiones. Así mismo se observa una disminución de B/.14.6MM en los depósitos a plazo en bancos.
- Gastos por intereses:** aumentaron B/.37.5MM como producto del incremento en los intereses pagados por depósitos B/. 28.4MM y B/.6.8MM por los Financiamientos recibidos.
- Gastos generales y administrativos:** aumentaron B/.4.07MM como impacto significativo de salarios y otros gastos de personal.
- Margen financiero:** se observa disminución de 8.1% en la comparación entre diciembre 2024 y diciembre 2023. Lo anterior es producto de la disminución en los ingresos por intereses de depósitos a plazo colocados en otros bancos y en el aumento de los intereses pagados en los productos de depósitos.

## Balance de situación resumido

Indicador (MM B/.)	2022	2023	2024
Activos Líquidos (MM B/.)	1.11	599.61	488.68
Cartera Crediticia (MM B/.)	4.02	4.60	4.8
Total de Activo (MM B/.)	6.12	6.45	6.61
Patrimonio (MM B/.)	334.50	343.74	365.44
Utilidad del Período (MM B/.)	17.30	33.63	34.67
Pasivo y patrimonio (MM B/.)	6.12	6.45	6.61

En comparación con diciembre 2023 el banco refleja un incremento en 2024 de 3.1% (B/.1.04MM) producto de:

- Efectivo y depósitos en bancos:** Disminuyeron B/.110.9MM como resultado de la disminución de B/.108.2MM en los depósitos en bancos.
- Cartera de préstamos:** En la comparación con diciembre 2023 se refleja un incremento de 3.6% (B/.164.4MM) producto del aumento de la cartera hipotecaria en 7.0% (B/.192.0MM) y la disminución de la cartera comercial 3.1% (B/.24.4MM).
- Depósitos totales:** Aumentaron 4.8%, impactado por crecimiento de 6.5% de los Depósitos A Plazo Fijo B/.268.5MM y la disminución del 20% en los depósitos A la Vista B/.25.1MM.
- Financiamiento recibido:** Disminuyeron 24.9% productos de las cancelaciones de algunas líneas de financiamiento como parte del movimiento del negocio.
- Bonos corporativos:** Aumentaron B/.50.2MM como resultado de la emisión por B/.50.0MM.





## Cartera de clientes banca personas

SASB FN-CB-000.A; FN-CF-000.B; FN-CB-000.B; FN-CB-000.A; FN-MF-000.A; FN-MF-000.B

Tipo de tarjeta	2023	2024
Número total de cuentas de tarjeta de crédito	13,709	14,095
Número total de cuentas de tarjeta de débito de prepago.	163,904	153,709

Seguimos creciendo en Banca Personas, con tarjetas de créditos alcanzamos un aumento del 2.8% anual respecto a 2023. En el caso de las cuentas de tarjeta débito prepago disminuimos nuestra base en 6.2% durante 2024. Sobre estas cifras analizamos la generación de valor a nuestros clientes, así como mantenemos y protegemos el desempeño de productos que puedan continuar permaneciendo en el largo plazo con transparencia y bienestar para el negocio y la sociedad.

Tipo de cuenta	2023	2024
Número total de cuentas corrientes personales	3,257	3,222
Valor total de las cuentas corrientes personales (en valor monetario)	B/. 123 MM	B/. 97MM
Número total de cuentas de ahorro personales	659,676	619,256
Valor total de las cuentas de ahorro personales (en valor monetario)	B/. 966 MM	B/. 970 MM

Nuestro segmento en Banca Personas en el 2024 aumentó su base en términos cuantitativos en el número de cuentas de ahorro personales dando mayor inclusión y cobertura a nuevos clientes respecto a 2023. De igual forma, en nuestras cuentas corrientes personales, mantuvimos su número sobre las 3,200 cuentas, así como las cuentas de ahorro personales las mantuvimos por encima de las 600,000.

**Esto refleja el desempeño sólido de nuestro segmento Banca Personas fortaleciendo nuestra posición como el Banco de la Familia Panameña.**



Tipo de préstamo	2023	2024
Número total de préstamos personales	9,163	9,268
Valor total de los préstamos personales (en valor monetario)	154 MM	156 MM

En nuestra cartera de préstamos personales logramos crecer en términos nominales llegando a niveles de B/. 156 millones evidenciando un aumento anual del 1.2% proveniente de nuestro crecimiento en el número de préstamos personales que subió el 1.1% anual respecto a 2023.

Tipo de hipoteca	2023	2024
Número total de hipotecas abiertas de tipo residencial	3,952	3,796
Valor total de las hipotecas abiertas de tipo residencial (en valor monetario)	297 MM	291 MM
Número total de hipotecas adquiridas de tipo residencial	252	224
Valor total de las hipotecas adquiridas de tipo residencial (en valor monetario)	25,397,610	20,916,827

Nuestro segmento de hipotecas residenciales en el 2024 mantuvo su nivel en el número hipotecas abiertas por encima de las 3,700 así como el valor nominal estuvo sobre los B/. 290 MM. En términos de hipotecas residenciales adquiridas, es decir aquellas que son adquiridas por parte de Caja de Ahorros desde de otras entidades financieras, en 2024 se mantuvo el número por encima de las 200 así como su valor equivalente estuvo por encima de los B/. 20 MM. Estas cifras consolidan la preferencia de nuestros clientes por Caja de Ahorros al transferir sus obligaciones a nuestra cartera, así como su inclinación por nuestra oferta como primera opción para abrir sus hipotecas.

## Banca pequeñas empresas

Tipo de cuenta	2023	2024
Número total de cuentas corrientes de pequeñas empresas	270	280
Valor total de las cuentas corrientes de pequeñas empresas (en valor monetario)	B/. 273,000	B/. 225,000

Nuestro segmento de Banca Pequeñas Empresas aumentó la base de clientes en cuentas corrientes de pequeñas empresas en un 3.7% anual en 2024, mejorando su inclusión en el sistema empresarial al igual que la mayor movilidad de sus fondos con infraestructura segura.

**En términos nominales, los valores de las cuentas corrientes de pequeñas empresas se mantuvieron por encima de los B/. 200,000 consolidando estos clientes con preferencia por Caja de Ahorros como su aliado financiero.**



## Estado de resultados

Pregunta	2022	2023	2024
Préstamos	215,953,698	250,601,952	275,410,406
Depósitos a plazo en bancos	47,69,362	40,829,280	26,249,325
Inversiones	29,551,453	40,414,343	56,688,625
<b>Total de ingresos por intereses</b>	<b>250,274,513</b>	<b>331,845,575</b>	<b>358,348,356</b>
Comisiones sobre préstamos	18,449,029	20,933,176	20,781,444
<b>Total de ingresos por intereses y comisiones</b>	<b>268,723,542</b>	<b>352,778,751</b>	<b>379,129,800</b>
Gastos de intereses	134,181,834	203,668,279	241,165,262
Otros ingresos	29,213,583	33,302,083	37,396,672
Comisiones pagadas	(12,930,887)	(15,279,522)	(18,093,165)
<b>Total de ingresos y comisiones netas</b>	<b>16,282,696</b>	<b>18,022,561</b>	<b>19,303,507</b>
Gasto de personal	60,753,541	65,299,420	69,813,360
Gasto de operaciones	40,050,827	45,210,864	44,762,282
<b>Total de gastos generales</b>	<b>100,804,368</b>	<b>110,510,284</b>	<b>114,575,642</b>
Provisiones préstamos	21,986,245	15,185,632	11,936,769
Provisiones de bienes adjudicados	2,379,333	443,445	447,097
Provisiones de inversiones en valores	8,357,776	7,361,051	(5,541,584)

## Balance de situación

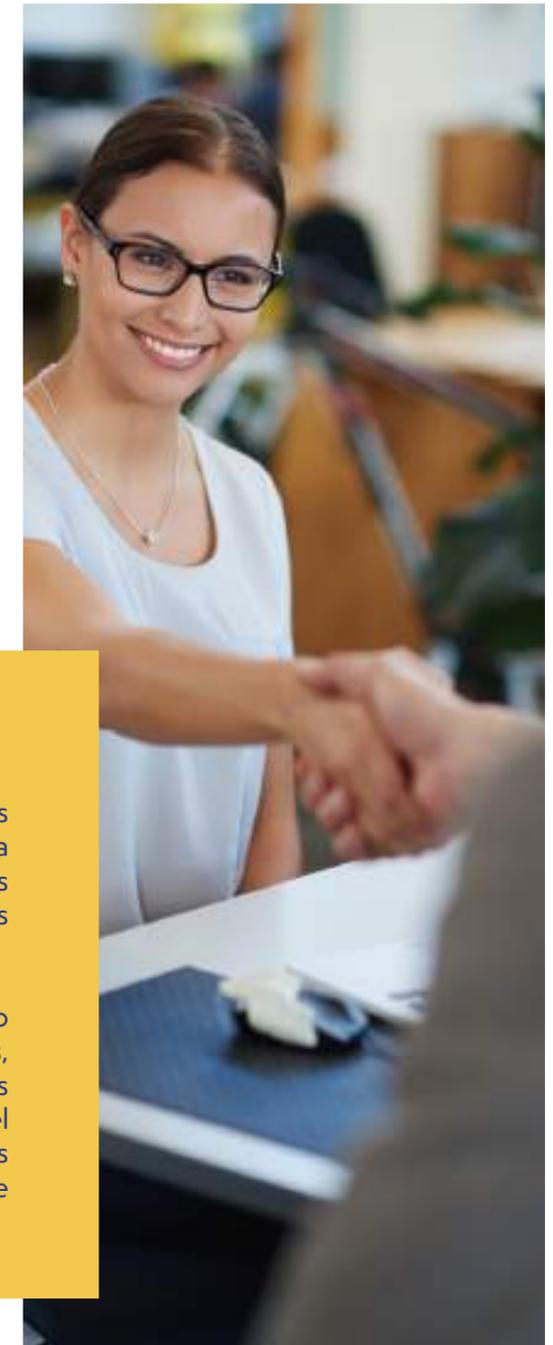
Pregunta	2022	2023	2024
Valores de la gerencia de tesorería	612,211	779,745	1,006,862
Valores de la gerencia comercial	139,000	157,907	145,131
<b>Total de inversión en valores</b>	<b>751,212</b>	<b>937,652</b>	<b>1,151,993</b>
Préstamos - comerciales	469,162	784,097	759,688
Reservas para costos amortizados	(4,848)	(9,048)	(5,789)
Intereses por cobrar/inversiones	5,504	9,316	11,949
Préstamos - consumo	1,042,889	1,087,557	1,084,413
Préstamos - hipotecarios	2,508,568	2,726,666	2,918,701
<b>Total cartera de préstamos</b>	<b>4,020,620</b>	<b>4,598,319</b>	<b>4,762,802</b>
Intereses por cobrar sobre préstamos	27,114	25,455	28,648
Menos: reserva de préstamos	(110,637)	(121,521)	(109,684)
Menos: comisiones por diferir	(33,130)	(33,967)	(33,767)
<b>Total cartera de préstamos neta</b>	<b>3,903,967</b>	<b>4,468,286</b>	<b>4,647,999</b>
Activos varios	262,770	348,502	214,283
Activos totales	6,117,957	6,446,381	6,605,198
Propiedad, mobiliario y equipos - neto	86,402	92,069	96,084
Depósitos a la vista	140,990	125,702	100,535
Depósitos de ahorros	1,152,938	965,524	969,778
Depósitos a plazo fijo	3,556,452	4,112,083	4,380,671
Intereses acumulados por pagar	37,728	28,322	26,838
<b>Total de depósitos</b>	<b>4,850,380</b>	<b>5,203,310</b>	<b>5,450,983</b>
<b>Total depósitos netos</b>	<b>4,888,108</b>	<b>5,231,632</b>	<b>5,477,821</b>

Pregunta	2022	2023	2024
Financiamiento recibido neto	638,451	608,365	457,022
Bonos corporativos	200,259	200,259	250,459
<b>Total pasivos financieros</b>	<b>5,726,818</b>	<b>6,040,255</b>	<b>6,185,302</b>
<b>Total otros pasivos</b>	<b>56,635</b>	<b>62,384</b>	<b>54,458</b>
<b>Total de pasivos</b>	<b>5,783,452</b>	<b>6,102,639</b>	<b>6,239,760</b>
Sub total fondos de capital	317,207	310,110	330,769
Utilidad del ejercicio	17,297	33,633	34,670
<b>Total fondos de capital</b>	<b>334,504</b>	<b>343,742</b>	<b>365,439</b>
<b>Total pasivos y fondos de capital</b>	<b>6,117,957</b>	<b>6,446,381</b>	<b>6,605,198</b>

## Relación con proveedores

La relación con nuestros proveedores se construye con base en relaciones sólidas y transparentes, compartimos principios y procedimientos soportados en la competencia justa y el máximo cumplimiento de las normativas. Estas relaciones se establecen con proveedores que cumplen el marco legal aplicable para las contrataciones públicas, así como nuestro Código de Ética y Conducta.

La selección que realizamos se desarrolla sobre el principio de justicia, involucrando el precio competitivo, la calidad y experiencia siguiendo las normas y leyes vigentes, sin privilegio alguno. Nuestros procesos de selección son transparentes y públicos desde los requerimientos y oportunidades para vincularse con nosotros a través del portal "Panamá Compra" gestionado por la Dirección General de Contrataciones Públicas. Al cierre de 2024 realizamos un total de 1,155 órdenes de compra a favor de proveedores, de los cuales 131 contienen cláusulas en materia de sostenibilidad.



# ESTRATEGIA E INTEGRACIÓN DE FACTORES ASG

Estrategia de sostenibilidad  
Modelo de la estrategia de sostenibilidad  
Política de sostenibilidad  
Otras políticas e iniciativas  
Financiamientos inclusivos y verdes



## Estrategia e integración de factores ASG

(GRI 2-23)

Llevamos en nuestro núcleo el compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental del país, que nos permita seguir siendo el principal banco de los panameños.

En Caja de Ahorros somos conscientes del alcance de nuestras actividades como entidad financiera y el impacto que generamos sobre los grupos de interés y el entorno. Por esta razón, ya llevamos algunos años de haber incorporado el enfoque de gestión de la sostenibilidad para todas las operaciones, adaptando servicios y desarrollando productos que nos permitan contribuir al desarrollo sostenible del país, al mismo tiempo que generamos valor constante a los clientes y diversos grupos de interés.

Desde 2011 iniciamos con la transformación de la Gerencia de Responsabilidad Social Institucional la cual nos ha permitido implementar una gestión sostenible. En 2023, llevamos a cabo el análisis de doble materialidad, en el cual logramos analizar e identificar los impactos de nuestras actividades hacia el entorno y los grupos de interés, al igual que los diferentes riesgos y oportunidades para el negocio desde la perspectiva financiera y realizar la priorización de los temas más críticos.



Ver anexo de **Análisis de materialidad** para conocer los detalles del proceso.



## Estrategia de sostenibilidad

Hemos construido nuestra estrategia de sostenibilidad a partir de la incorporación de los criterios ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza), considerados como dimensiones base sobre las cuales se estructuran los 13 temas materiales identificados como los más relevantes por su impacto y posible repercusión sobre la estabilidad financiera del Banco.

Sumado a esto, los **13 temas materiales** se encuentran alineados respecto a su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se establecen como los focos estratégicos y reflejan nuestras prioridades de creación de valor a largo plazo. De manera transversal, la Estrategia de Sostenibilidad cuenta con las siete materias fundamentales de la ISO: 26000 como enfoque para su implementación; su gestión se materializa a través de las acciones realizadas por la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Institucional. Respaldamos su aplicación adhiriendo nuestro enfoque de sostenibilidad a los procedimientos que alcanzan todas las operaciones del Banco y a los colaboradores:

- ✓ Política de sostenibilidad.
- ✓ Código de ética y conducta.
- ✓ Reglamento interno de trabajo.
- ✓ Política de compensación y beneficios.

De igual forma, aseguramos la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad a través del constante cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables al sector financiero y las instituciones del Estado, incluyendo:

- ✓ Ley de transparencia.
- ✓ Ley de protección de datos personales.
- ✓ Ley de conflictos de interés.

Nuestras políticas, manuales, procedimientos y lineamientos están disponibles públicamente para los distintos grupos de interés. De manera interna se comparten en la intranet y a nivel externo se encuentran dentro de la Ley de Transparencia en la web institucional.





# Modelo de estrategia de sostenibilidad



## Temas materiales

### Ética y anticorrupción



### Privacidad del cliente



### Ciberseguridad



### Transparencia del producto; mercadotecnia



### Comunicación corporativa



### Atracción y retención de talento



### Gestión de la diversidad e inclusión



### Inclusión financiera



### Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático



### Productos financieros verdes



### Gestión de riesgos ASG



### Gestión de riesgos financieros

### Solidez, balance y rentabilidad

Dimensión ASG	Tema material	Objetivo
Medio ambiente Social	Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático	Atender los riesgos asociados al cambio climático, tanto físicos (ej. Tormentas) como de transición (ej. Regulaciones), que puedan impactar en la operación directa de la Institución como en nuestros clientes.
	Productos financieros verdes	Promover las buenas prácticas ambientales, facilitando a través del financiamiento y la disposición de productos que permitan a los clientes ser ambientalmente responsables. De manera complementaria, evaluar los riesgos socioambientales de los potenciales clientes de sectores cuyas actividades pudieran impactar negativamente.
Social	Atracción y retención del talento	Construir un lugar de trabajo atractivo en el que los colaboradores busquen formar parte y contribuir activamente al alcance de los objetivos organizacionales.
	Gestión de la diversidad e inclusión	Ofrecer espacios de trabajo sin discriminación, en los que se valore la diversidad y se promueva el respeto entre los colaboradores y con los grupos de interés.
	Inclusión financiera	Disponer de productos, servicios y canales que permitan a la población acceder a la banca, así como promover la bancarización, especialmente en zonas rurales y alejadas de los centros urbanos.
Gobierno corporativo	Ética y anticorrupción	Mantener el desempeño de los colaboradores alineado a la cultura interna de integridad, trabajando por el interés del Banco y los grupos de interés, evitando malas praxis asociadas con corrupción y/o conflictos de intereses, extendidos a nuestra cadena de valor.



Dimensión ASG	Tema material	Objetivo
Gobierno corporativo	Ciberseguridad	Fortalecer las plataformas y canales, a través de la tecnología, pero también utilizando la sensibilización y formación a los colaboradores; de igual manera a aquellos grupos de interés que accedan a los sistemas (ej. Determinados proveedores). Poder avanzar en procesos y modelos de trabajo sustentados en la tecnología, pero confiados en su robustez ante posibles ataques.
	Comunicación corporativa	Robustecer nuestra reputación corporativa ante los diferentes grupos de interés.
	Privacidad del cliente	Salvaguardar los datos facilitados por los clientes y aquellos generados por la Institución en la operación que permita generar confianza de los clientes en nuestros procesos, plataformas y canales electrónicos, así como asegurar el comportamiento ético del ejecutivo evitando el uso de los datos facilitados por los clientes para otros fines que no sean la transaccionalidad en el Banco.
Social	Transparencia del producto y mercadotecnia	Brindar a los clientes toda la información necesaria para que sus decisiones sean las más acertadas al seleccionar el producto y/o servicio conforme a sus necesidades.
	Gestión de riesgos ASG	Incorporar dentro de la gestión de riesgos integral, los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que permita priorizar y gestionar de manera oportuna los planes de prevención y mitigación.
ASG	Gestión de riesgos financieros	Mitigar el riesgo de crédito producto de la moratoria generada por los préstamos durante la pandemia y la situación financiera. Atender de manera preventiva la evolución del mercado financiero local y de los factores externos (internacionales) que puedan afectarlo.





## Política de Sostenibilidad

Hemos desarrollado e implementado nuestra Política de Sostenibilidad que establece las directrices y lineamientos necesarios para su implementación por las distintas áreas. Asimismo, detallas los procesos de incorporación de criterios ASG en los procedimientos y operaciones relacionados con los 13 focos estratégicos (temas materiales) identificados en la Estrategia de Sostenibilidad, así como las responsabilidades de cada gerencia y los métodos de recolección de información para su seguimiento.

Cabe resaltar que, la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo, impulsa la implementación de esta política de la mano de la Gerencia de Planificación Estratégica que es responsable de medir y comunicar su progreso al Comité Directivo de Gobierno Corporativo.

## Otras políticas e iniciativas

En Caja de Ahorros desarrollamos una Política de Derechos Humanos que nos permite ser garantes, como Institución Estatal, de los acuerdos y convenios internacionales suscritos por el Estado Panameño relativos a este asunto, asimismo, mantenemos una estrecha relación con la Defensoría del Pueblo de Panamá a través de la Gerencia Directiva de Gestión Humana, la cual se encarga internamente de liderar esfuerzos relacionados con la protección de los Derechos Humanos.

Por otra parte, desde hace un tiempo contamos con el convenio “Marco de Cooperación y Asistencia Técnica” con el Ministerio de la Mujer con el propósito de garantizar una banca más flexible para las mujeres, a través de la capacitación del personal en temas de igualdad de género y educación financiera. También, formamos parte de la Iniciativa de Paridad de Género del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) y apoyo al emprendimiento. Finalmente, estamos adheridos al Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación Bancaria de Panamá (ABP).



Parte de nuestra estrategia de sostenibilidad es implementada a través de:

- ✓ Formar a nuestro personal en la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales. Este aborda temas como la normativa ambiental relevante, impactos del cambio climático, problemas ambientales en Panamá, la política y manual de riesgo ambiental y social de la entidad; entre otros.
- ✓ Definir mesas de trabajo especializadas que reúnen a expertos internos y externos en sostenibilidad, proporcionando un espacio para el intercambio de conocimientos.
- ✓ Trabajar en equipo con grupos de interés externos, incluyendo organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas y expertos en sostenibilidad, que nos aportan conocimientos y formaciones para nuestro personal.
- ✓ Incorporar competencias relacionadas con riesgos y oportunidades ambientales y sociales a los procesos de toma de decisiones del Banco.

## Financiamientos inclusivos y verdes

FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS7, FS8, FS9, FS10, FS11

La Estrategia de Sostenibilidad se ve reflejada en el portafolio de productos en la medida que nuestra oferta impulsa el compromiso social con el pueblo panameño y aporta a reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente.

**Buscamos generar impacto social y económico sobre el acceso a la banca, la innovación y el emprendimiento en múltiples sectores de la población panameña, por lo cual nuestras líneas de negocio ofrecen distintos tipos de financiamientos atendiendo desafíos sociales.**

Igualmente, estas líneas de negocio cuentan con un enfoque ambiental, brindando opciones preferenciales para vehículos eléctricos e híbridos y simplificando el acceso a capital para la instalación de fuentes de energía renovable.



Producto o Servicio	Línea de negocio	Propósito	Valor monetario 2023	Valor monetario 2024
<b>Cuentas inclusivas</b>				
Apertura de cuentas de trámite simplificadas	Cuenta Simplificada (CIP)	Facilitar oportunidades de acceso a la banca.	B/.316,412.23	B/.834,393.88
	Ahorro Fácil		B/.2,406,410.77	B/.2,661,477.77
	CIP Juvenil		B/.34,640.18	B/.50,769.90
Apertura de cuentas de ahorro	Caja de los Niños		B/.415,866.92	B/.642,717.53
	Caja Juvenil		B/.105,692.97	B/.74,924.55
<b>Financiamiento verde y preferencial</b>				
Préstamos de auto	Financiamiento de automóvil ecológico e híbridos	Movilidad sostenible.	B/.3,483,839	B/.3,521,312
Préstamo de Consumo verde	Financiamiento de paneles solares residenciales	Transición energética verde.	B/.164,810	B/.268,284.82
Préstamo hipotecario Ley Preferencial	Viviendas de interés social	Acceso a financiamiento de Interés social hasta B/70,000.00.	B/.76,920,324	B/.69,665.039
	Hipotecas	Hipotecas desde B/70,000.01 hasta B/120,000 para casas. Hipotecas desde B/70,000.01 hasta B/180,000 para apartamentos.	B/.143,166,048	B/.137,141,316

El 1 de julio 2025 se elimina dentro de los Préstamos Hipotecarios de Ley Preferencial los apartamentos desde B/120,000.01, por lo cual solo se presenta información hasta B/120,000



Nuestros procedimientos de integración de criterios ASG tienen alcance a la originación de préstamos comerciales donde se cumplen 8 etapas. En dicho ciclo se destaca la evaluación e investigación de la actividad del cliente por medio de un formulario implementado por el Oficial de Riesgo Social, Ambiental y Climático, así como por la instancia del Oficial de Riesgo de Crédito. De este paso se obtiene la verificación de la gestión ambiental y social realizada por el cliente para prevenir y mitigar posibles impactos negativos y que dicha actividad no corresponda a la lista de exclusión del banco, ni en la lista taxativa del Ministerio de Ambiente respecto a los proyectos que apliquen para un estudio de impacto ambiental. Este análisis se realiza para los créditos propuestos de Banca Corporativa, que incluyen PYMES y factoring; a partir de esto se emite una categorización preliminar de riesgo alto, medio o bajo para cada proyecto.

Posterior a la categorización se mantiene un seguimiento a las condiciones de cada cliente a través de visitas a los proyectos generando informes que detallan el cumplimiento de requisitos sociales y ambientales del cliente. De igual forma los clientes son categorizados de manera que se determina la necesidad de una evaluación de impacto ambiental y social donde se indaga por el sector industrial, la actividad económica, los aspectos técnicos del proyecto, la ubicación geográfica, antecedentes de impactos y medidas ambientales y sociales, así como el relacionamiento efectivo con la comunidad.

**Durante 2024, el 68% de los clientes pasaron a través de la gestión de Riesgo Social, Ambiental y Climático. Este dato equivale a 182 de 269 clientes**

# GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión de riesgos ASG



# Gestión de riesgos

GRI 3-3, 201-2  
SASB FN-CB-410a.1; FN-CB-410a.2

**En Caja de Ahorros la Gestión de Riesgos es la base de la continuidad y la generación de valor a los grupos de interés, por esta razón hace parte de las prioridades en nuestro Mapa Estratégico 2022-2025.**

A partir del enfoque de identificación y prevención, aseguramos la gestión de los riesgos siguiendo la estructura firme que soporta la evolución de los sistemas y procedimientos de la operación.

Basamos la gestión de riesgos en la gobernanza sólida, independiente y efectiva con el objetivo de identificar, monitorear y controlar los riesgos de manera continua. Asimismo, alineamos la gestión con los cambios en el perfil de riesgo del banco; nos apoyamos en el marco de gobierno para la gestión de riesgos que facilite la comunicación interna desde y hacia la Gerencia General y Junta Directiva.



La Junta Directiva aprueba los límites globales de riesgos por productos, sector y líneas de negocio propuestos por el Comité Directivo de Riesgos. De igual manera la Junta Directiva recibe la comunicación del Comité de Riesgos haciendo énfasis en la evolución de las acciones de identificación, medición y control de los riesgos.

La Junta Directiva también se encarga de aprobar la metodología utilizada para dichas acciones, así como para la identificación de riesgos en nuevos productos.



Nuestros principales riesgos identificados de análisis internos son:

**Riesgo de Solvencia**

**Riesgo Crediticio**

**Riesgos de Mercado y Liquidez**

**Riesgo Operativo, Tecnológico y Legal**

Periódicamente realizamos pruebas de estrés y tensión voluntaria, que simulan diferentes condiciones económicas desfavorables y evalúan el impacto de escenarios extremos, de esta manera podemos visualizar nuestra posición de liquidez y establecer un horizonte de posibles vulnerabilidades que se incorporan a la estrategia general de la gestión de riesgos.

**Contamos con la Gerencia Directiva de Riesgo Integral que se encarga de administrar el riesgo por cada cliente y actividad económica para el Banco, supervisando directamente la ejecución integral de las estrategias y acciones determinadas por la Junta Directiva y el Comité Directivo de Riesgos.**

Así mismo, clasifica el riesgo que representa la cartera crediticia por la actividad económica y localización. Evalúa las garantías que responden a los créditos y su protección, analiza la concentración del riesgo incurrido de acuerdo con la estructura y nivel de la cartera crediticia, identifica el oficial responsable de administrar el nivel de riesgo involucrado por un cliente y sus depósitos.

La Gerencia Directiva de Riesgo Integral está conformada por la Subgerencia Ejecutiva de Riesgo Integral y las Gerencias de Riesgo Financiero, Operacional y Tecnológico.



## Gestión de riesgos ASG

Desde 2023 implementamos un enfoque integral para evaluar los factores Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo en la Evaluación del Riesgo Crediticio, así como desarrollamos los documentos necesarios para su ejecución. Nos enmarcamos en nuestro Manual y Política de Riesgo Ambiental, Social y Climático, que establece los requisitos obligatorios que se exigen respecto a los clientes. Para construirlo tomamos como referencia los estándares de los Principios de Ecuador y sus respectivas normas de desempeño, desarrolladas por la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial. De igual forma, mantenemos una revisión periódica de los Criterios ASG para garantizar nuestra alineación con las mejores prácticas y tendencias emergentes del mercado.

## Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales, Sociales y Climáticos (SARAS)

### Siguiendo nuestra Política de Riesgo Ambiental, Social y Climática actualizada a final de 2024, definimos estándares, para prevenir y mitigar los riesgos relacionados a los posibles impactos generados a través de nuestra cartera.

Desde 2023 iniciamos la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales, Sociales incluyendo los Climáticos desde finales de 2024 (SARAS/ARAS) con el fin de mitigar el involucramiento en posibles impactos negativos, generados a través de la cartera comercial, y asegurar que la exposición al riesgo ambiental, social y climático se encuentren dentro de los niveles de tolerancia definidos.

Estas acciones se articulan con las medidas de mitigación ya existentes para contrarrestar los impactos y riesgos potenciales vinculados a la actividad y al cambio climático, determinando los niveles requeridos de gestión y planificación ambiental concluyendo una categorización final de riesgo del proyecto. Esta determinación se plasma en el Formulario de Evaluación Ambiental, Social y Climático relacionado al proyecto, clasificado de la siguiente forma:

#### Actividad

Riesgo Medio y Alto

Para casos con montos igual o mayor a los B/500,000 se realiza un análisis de la actividad en general, garantías inmuebles, posibles impactos ambientales y sociales, medidas de mitigaciones aplicadas por el cliente durante el desarrollo de la actividad, documentación relacionada al sector económico. Estos definen los compromisos y cláusulas ambientales incluidos en los contratos.

#### Garantías

Riesgo Bajo

A los casos con garantías, sean iguales o mayores a B/1,000,000, se les realiza una Evaluación Ambiental, Social y Climática de Garantías.

- 1 Una vez el oficial de Riesgo Ambiental, Social y Climático evalúe toda la documentación suministrada del cliente y su actividad, se procede a levantar el Formulario de Evaluación de Riesgo Social, Ambiental y Climático; en el que se le indica al cliente las observaciones y recomendaciones para prevenir y mitigar los riesgos ambientales involucrados en sus actividades y se le otorga una categoría final de riesgo.
- 2 Previo al desembolso, se evalúa el cumplimiento de los clientes con la normativa y regulaciones nacionales y locales aplicables sobre medio ambiente, salud y seguridad.
- 3 Posteriormente, monitoreamos periódicamente el desempeño ambiental y social, esto se realiza mediante el seguimiento continuo de entrega de informes y documentos oficiales y visitas a los proyectos para la verificación de la implementación de las medidas de mitigación.
- 4 Los reportes y progresos de la cartera de proyectos evaluados bajo el Análisis de Riesgo Social, Ambiental y Climático se presentan mensualmente a la Gerencia Directiva de Riesgo Integral y semestralmente al Comité y/o Junta Directiva.

El análisis incluye la verificación de eventos climáticos frente a niveles de adaptación que presentan los clientes para mitigar dichos eventos. Del 2023 al 2024 hemos dado continuidad a este análisis diagnóstico y hemos determinado la sensibilidad socioambiental de nuestras operaciones, incorporando los riesgos climáticos identificados en el sistema.

Durante 2024 se realizó el análisis de exposición crediticia por sector obteniendo un monto promedio anual analizado de B/.37,117,242, equivalente a 182 clientes estudiados. Así mismo, realizamos análisis de crédito incorporando factores ASG a 67 clientes alcanzando el 45.53% de la cartera.



# GOBIERNO CORPORATIVO

Composición de la junta directiva  
Funciones de la junta directiva  
Remuneraciones  
Comités



## Gobierno

# corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1)

**En Caja de Ahorros priorizamos el cumplimiento de la normatividad y la transparencia desde nuestros órganos de gobierno asegurando que toda actividad del banco se encuentre dentro del marco legal, generando confianza y un relacionamiento asertivo con las entidades estatales.**

En consecuencia, llevamos a cabo una gestión interna y operaciones cumpliendo los más altos estándares de transparencia, ceñidos a la Ley Orgánica de Caja de Ahorros (Texto Único de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, que reorganiza Caja de Ahorros, ordenado por la Ley 78 de 2019) y la Ley No. 6 del 22 de enero de 2002. Mantenemos una política de apertura y rendición de cuentas, asegurando que nuestras operaciones y procedimientos internos sean accesibles y comprensibles para los grupos de interés. Asimismo, la gobernanza está soportada en la transparencia que se erige a través de la Ley de Transparencia conformada por reglamentos internos, políticas, manuales, formularios y documentos internos actualizados constantemente.



La gestión de nuestro gobierno corporativo sigue la estructura que se presenta a continuación:

### Junta Directiva

Comité de Crédito

Comité de Gobierno Corporativo

Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales

Comité de Auditoría

Comité de Riesgos

### Gerencia General

Comité de Recuperación de la Cartera de Consumo

Comité de Recuperación y Calidad de Cartera Comercial

Comité de Tecnología

Comité de Riesgo Operacional

Comité de Seguridad Digital y Ciberseguridad

Comité de Activos, Pasivos e Inversiones (ALCO)

## Composición de la junta directiva

Nuestra Junta Directiva es el órgano de mayor jerarquía en el banco y se encuentra conformada por un grupo de directores profesionales elegidos por el Órgano Ejecutivo y ratificados por el Órgano Legislativo para dirigir Caja de Ahorros.



**Fernando Correa**  
Director Presidente  
5 años  
23 de octubre 2024



**José Herrera**  
Director Vicepresidente  
5 años  
23 de octubre 2024



**Joseph Salterio**  
Director  
5 años  
14 de octubre de 2019



**Samir Gozaine**  
Director  
5 años  
9 de diciembre de 2022



**Michele Moreno**  
Directora  
5 años  
9 de diciembre de 2022



Nuestra Junta Directiva recibe información de todas las actividades e inquietudes críticas que suceden en el banco mediante las sesiones que se llevan mensualmente y a través de los Comités Directivos. De igual forma, el Gerente General hace reportes de temas estratégicos en sesión de Junta Directiva. Por nuestra característica de ser una institución autónoma del Estado de Panamá, los miembros de la Junta Directiva son designados por el Órgano Ejecutivo, al igual que el Gerente General y el Subgerente General.

El presidente y vicepresidente de la Junta Directiva se eligen entre sus miembros, según lo dispuesto en la reglamentación que ésta emita. Estos dos roles ejercen el cargo por el término de un año con posibilidad de ser prorrogado. De forma complementaria, la Junta Directiva cuenta con un secretario que no es miembro de esta. Asimismo, el presidente de la Junta Directiva, así como el resto de los miembros del colegiado tienen la característica de no ser altos ejecutivos de la organización.

### Criterios para pertenecer a la Junta Directiva de Caja de Ahorros

Los miembros de la Junta Directiva de Caja de Ahorros deben cumplir con los siguientes criterios:

- Ser ciudadano panameño por nacimiento o por naturalización con diez años de residencia en el país.
- No haber sido condenado por cualquier delito contra la propiedad, la fe pública, la administración pública, blanqueo de capitales, delitos financieros o por delito electoral.
- Poseer título universitario y experiencia mínima de siete años en posiciones ejecutivas en el sector bancario, financiero, comercial, industrial o en otros afines.
- Gozar de reconocida probidad e integridad moral.
- No ser director, dignatario, funcionario o empleado de banco, ni accionista que, directa o indirectamente, posea más del 5% de las acciones de un banco o del grupo económico al que pertenezca un banco.
- No tener vínculos de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni relación conyugal con el resto de los directores ni con el Gerente General.
- No haber sido inhabilitado por la Superintendencia de Bancos de Panamá para ejercer como funcionario bancario.
- No haber sido sometido a procesos concursales de insolvencia, ni encontrarse en estado de insolvencia.
- No ser deudor moroso, directa o indirectamente, de ninguna entidad financiera pública o privada del país.

**NOTA:** los directores independientes deben cumplir con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá.



## Funciones de la junta directiva

La Junta Directiva como máximo órgano de gobierno cuenta con las siguientes funciones en atención a lo dispuesto en el **artículo 15 de la Ley Orgánica:**

1. Aprobar las directrices generales, metas y objetivos para el buen funcionamiento de la institución en todos los aspectos y, en especial, en lo relativo a sus asuntos administrativos, económicos y legales, de acuerdo con la política de desarrollo económico establecida por el Órgano Ejecutivo. Para este efecto, dictará los reglamentos internos y políticas que estime pertinentes.
2. Ratificar el organigrama de la institución y sus funciones, los cuales serán revisados cada vez que se amerite un cambio.
3. Aprobar y revisar anualmente los reglamentos y políticas de salarios, retribuciones, bonificaciones, bonos por desempeño, prima o comisión por cobro o cualquier otro incentivo que promueva la productividad.
4. Aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocio.
5. Aprobar el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética y de Conducta del banco, así como su propio reglamento interno.
6. Nombrar y remover al secretario de la Junta Directiva, fijar su remuneración, realizar su evaluación de desempeño anual y establecer sus funciones, así como designar su reemplazo durante ausencias temporales o absolutas.
7. Conocer y decidir sobre los posibles conflictos de interés que afecten a sus miembros y a la administración, que guarden relación con los negocios, actividades, operaciones y bienes del banco.

8. Aprobar la apertura y cierre de sucursales, agencias y establecimientos bancarios en general, según sea definido por la Superintendencia de Bancos o la Junta Directiva.
9. Aprobar o improbar las operaciones crediticias propuestas a Caja de Ahorros por sumas que excedan el monto de trescientos mil balboas (B/.300,000.00). Además, podrá delegar la aprobación o no aprobación de las operaciones crediticias, cuando se trate de montos iguales a trescientos mil balboas (B/. 300,000.00) o inferiores a este monto. Los comités o a las gerencias del banco; cuando ello ocurra, establecerá los montos y a quién realizará la delegación correspondiente.
10. Crear y presidir los comités que estimen convenientes para el funcionamiento de la institución.
11. Aprobar los procedimientos excepcionales de contratación por sumas que excedan los trescientos mil balboas (B/. 300,000.00). Además, podrá delegar la aprobación o no aprobación de estas contrataciones, cuando se trate de montos iguales a trescientos mil balboas (B/. 300,000.00) o inferiores a este monto. Los comités o a las gerencias del banco; cuando ello ocurra, establecerá los montos y a quiénes realizará la delegación correspondiente.

12. Aprobar y celebrar cualquier procedimiento de selección de contratista para la ejecución o reparación de obras, la compra, venta o arrendamiento de bienes, muebles e inmuebles, arrendamientos, servicios profesionales, suministro y cualesquiera otros contratos administrativos por montos superiores a trescientos mil balboas (B/.300,000.00). Además, podrá delegar la aprobación o no aprobación de estos, cuando se trate de montos iguales a trescientos mil balboas (B/. 300,000.00) o inferiores a este monto. Los comités o a las gerencias del banco; cuando ello ocurra, establecerá los montos y a quiénes realizará la delegación correspondiente.





13. Aprobar el anteproyecto de presupuesto general de la institución.
14. Aprobar, independientemente de su monto, aceptar bienes en dación en pago o en cesión de pago de obligaciones por los montos que establezca la Junta Directiva.
15. Autorizar la donación, venta o traspaso de bienes patrimoniales del banco que no sean necesarios para su funcionamiento a entidades estatales sin fines de lucro, benéficas o educativas, así como aquellos bienes adquiridos en pago de obligaciones, de acuerdo con los montos establecidos en la reglamentación que ella apruebe.

16. Autorizar donaciones y patrocinios para obras sociales y/o humanitarias, actividades benéficas, culturales, así como para instituciones sin fines de lucro, hasta los montos establecidos por ella.

17. Apoyar y supervisar la gestión del Gerente General, fijar su remuneración y gastos de representación, realizar su evaluación de desempeño anual y establecer funciones adicionales no previstas en esta ley, de acuerdo con la normativa bancaria y/o a las políticas del banco, así como autorizar sus ausencias temporales.
18. Aprobar la reglamentación para los efectos de la suspensión, disminución y condonación de intereses, al igual que la imputación de pagos en las deudas de difícil recuperación, conforme a las mejores prácticas bancarias.

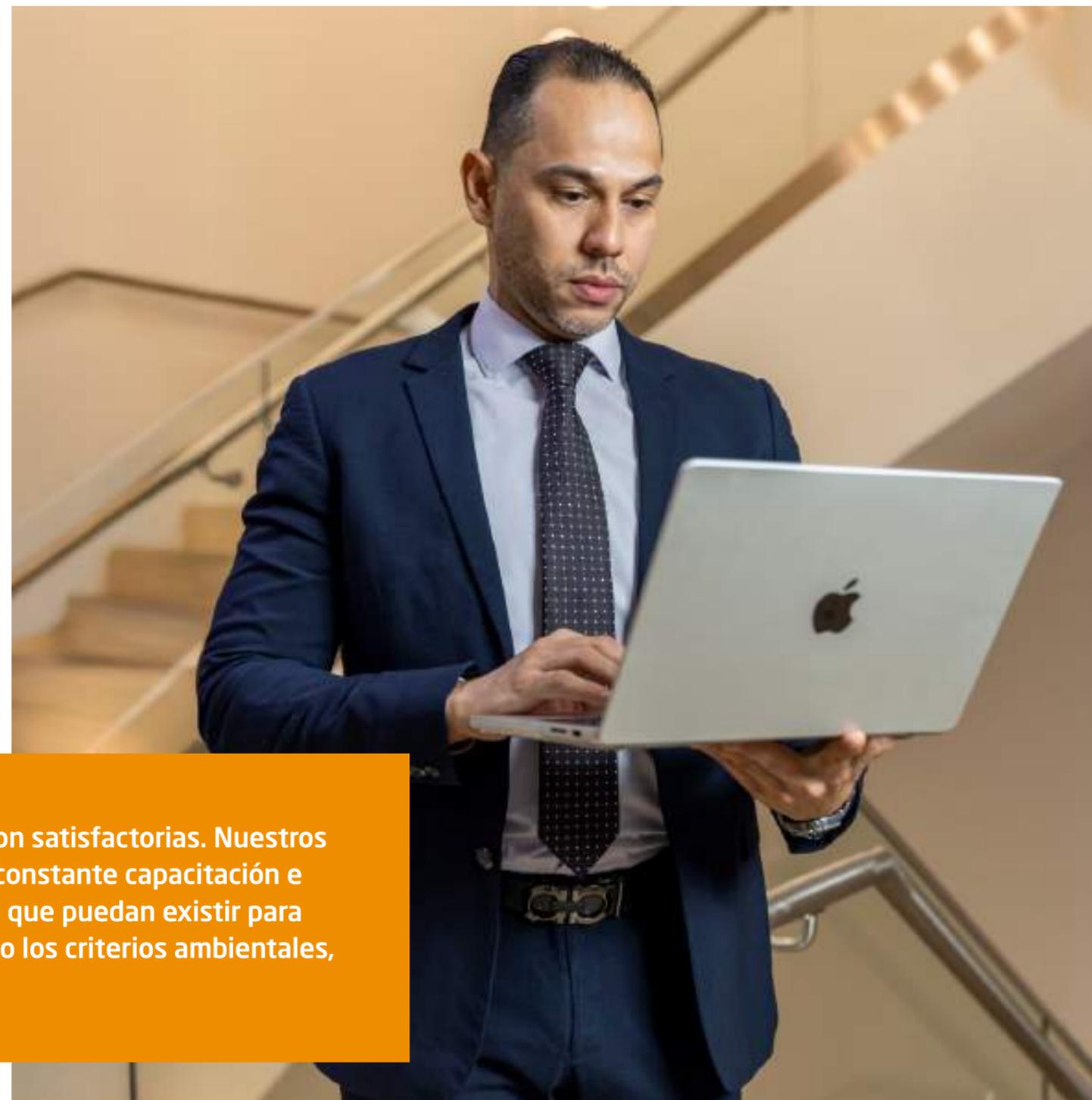
19. Establecer y vigilar la implementación y aplicación de políticas y principios de buen gobierno corporativo.
20. Aprobar o improbar los estados financieros del banco, una vez hayan sido aprobados por el comité correspondiente.
21. Aprobar las políticas generales de crédito del banco.
22. Resolver las apelaciones promovidas contra las resoluciones del Gerente General.
23. Autorizar la contratación de auditoría y consultores externos.
24. Ratificar el nombramiento, remoción, evaluación de desempeño y las funciones de aquellos colaboradores que le deban reportar administrativamente de acuerdo con la normativa bancaria.
25. Solicitar a las autoridades competentes auditorías o investigaciones a lo interno de la institución bancaria, a fin de verificar posibles incumplimientos o infracciones a la ley y demás normas que rigen el buen funcionamiento de la entidad.
26. Invitar o autorizar a terceras personas, asesores o consultores a participar como miembros externos de los distintos comités del banco, y reconocer dietas por su asistencia. Además, reglamentará las funciones de estos miembros externos, incluyendo los acuerdos de confidencialidad correspondientes.
27. Velar porque se cumplan con los lineamientos y procedimientos para cumplir con la reserva de cartera del banco.

28. Resolver todo aquello que someta a su consideración el Gerente General o cualquier director, así como autorizar otras operaciones que, aún cuando no se encuentren expresamente establecidas en esta ley, sean necesarias para el buen funcionamiento de la institución.
29. Delegar sus facultades en los términos que estime más convenientes.
30. Atender, resolver y ejecutar todas las demás funciones que le señale expresamente la presente ley, así como todas aquellas leyes que le sean aplicables.

La gestión realizada por la junta es evaluada a través de procesos liderados por la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo en conjunto con la Secretaría de Junta Directiva. Este proceso ocurre con frecuencia anual y contempla la supervisión y prácticas de gobierno corporativo en sesiones de Junta Directiva y Comités Directivos. Las evaluaciones también atienden prácticas de gobierno corporativo durante todos los años desde la perspectiva interna, y una vez cada tres años es realizada por un independiente.



**Para 2024 las evaluaciones fueron satisfactorias. Nuestros directores se han mantenido en constante capacitación e informados en todos los cambios que puedan existir para la regulación bancaria, incluyendo los criterios ambientales, sociales y de gobernanza.**





Entre las posibles situaciones que enfrenta la Junta Directiva se encuentran los conflictos de interés para los que tenemos definidos procesos de prevención y mitigación. Las principales herramientas que utilizamos para prevenir y mitigar los conflictos de interés son la Debida Diligencia Ampliada que realizamos anualmente, la Declaración Jurada de Intereses Particulares que se remite a la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, el cumplimiento del Código de Ética y Conducta del Banco, el Reglamento de Junta Directiva que establece que en caso de identificar un conflicto de intereses el Director deberá manifestarlo y abstenerse de ejercer su voto.

**Por nuestra condición de ser una entidad autónoma del Estado de Panamá debemos garantizar que a los proveedores y otros grupos de interés se les comunique y apliquen la totalidad de las políticas, procedimientos internos y Leyes de Contratación para entidades públicas, así como los procesos de fiscalización de la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas y nuestros Reguladores.**

En materia de formación y conocimiento colectivo de la Junta Directiva disponemos de capacitaciones anualmente, en temas de Administración de Crédito, Ciberseguridad, Gestión de Riesgos Sociales y Ambientales, Auditoría Interna, Prevención de Blanqueo de Capitales, además de participar en el Congreso Hemisférico organizado por la Asociación Bancaria de Panamá.

Durante 2024 se realizaron 5 capacitaciones sobre:

**1** Gestión del Riesgo de Crédito

**2** Los Directorios y la Buena  
Gobernanza: Develando el Rol  
del Secretario Corporativo

**3** IX Cumbre Financiera Internacional

**4** La importancia de la Sostenibilidad en  
la Banca y las Normas Internacionales  
de Información Financieras de  
Sostenibilidad NIIF S1 Y S2

**5** IX Congreso Internacional  
de Cumplimiento.

Sumando un total  
de **42 horas**  
de capacitación.



## Remuneraciones

Los directores no reciben remuneración ni gastos de representación, salvo dietas que fija el Órgano Ejecutivo por su asistencia a las reuniones de Junta Directiva y de los comités que se conformen en cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo o por su participación en misiones oficiales.

Para nuestros altos ejecutivos contamos con procedimientos claros y definidos que establecen sus remuneraciones. Para determinar los componentes fijos y variables se cuenta con los siguientes criterios:

### Remuneración fija y variable

Por una parte, se ha fijado la ejecución de la meta de utilidad del periodo que está en función de los ingresos por intereses, comisiones y demás ingresos de los productos y servicios respecto los gastos administrativos, operativos y de negocio. La meta de utilidad de periodo es definida durante la formulación del presupuesto y es comunicada a nivel de toda la organización al inicio de cada año. Debe alcanzarse una ejecución mínima del 80% de la meta de utilidad del periodo. El desempeño individual de cada colaborador en la evaluación de fin de año debe tener como mínimo una evaluación con resultado satisfactorio.

Adicional, en los casos que se dé lugar a una jubilación se tiene establecido remunerar lo indicado por ley a través de la Caja de Seguro Social. En las situaciones donde se presenten cancelaciones de contrato de forma anticipada ocurre una indemnización establecida por la ley.

En general, las remuneraciones por perfil de cargo se establecen en función de escala salarial interna, la cual agrupa las posiciones en 12 grados salariales y es aprobada por la Junta Directiva. Esta escala salarial se genera en función de una encuesta de mercado del sector financiero realizada por una consultora y una estrategia de compensación frente a la mediana del mercado.

## Comités

Nuestra junta directiva tiene la facultad de crear, actualizar y presidir los comités que estime convenientes para el funcionamiento de la institución, de conformidad con lo establecido en el artículo 15, numeral 10, de la ley orgánica. También cumplirá con las responsabilidades establecidas en los diferentes acuerdos emitidos por los reguladores y entes de supervisión.

En Caja de Ahorros contamos con cinco (5) comités directivos donde tienen participación los miembros de la junta directiva:



Mientras que los comités en donde participa nuestro gerente general junto a la alta gerencia son seis (6):

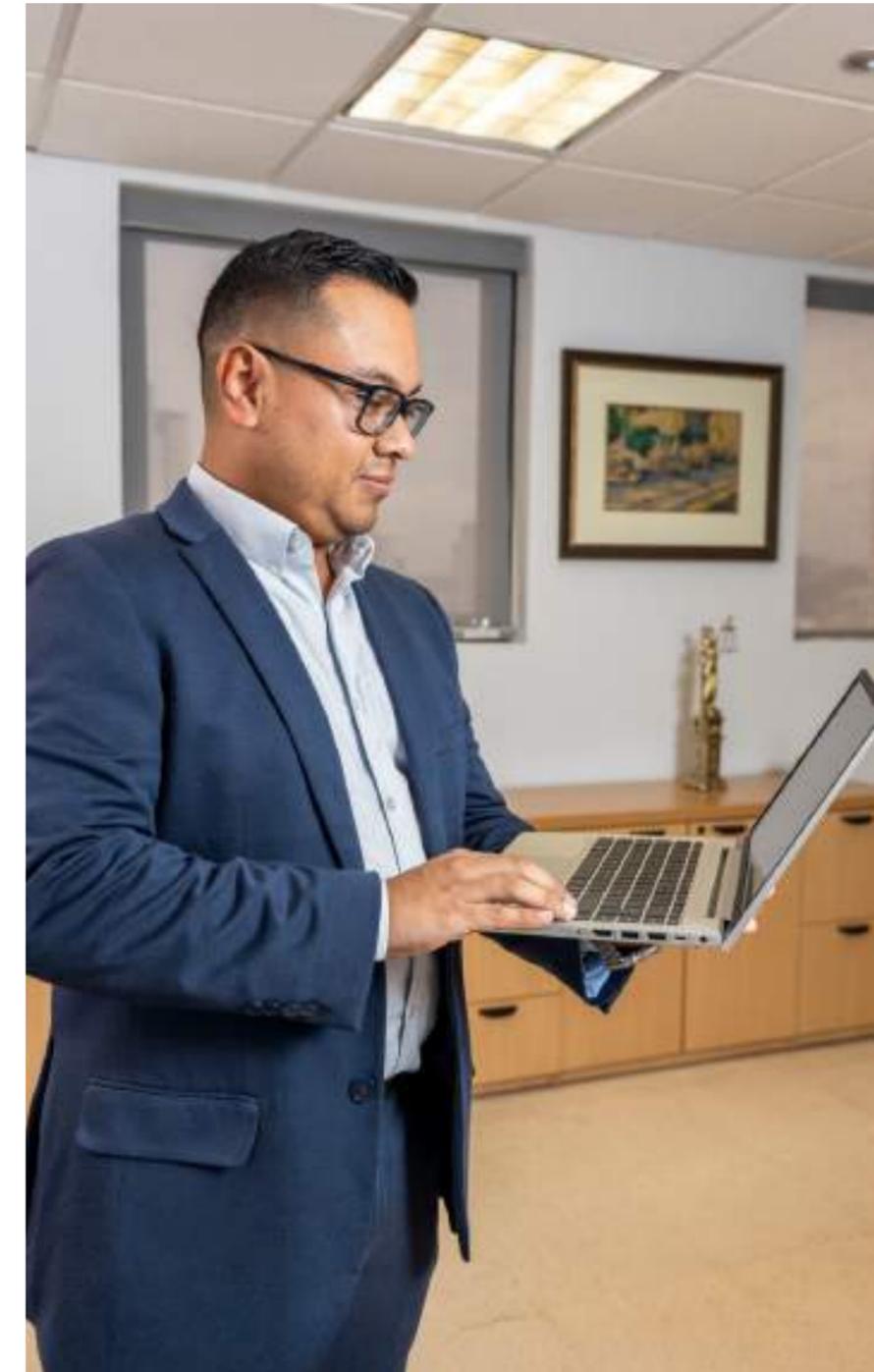
- 1 Comité de recuperación de la cartera de consumo
- 2 Comité de recuperación y calidad de cartera comercial
- 3 Comité de tecnología
- 4 Comité de riesgo operacional
- 5 Comité de seguridad digital y ciberseguridad
- 6 Comité de activos, pasivos e inversiones (ALCO)

**Funciones del directorio en los comités directivos:**

Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia de reuniones	Funciones
Comité Directivo de Gobierno Corporativo	<b>Fernando Correa</b> Director Presidente	✓	✓	Trimestral	El Comité Directivo de Gobierno Corporativo cuenta con funciones de asegurar la presencia de documentos estratégicos, la asignación de responsabilidades en la Junta Directiva, la recepción de actualizaciones de políticas de recursos humanos. Asimismo, está encargado de establecer los elementos mínimos del Plan de Gobierno Corporativo del banco, desarrollar el plan de trabajo de la gerencia ejecutiva, el Manual de Gobierno Corporativo y los reglamentos para los Comités Directivos y Comités Ejecutivos, con el objetivo de garantizar la transparencia del gobierno corporativo. Entre sus funciones también se encuentra promover la continua capacitación a los miembros de Junta Directiva y liderar el proceso de autoevaluaciones a Junta Directiva y Gerente General, así como la revisión de compensaciones de los directores y los reportes de inversiones sociales realizadas en el año.
	<b>Samir Gozaine</b> Director	✓	✓		
	<b>Joseph Salterio</b> Director	✓	✓		
	<b>Andrés Farrugia</b> Gerente General	✓	✓		
	<b>Ariel Herrera</b> Gerente Directivo de Finanzas y Tesorería	✓	✓		
Comité Directivo de Riesgos	<b>Michele Moreno</b> Directora	✓	✓	Trimestral	El Comité Directivo de Riesgos se encarga de dar seguimiento a las exposiciones a riesgos y comparar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva. De igual forma, evalúa el desempeño de la unidad administrativa de riesgos y reporta sus resultados a la Junta Directiva. Entre sus funciones también debe aprobar los límites de estrategia y políticas que coadyuven a la efectiva administración de los riesgos, los modelos y metodología de identificación, medición, control y administración de riesgos del banco. También está encargado de proponer planes de contingencia, límites de riesgo por sector, producto y línea de negocio, y vigilar la eficiencia del Sistema de Información de Riesgos (SIR).
	<b>Fernando Correa</b> Director	✓	✓		
	<b>Samir Gozaine</b> Director	✓	✓		
	<b>Andrés Farrugia</b> Gerente General	✓	✓		
	<b>Ariel Herrera</b> Gerente Directivo de Finanzas y Tesorería	✓	✓		
Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales	<b>Michele Moreno</b> Directora Presidenta	✓	✓	Bimestral	El Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capital se encarga de aprobar el Plan Anual de Cumplimiento y dar seguimiento a la gestión de la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento.
	<b>José Herrera</b> Director	✓	✓		
	<b>Joseph Salterio</b> Director	✓	✓		
	<b>Andrés Farrugia</b> Gerente General	✓	✓		
	<b>Donado Ibarra</b> Gerente Directivo de Riesgo Integral	✓	✓		



Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia de reuniones	Funciones
Comité Directivo de Crédito	<b>José Herrera</b> Director Presidente	✓	✓	Mensual	El Comité Directivo de Crédito tiene el objetivo principal de analizar, aprobar o desaprobar todas las propuestas de crédito y reestructuraciones de crédito que se presenten. Entre ellos: interinos de construcción, comerciales, valores que sean parte de la cartera de corporativo y otros financiamientos.
	<b>Joseph Salterio</b> Director	✓	✓		
	<b>Fernando Correa</b> Director	✓	✓		
	<b>Donado Ibarra</b> Gerente Directivo de Riesgo Integral	✓	✓		
	<b>Andrés Farrugia</b> Gerente General	✓	✓		
	<b>Ariel Herrera</b> Gerente Directivo de Finanzas y Tesorería	✓	✓		
Comité Directivo de Auditoría Interna	<b>Michele Moreno</b> Directora Presidenta	✓	✓	Bimestral	El Comité Directivo de Auditoría Interna se encarga de verificar y evaluar el funcionamiento y desempeño del sistema de control interno y el cumplimiento de los programas de auditoría interna y externa. También tiene como función asegurar el cumplimiento de las políticas de contabilidad apropiadas y la revisión de los estados financieros (interinos y auditados), vigilar que las diferentes áreas de negocio y operaciones del banco establezcan controles internos confiables. Por otro lado, protege y verifica el cumplimiento del Código de Conducta del banco, leyes, normas y regulaciones aplicables, revisa y aprueba el plan general de auditoría externa e interna antes del inicio del trabajo de campo, incluyendo alcance y normativas aplicables de las superintendencias que regulan las actividades del banco.
	<b>José Herrera</b> Director	✓	✓		
	<b>Samir Gozaine</b> Director	✓	✓		
	<b>Andrés Farrugia</b> Gerente General	✓	✓		
	<b>Grisell Vega</b> Gerente Directiva de Jurídico	✓	✓		



**Dentro de las responsabilidades de la Alta Gerencia está dar seguimiento a la implementación de la estrategia de sostenibilidad que gestiona los impactos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) de manera transversal en el banco a través de las áreas de negocios, compras, riesgos, finanzas, experiencia al cliente, seguridad de la información, innovación y tecnología.**

Este seguimiento está encargado y liderado por la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Institucional. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad tiene el respaldo de haber sido aprobada y monitoreada por la Junta Directiva.

Nuestra gestión y supervisión de asuntos ASG se fundamenta en la trayectoria desde 1934 como El Banco de la Familia Panameña que refleja y protege la confianza que depositan los grupos de interés en nosotros. Uno de nuestros principales impactos es el que generamos en inclusión financiera donde buscamos alcanzar a todos los sectores de la población a lo largo del territorio panameño.

La gestión de la estrategia de sostenibilidad está basada en los temas fundamentales de la ISO26000 como enfoque para su implementación ejecutada a través de la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Institucional. Esta gestión se aplica y se integra a los procedimientos que alcanzan a todas las operaciones del banco y a nuestros colaboradores.

Nuestras políticas, manuales y procedimientos están disponibles públicamente para los distintos grupos de interés. De manera interna se comparten en la intranet y externamente se encuentran dentro de la sección de Ley de Transparencia en el sitio web.

# ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Principales lineamientos de la gestión ética  
Prevención de la corrupción y otro delitos  
Línea ética y canales de denuncia  
Sensibilización y capacitación



## Ética y anticorrupción

(GRI 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1)  
(SASB FN-CB-510a.2)



En Caja de Ahorros evidenciamos el compromiso con la ejecución y desarrollo transparente y ético de los servicios financieros, siendo un pilar integral de nuestros valores y filosofía corporativa como El Banco de la Familia Panameña.

Para consultar **da clic**:

Ley No. 6 del 22 de enero de 2002



Plataforma de Monitoreo y Transparencia.



Código de Ética y Conducta.



### Principales lineamientos de la gestión ética

Nuestras operaciones y actividades comerciales se desarrollan bajo los más altos estándares éticos y en estricto cumplimiento con la regulación y normativa vigente. Teniendo en consideración que somos una entidad estatal, el enfoque de conducta empresarial y función del cumplimiento tiene como base la Ley No. 6 del 22 de enero de 2002, la cual dicta las normas de transparencia en la gestión pública y de donde emanan las políticas y procesos de control interno: Plataforma de Monitoreo de Transparencia.

El Código de Ética y Conducta es el principal articulador y marco de control de nuestro accionar, sentando los fundamentos y normas de conducta ética que rigen de manera integral a todos los colaboradores y áreas del negocio. Este código dispone de los siguientes lineamientos:

- Principios institucionales.
- Responsabilidades de la Junta Directiva.
- Responsabilidades de la alta gerencia.
- Aplicación y cumplimiento del código de ética y conducta.
- Comportamiento ante el uso de las redes sociales.
- Conflicto de intereses.
- Confidencialidad de la información.
- Relaciones con funcionarios, proveedores, clientes, comunidad y medio ambiente.
- Transacciones con partes relacionadas.
- Prevención, detección y tratamiento del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Prevención y tratamientos de fraudes.

- Discriminación en el puesto de trabajo.
- Seguridad laboral.
- Prevención de acoso sexual.
- Prevención y consumo de sustancias prohibidas.
- Medidas disciplinarias y obligaciones de denunciar (faltas al código de ética y conducta).
- Desempeño del cargo.
- Responsabilidad ambiental.

Sumado a esto, desde Caja de Ahorros trabajamos en la elaboración y revisión continua de manuales, políticas y reglamentos que apoyen la adecuada gestión de cumplimiento y regulación interna. Por ello, complementamos el alcance e implementación de los lineamientos estipulados en el Código de Ética por medio de:

- Ley Orgánica de Caja de Ahorros (Texto Único de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, que reorganiza Caja de Ahorros, ordenado por la Ley 78 de 2019).
- Reglamento Interno de Trabajo, que complementa los principios de conducta ética y responsabilidades de nuestros colaboradores.
- Política de Sostenibilidad, mediante la cual priorizamos su implementación, estableciendo la ética y anticorrupción como un foco de acción.
- Manual de Gobierno Corporativo, con el que reforzamos el compromiso con la integridad en todos los niveles jerárquicos ([detalles en el capítulo de Gobierno Corporativo](#)).

## Prevención de la corrupción y otros delitos

En cuanto a la gestión anticorrupción, ampliamos los esfuerzos para continuar fortaleciendo una cultura de prevención y tolerancia cero frente a cualquier tipo de fraude, hecho de corrupción y/o delito en los que nos podamos ver involucrados a través de nuestras operaciones. En ese sentido, trabajamos y velamos activamente por el cumplimiento de:

- La Ley 23 del 27 de abril de 2015, que adopta medidas para prevenir el blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, y dicta otras disposiciones.
- Acuerdos, circulares y resoluciones generales emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.



Nuestro cumplimiento de las directrices generadas por entidades estatales y regulatorias lo realizamos a través del diseño y estructura de procedimientos que respaldan la gestión de anticorrupción y garantizan la integridad de nuestras actividades que se evidencia en la [Ley de Transparencia](#). 🗨️



Paralelamente, contamos con un Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, que se encarga de aprobar la planificación y coordinación de las actividades de seguimiento y prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, así como la supervisión de las operaciones analizadas por la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento.

Es importante resaltar que nuestro Oficial de Cumplimiento mantiene un alcance a todos los niveles de la organización, cuenta con la facultad e independencia de reportar operaciones sospechosas a la Unidad de Análisis Financieros (UAF) y es fundamental para la implementación del programa de cumplimiento que busca fortalecer las operaciones ante el uso indebido de servicios bancarios. Sumado a esto, la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento también establece controles para las operaciones bancarias, así como el desarrollo de políticas para la prevención de lavado de dinero y vigila la correcta aplicación de estos sistemas. Entre sus acciones específicas se encuentran:

- Fungir como enlace con la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).
- Remitir los reportes regulatorios al ente regulador.
- Supervisar la adecuada aplicación de la debida diligencia ampliada de clientes de alto riesgo.
- Realizar el monitoreo y seguimiento de operaciones y transacciones de clientes o contrapartes.
- Realizar los reportes de operación sospechosa a la Unidad de Análisis Financiero (UAF).
- Brindar capacitaciones continuas al personal del banco en materia de PBC/FT/FPADM.
- Establecer la metodología de clasificación de riesgo cliente.

1) Dentro de las modificaciones a la 23 del 27 de abril de 2015 se encuentra la Ley 21 de 10 de mayo de 2017, Ley 70 de 31 de enero de 2019, Ley 124 de 7 de enero de 2020, Ley 254 de 11 de noviembre de 2021. Asimismo, la reglamentación referenciada da alcance al Decreto Ejecutivo 587 de 4 de agosto de 2015 y Decreto Ejecutivo de 35 de 6 de septiembre de 2022.

Nuestra gestión de prevención de la corrupción y otros delitos se respalda en el Código de Ética y Conducta y el Código de Ética de Servidores Públicos donde se delimita que:

Se prohíben la aceptación o intercambio de cualquier tipo de regalos, beneficios, promesas u otras ventajas de particulares u otros colaboradores.

Se encuentra estrictamente prohibido que nuestros colaboradores soliciten o acepten directa o indirectamente dinero, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas relacionadas con apresurar, retardar sus funciones o hacer valer su influencia sobre otro servidor público.

La prohibición de beneficios con nombramientos en puestos públicos a cónyuges u otros parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Se regulan las relaciones con los proveedores a través del total cumplimiento de los lineamientos de contrataciones públicas con entidades del Estado.



**0** denuncias sobre lavado de dinero o corrupción por parte de colaboradores

El proceso de identificación de riesgos significativos de corrupción es gestionado a través del Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, órgano encargado de reportar a la Junta Directiva las actividades y medidas necesarias para prevenir que en el banco las operaciones y/o transacciones se lleven a cabo con o sobre fondos provenientes de actividades relacionadas con los delitos de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Finalmente, las gerencias ejecutivas de Control Interno y Auditoría Interna deben evaluar y monitorear el cumplimiento de todas las políticas del Banco y reportar a Junta Directiva para poner en conocimiento los incumplimientos que se detecten de manera periódica.



## Línea ética y canales de denuncia

Conoce nuestra **Línea Ética Digital**  
Tu canal **Privado de Denuncias**



En Caja de Ahorros contamos con una Línea Ética Digital para nuestros clientes internos y externos. Los colaboradores cuentan con los mecanismos para informar sobre posibles irregularidades que vayan en contra del Código de Ética y Conducta. Estos mecanismos garantizan que puedan hacerlo de manera confidencial y completamente anónima. De igual manera, facilitamos un acceso a este canal confidencial para que otros grupos de interés puedan realizar este tipo de denuncias.

Todas las investigaciones sobre denuncias recibidas y la aplicación de acciones correctivas contempladas bajo nuestro Código de Ética, se llevan a cabo en conjunto con las gerencias directivas de Gestión Humana, Seguridad y Transporte, Jurídico, Gobierno Corporativo y Auditoría Interna.

**En los casos donde las denuncias correspondan a algún tipo de delito, se procede a interponer el hecho ante las autoridades competentes.**

*No se presentaron casos de corrupción, ni de incumplimientos a la legislación y normativas bancarias, tampoco registramos multas por parte del regulador.*

**0**

denuncias sobre violaciones contrarias a nuestro Código de Ética

**0**

denuncias presentadas en actividades irregulares (corrupción, lavado de dinero, financiación al terrorismo, financiación de la Proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM))

**N/A**

Eficiencia resolutive (cantidad de reportes revisados hasta 3 días)

## Sensibilización y capacitación

Para reforzar nuestro enfoque de prevención, realizamos actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a los colaboradores sobre temas de ética, prevención del fraude y de blanqueo de capitales, financiamiento de terrorismo y financiamiento para la proliferación de armas de destrucción masiva. Este compromiso para evitar acciones de carácter ilícito, ha sido reafirmado por la Junta Directiva y la Gerencia General extendido a todo el personal.

La Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo, también promueve la cultura ética, a través del envío mensual de cápsulas relacionadas al Código de Ética. De igual manera se realiza un concurso anual promoviendo los valores éticos. Adicionalmente, contamos con una Comisión de Asuntos de Personal y Ética donde se evalúan los casos de posible incumplimiento al Código de Ética tanto de clientes internos y externos, proveedores y grupos de interés.



**La comisión debe velar por un ambiente de trabajo justo, colaborativo y respetuoso de todos los colaboradores; además debe promover y salvaguardar estándares éticos y de integridad en todas las actividades de la organización.**

Anualmente desarrollamos un plan de capacitaciones a través de la Gerencia Directiva de Gestión Humana, basado en la integridad y el resguardo de los intereses de un desempeño ético, incluyendo a todos los colaboradores y directores del banco. Durante el 2024, comunicamos y formamos a cinco miembros del Consejo de Administración sobre las políticas y procedimientos anticorrupción, que representan el 75% del total del consejo, debido a que durante el año estuvo pendiente el nombramiento de dos directores por parte del Órgano Ejecutivo de la República de Panamá.

Indicador	2021	2022	2023	2024
# de miembros total	5	7	7	5
# de miembros total a los que se informa sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	5	7	7	5
# de miembros total a los que se capacita sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	5	7	7	5

**100%** Porcentaje de colaboradores capacitados en temas de financiamiento del terrorismo.

---

**24** Número de cápsulas éticas digitales enviadas a colaboradores

Por otra parte, el 100% de nuestros colaboradores de todas las categorías laborales recibieron comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción, equivalente a 2,270 personas distribuidas de la siguiente manera:

Nuestros grupos de interés externos deben cumplir con una cultura de ética en las relaciones, así como denunciar los incumplimientos que se detecten.

#### Colaboradores capacitados en anticorrupción

Categoría laboral	2022		2023		2024	
	# total en planilla	# capacitados	# total en planilla	# capacitados	# total en planilla	# capacitados
Estratégico	16	15	5	5	6	6
Ejecutivo	1	1	21	20	13	13
Táctico	480	473	468	451	398	398
Operativo	1,675	1,662	1,708	1,670	1,853	1,853
<b>Total</b>	<b>2,172</b>	<b>2,151</b>	<b>2,202</b>	<b>2,146</b>	<b>2,270</b>	<b>2,270</b>



### Relación con el Estado y política pública

Nuestra relación con las instituciones gubernamentales se establece desde que somos una entidad financiera autónoma de Panamá con capital propio. Iniciamos operaciones el 5 de julio de 1934, donde fuimos registrados como banco oficial con personería jurídica propia, autónoma e independiente en su régimen y manejo interno, sujeto única y exclusivamente a la vigilancia del Órgano Ejecutivo y a la ley bancaria. Por ser una entidad del Estado panameño, el gobierno está presente en la estructura accionaria con un porcentaje de presencia del 100%. Sin embargo, en Caja de Ahorros no recibimos asistencia financiera por parte del Estado, ni realizamos contribuciones a partidos políticos.

# NUESTRO TALENTO

Atracción y retención del talento humano  
Diversidad, equidad e inclusión  
Seguridad y salud laboral



## Nuestro talento

(GRI 2-7, 3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, 201-3, 405-1, 405-2, 406-1, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)

### Atracción y retención del talento humano

Somos conscientes de que un banco con un equipo de trabajo altamente calificado y comprometido puede mejorar la calidad de sus servicios, optimizar la atención al cliente y aumentar la eficiencia operativa. Por otra parte, la falta de una estrategia efectiva para atraer y retener talento puede generar altos costos asociados con la rotación laboral, pérdida de conocimiento y afectación en el compromiso activo del personal, lo que a su vez puede resultar en una disminución de la satisfacción del cliente y el deterioro de la imagen institucional. Además, en un entorno altamente competitivo, no contar con un equipo capacitado y motivado puede poner al banco en una posición vulnerable, lo que aumenta los riesgos financieros, operacionales y reputacionales.

A partir de este entendimiento y como resultado de la aplicación de nuestro análisis de doble materialidad, hemos evidenciado una serie de potenciales impactos positivos y negativos que se derivan o podrían materializarse de la gestión del talento humano.



**La gestión de la atracción y retención del talento humano es fundamental para Caja de Ahorros, debido a que el capital humano es un factor clave en la competitividad, sostenibilidad y razón de ser de la organización.**

A continuación, exponemos algunos de estos impactos:

### Potenciales impactos positivos:

#### Mejora en la calidad de los servicios:

Un equipo talentoso y comprometido tiene un impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos, lo que favorece la satisfacción del cliente. Los empleados con habilidades adecuadas ofrecen soluciones eficientes y personalizadas, mejorando la experiencia del cliente, fortaleciendo su lealtad.

#### Mayor compromiso y productividad:

La retención de talento contribuye a mantener una cultura organizacional positiva y de alto rendimiento, debido a que los colaboradores que se sienten valorados y reconocidos son más productivos y comprometidos con los objetivos de la institución.

#### Fortalecimiento de la competitividad:

Mantener a los mejores talentos permite posicionar al banco para innovar y adaptarse a cambios del mercado, lo cual representa una ventaja competitiva.

#### Reducción de la rotación y costos asociados:

Un enfoque estratégico en la atracción y retención de talento reduce la rotación laboral, lo cual implica menores costos asociados con la contratación, capacitación y el tiempo necesario para integrar nuevos empleados, impactando positivamente la rentabilidad.

### Posibles impactos negativos:

#### Costos elevados en la contratación y formación:

Atraer y retener talento implica inversiones significativas en procesos de selección, capacitación y beneficios. Si el banco no logra establecer una estrategia efectiva para mantener a su personal, estas inversiones pueden resultar ineficaces y generar un retorno negativo para la institución.

#### Desajuste con las expectativas del talento:

En algunos casos, si las expectativas de los empleados no se alinean con las políticas y objetivo, esto puede generar desmotivación y desinterés. La atracción de talento sin considerar el ajuste cultural y estratégico puede derivar en una falta de compromiso y rendimiento.

#### Dependencia de pocos empleados clave:

Una estrategia centrada en la atracción y retención de un número reducido de empleados clave puede llevar a la alta dependencia de estos individuos. En caso que alguno de ellos decida irse, el banco podría enfrentar una pérdida significativa de conocimiento específico y afectar el adecuado funcionamiento.

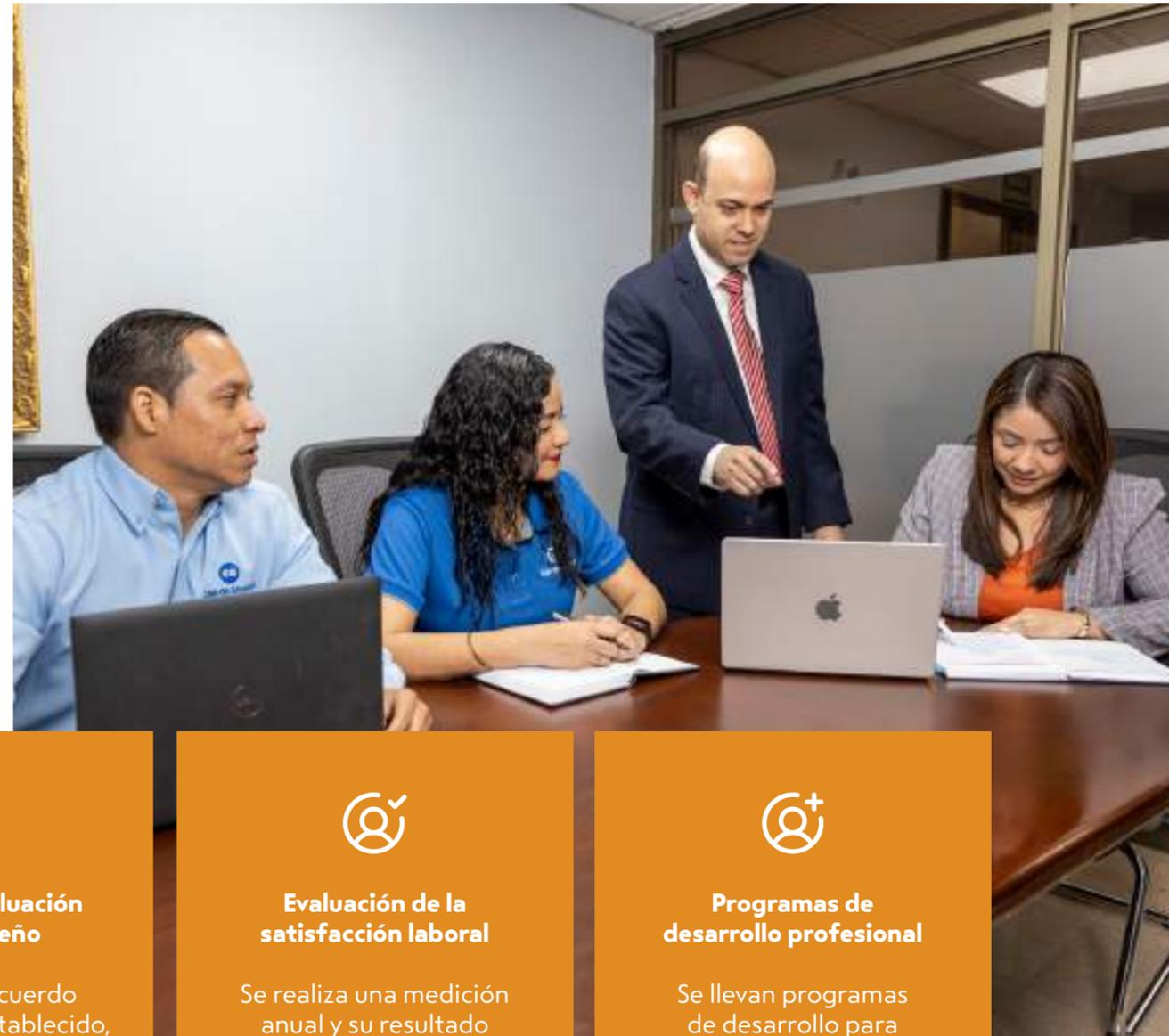
#### Riesgo de fuga de talento:

A pesar de los esfuerzos para retener talento, existe el riesgo que empleados valiosos se atraigan por ofertas de la competencia, lo que puede generar una fuga de conocimiento y habilidades cruciales para la operación. Esto puede afectar la estabilidad organizacional y la reputación de la institución en el mercado laboral.



Para llevar a cabo una adecuada gestión del talento humano, responder a los desafíos anteriormente planteados, y así, posicionarnos como un referente de marca empleadora, contamos con lineamientos y políticas como el Procedimiento de Gestión de Adquisición de Talento, el cual nos permite asegurar un proceso justo y objetivo, orientado a la adaptación del lenguaje, eliminando posibles sesgos y cualquier tipo de discriminación, robusteciendo en igualdad de oportunidades e imparcialidad la selección de las personas. A su vez, buscamos incorporar instrumentos técnicos que se utilizan en el proceso de selección interno y externo, garantizando la atracción de las personas más calificadas para contribuir al desarrollo y sostenibilidad del banco.

De manera paralela, hemos implementado acciones en áreas clave como son: el bienestar de los colaboradores, el desarrollo profesional y la cultura organizacional, por medio de los siguientes programas y planes:



### Programa de capacitación continua

Se lleva un indicador mensual de las horas de formación que reciben los colaboradores con la finalidad de medir el impacto en toda la organización.



### Sistema de evaluación de desempeño

Se realiza de acuerdo con el proceso establecido, dos veces al año para medir el avance y brindar retroalimentación oportuna al colaborador.



### Evaluación de la satisfacción laboral

Se realiza una medición anual y su resultado generándose planes de acción que buscan mantener y mejorar la satisfacción de los colaboradores.



### Programas de desarrollo profesional

Se llevan programas de desarrollo para personas que culminan sus estudios como las prácticas profesionales y el programa de desarrollo de líderes.

## Nuevas contrataciones y egresos

Contrataciones	2021	2022	2023	2024
Mujeres	195	158	157	161
Hombres	134	127	150	141
<b>Total</b>	<b>329</b>	<b>285</b>	<b>307</b>	<b>302</b>

Egresos	2021	2022	2023	2024
Mujeres	56	68	51	104
Hombres	48	66	44	95
<b>Voluntarios - total</b>	<b>104</b>	<b>134</b>	<b>95</b>	<b>199</b>
Mujeres	64	55	48	54
Hombres	61	65	41	49
<b>Involuntarios - total</b>	<b>125</b>	<b>120</b>	<b>89</b>	<b>103</b>
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>254</b>	<b>184</b>	<b>302</b>

## Rotación laboral y ausentismo

Tasa de rotación promedio/mensual				
	2021	2022	2023	2024
Voluntaria	3.90%	4.73%	3.62%	8.77%
Involuntaria	6.68%	6.32%	3.79%	4.54%

Tasa de ausentismo			
2021	2022	2023	2023
33.59	39.74	40.51	37.07

## Remuneración

La compensación salarial de los colaboradores se realiza de acuerdo con el perfil del puesto y por la experiencia laboral, no por género u otras características sociodemográficas. Al cierre de 2024, el salario promedio de las mujeres en Caja de Ahorros fue de B/. 1,581.84 y el de los hombres fue de B/. 1,551.33.

Las remuneraciones por perfil de cargo están en función de la escala salarial interna que es agrupada en 12 grados, generadas a través de encuestas del sector y una estrategia de compensación frente a la mediana, identificada en los diferentes estudios de mercado llevados a cabo por el banco. Asimismo, determinamos una remuneración variable con las siguientes características:

Remuneración variable	2023	2024
Cantidad de posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable	716	707
Número de colaboradores de esas posiciones (al 31 de diciembre)	2,365	2,266
Agregado de la remuneración fija total de esos colaboradores (acumulado a 31 de diciembre)	43,133,960	45,062,511
Agregado de la remuneración variable total de esos colaboradores (acumulado al 31 de diciembre.)	7,616,872	7,610,565
Promedio de la remuneración fija anual por colaborador (de esos cargos)	18,238	18,953
Promedio de la remuneración variable anual por colaborador (de esos cargos)	3,221	2,815



Contamos con una administración de compensación variable para potenciar el logro de metas y objetivos en las distintas áreas, que forman parte de la arquitectura de incentivos que está bajo la responsabilidad de la Subgerencia Ejecutiva de Compensación. En ese sentido, nuestro programa de compensación variable incluye lo siguiente:

- Participación de utilidades anual.
- Esquemas de compensación variable para áreas de negocio.
- Incentivos por campañas específicas o para áreas de soporte.

## Relación salarial entre hombres y mujeres por categoría profesional

Categoría profesional	Promedio salarial 2023		Ratio salarial 2023	Promedio salarial 2024		Ratio salarial 2024
	Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres	
Ejecutivos	6,019	6,131	1.02	6,349	6,351	1.00
Gerentes	3,381	3,576	1.06	3,284	3,747	1.14
Mandos medios	1,845	1,797	0.97	2,284	2,182	0.96
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	1,392	1,532	1.10	1,386	1,456	1.05
Asistentes y Auxiliares	946	903	0.95	929	887	0.95
<b>General</b>	<b>1,558</b>	<b>1,526</b>	<b>0.98</b>	<b>1,606</b>	<b>1,545</b>	<b>0.96</b>

Nota: El ratio salarial representa el número de veces de salario promedio que gana un hombre respecto a una mujer. Si el número es menor a 1 quiere decir que el salario promedio de una mujer es superior al que gana en promedio un hombre en esa categoría laboral. En el caso donde el ratio es superior a 1, indica que el salario promedio de un hombre es superior al salario promedio de la mujer en esa categoría laboral.



## Incentivos

**En Caja de Ahorros ofrecemos diversos beneficios a nuestros colaboradores que fortalecen la estructura de incentivos que nos permite atraer y retener al mejor talento del mercado.**

La disposición de estos beneficios nos ayuda a equilibrar la vida laboral y personal, al tiempo que fomentamos el bienestar e impactamos el clima laboral del banco. Los beneficios que más se destacan y que son ofrecidos a los colaboradores de tiempo completo son:



**Seguro de vida.**



**Asistencia sanitaria.**



**Cobertura por incapacidad e invalidez.**



**Permisos parentales.**



**Previsión para la jubilación.**



**Participación accionarial.**

Otros, tales como:

- Préstamos con tasas de interés bajas y tarjetas de crédito.
- Cuenta de ahorros con intereses especiales y cuenta navideña.
- Asistencia en adelanto de salario.
- Asistencia económica.
- Permisos remunerados (día de cumpleaños, duelo de familiares, matrimonio).
- Bono de gasolina y celular (para posiciones establecidas).
- Reconocimientos por antigüedad.
- Vales de alimentación.
- Apoyo a colaboradores por contingencia y calamidades.
- Póliza de salud y vida.
- Compensación variable.
- Uniformes y dotación.
- Incremento salarial (nivelación salarial, retención de talento, desempeño).
- Beca educativa universitaria.
- Beca educativa colegio para hijos (primario y secundario).
- Capacitaciones y formación.
- Celebración de fechas especiales.
- Actividades deportivas (ciclismo, running, básquetbol, fútbol, softball, kickball, entre otros).
- Ferias (salud, alimentos, educativa).
- Flexibilidad de horarios.
- Clínica de salud.
- Servicio de cafetería.
- Descuento en comercios.
- Estacionamientos.
- Licencias (estudios sin salario y con salarios, licencias personales, licencia por ocupar cargos públicos).

### Beneficios adicionales Plan de pensiones y jubilación

Destinamos recursos para hacer frente a obligaciones del plan de pensiones y jubilación al proporcionar:



Seguro de hospitalización (colectivo).



Beneficio de tasa de interés (hasta 6 meses).



Gratificación especial al jubilado.



### Licencias de maternidad y paternidad

En Caja de Ahorros, reconocemos el derecho de los funcionarios a una licencia remunerada por paternidad, en cumplimiento con el artículo 48 del Reglamento Interno, lo cual permite a nuestros empleados conciliar sus responsabilidades laborales con el cuidado y apoyo a su familia en el momento del nacimiento de su hijo o hija. En el caso de los hombres se otorga por cinco días hábiles, asegurando que los padres puedan estar presentes en este evento tan importante, contribuyendo a su satisfacción y equilibrio entre vida personal y profesional, antes de su retorno al trabajo.

**El disfrute de los permisos parentales y el retorno al trabajo son aspectos fundamentales que impactan directamente en el bienestar de los colaboradores y su adaptación al entorno laboral.**

# de colaboradores que:	Total 2023		Total 2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tuvieron derecho a una baja por maternidad/paternidad	12	47	18	34
Ejercieron el derecho (se tomaron la baja, todo el tiempo o parte del mismo)	9	47	5	34
Se reincorporaron al trabajo luego de la baja	9	45	5	34
Continúan en la compañía a cierre de 2024	9	45	5	34

### Formación y desarrollo

Nuestros colaboradores cuentan con oportunidades laborales que aportan a su crecimiento profesional por medio de la disposición de programas de formación que impulsan el liderazgo, la comunicación, el cumplimiento y los conocimientos relacionados con el negocio. Dichos procesos de formación y capacitación son impulsados por la Universidad Corporativa Especializada de Caja de Ahorros (UCECA), unidad de formación y ecosistema de actividades y herramientas formativas.



### Univesidad Corporativa

	2021	2022	2023	2024
Número de cursos	495	431	160	210
Número total de horas	78,161	116,188	85,613	85,465
Número de participantes	2,328	2,442	2,569	2400
Cantidad horas/participante	34	48	33	32

Durante 2024 nos enfocamos en capacitar a nuestros empleados de manera eficaz, alcanzando un total de 85,465 horas de capacitación en total obteniendo las siguientes características:



**32**

horas promedio de formación de los empleados.



**54,697**

horas de capacitación a las mujeres en total.



**30,768**

horas de capacitación a los hombre en total.



**0.6**

veces más capacitaciones desarrolladas para mujeres en comparación con los hombres.

La mayor parte de las formaciones y capacitaciones brindadas corresponde a la categoría de Analistas, Ejecutivos y Oficiales, que incluye puestos como ingenieros y programadores, quienes alcanzaron un total de 52,639 horas distribuidas en 1,517 colaboradores. Por otra parte, la categoría de Asistentes y Auxiliares tuvo 13,993 horas distribuidas en 627 trabajadores. Finalmente, la categoría 2 con 9,253 horas para 256 gerentes y personal de cargos altos.

### Este enfoque refleja la importancia estratégica de fortalecer las competencias técnicas y de liderazgo dentro del banco.

Categoría laboral	2022			2023			2024		
	Asistentes	Horas	Promedio de horas	Asistentes	Horas	Promedio de horas	Asistentes	Horas	Promedio de horas
Ejecutivos	40	2,841	71	39	1,314	34	21	1,104	52.5
Gerentes	133	9,419	71	122	4,942	41	153	9,253	60.4
Mandos medios	389	21,222	55	393	15,332	39	180	8,475	47
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	1,008	49,737	49	1,105	37,285	34	1,005	52,638	52.3
Asistentes y Auxiliares	872	32,969	38	910	26,739	29	376	13,993	37.2
<b>Total</b>	<b>2,442</b>	<b>116,188</b>	<b>48</b>	<b>2,569</b>	<b>85,613</b>	<b>33</b>	<b>1,735</b>	<b>85,465</b>	<b>49,8</b>

En Caja de Ahorros contamos con calendarios de cursos de formación interna de manera abierta para diferentes competencias, los colaboradores pueden planear sus respectivos desafíos de formación para el año. De manera mensual, los colaboradores tienen la opción de inscribirse en el curso de su interés. Adicional, disponemos de un presupuesto mensual para financiar formación a nivel externo que permite formar al talento en nuevas tendencias de mercado y mejora continua.

Finalmente, contamos con un programa de formación integral denominado "camino a mi jubilación" que se desarrolla una vez al año y que brinda información a los colaboradores para que puedan conocer todos los aspectos relevantes a su jubilación.

### Evaluaciones de desempeño

Las evaluaciones de desempeño que implementamos se caracterizan por ser un proceso sistemático mediante el cual medimos el compromiso y profesionalismo de los colaboradores. Este proceso implica la comparación del desempeño real con los estándares y objetivos establecidos. Es realizada dos veces al año e incluye mediciones de las competencias, comportamientos y resultados alcanzados durante el año.



Categoría profesional	Primer semestre		Segundo semestre	
	#colaboradores evaluados	# colaboradores totales	# colaboradores evaluados	# colaboradores totales
Ejecutivos	56	34	36	33
Gerentes	180	134	197	196
Mandos medios	255	214	240	235
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	1,314	1,228	1,315	1,333
Asistentes y Auxiliares	500	462	530	534
<b>Total evaluados</b>	<b>2,305</b>	<b>2,072</b>	<b>2,318</b>	<b>2,331</b>

Nota: Las diferencias en los totales entre los dos semestres se deben a rotación de personal.

## Diversidad, equidad e inclusión

(GRI 3-3)

En un entorno cada vez más globalizado y diverso, promover una cultura inclusiva se presenta como una estrategia clave para mejorar la innovación, el desempeño y la satisfacción de nuestros diversos grupos de interés.



**La inclusión de diferentes perspectivas y talentos contribuye a la creación de productos y servicios más innovadores, lo que a su vez, mejora la competitividad en el mercado.**

En Caja de Ahorros somos conscientes de que la inclusión es capaz de atraer y retener a un talento diverso, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la reputación corporativa. Sin embargo, la falta de acción en este ámbito puede generar riesgos significativos, como la pérdida de oportunidades de negocio, conflictos laborales, bajo compromiso en los equipos y una percepción negativa por parte de la clientela y la sociedad, que puede afectar la rentabilidad y la estabilidad a largo plazo del banco.

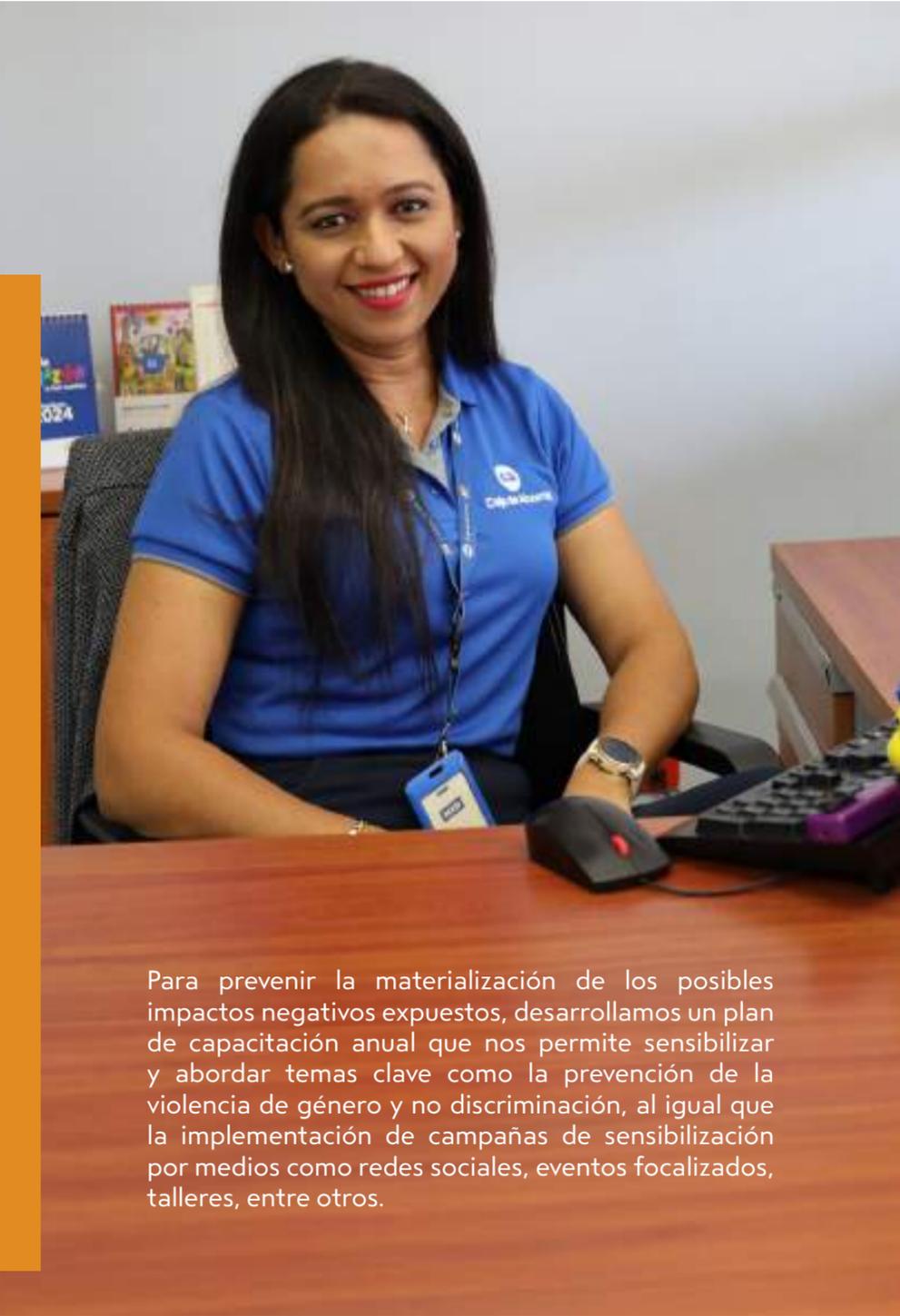
### Potenciales impactos positivos:

- Mejora la reputación corporativa al ser vista como una Institución comprometida con la inclusión social. Al igual que, genera mayor confianza en la marca, lo cual a largo plazo contribuye al aumento de las oportunidades de negocio.
- Crea un entorno laboral donde prevalecen la equidad y el respeto. Contribuye a una mayor lealtad de los empleados, reducir la rotación y mejorar el clima organizacional.
- Facilita el cumplimiento con regulaciones, evita sanciones legales y fortalece la imagen institucional.

### Posibles impactos negativos:

- Potencial resistencia al cambio por la falta de políticas de diversidad e inclusión propias y la resistencia del personal o tomadores de decisiones en la implementación de estas.
- Si las iniciativas de diversidad no se implementan de manera natural en el núcleo de la organización, solo como una medida superficial para cumplir con expectativas externas, puede generar desconfianza entre colaboradores y disminuir la efectividad de las políticas inclusivas.
- La dificultad para garantizar la accesibilidad e inclusión plena de empleados con discapacidades o necesidades especiales.
- Implementar programas de formación en diversidad e inclusión y ajustar políticas internas puede implicar una inversión inicial, pero los beneficios a largo plazo contribuyen a que la inversión se recupere rápidamente.

Para prevenir la materialización de los posibles impactos negativos expuestos, desarrollamos un plan de capacitación anual que nos permite sensibilizar y abordar temas clave como la prevención de la violencia de género y no discriminación, al igual que la implementación de campañas de sensibilización por medios como redes sociales, eventos focalizados, talleres, entre otros.



Cabe resaltar que, de cada actividad contamos con un registro cualitativo y cuantitativo y de las capacitaciones realizamos evaluaciones de los conocimientos adquiridos en las mismas. Adicionalmente:

- Brindamos atención a los casos reportados por colaboradores y damos seguimiento hasta garantizar una solución o mejora de la situación.
- Contamos con un cuadro de indicadores de género que permiten el seguimiento.
- Las políticas de inclusión y no discriminación se presentan a la Gerencia General y se hace seguimiento hasta ser presentadas a la Junta Directiva.

Estas acciones nos permiten cumplir con la Ley 4 de 29 de enero de 1999 y la Ley 15 de 31 de mayo de 2016 con la creación de la equidad de género y la equiparación de oportunidades y el cumplimiento del 2% de personal en condición de discapacidad. También cumplimos con la Ley 56 de 2017 al tener participación de mujeres en la Junta Directiva, y la Ley 7 de 2018 donde adoptamos medidas para prevenir, prohibir y sancionar actos discriminatorios al contar con el procedimiento para la atención de esta tipología de casos y los respectivos canales de denuncia.

Dicha gestión se enmarca y orienta en las siguientes políticas institucionales:

- Procedimiento gestión de equidad de género y equiparación de oportunidades.
- Procedimiento contra hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo.
- Guía comunicación interna/externa.
- Guía de transversalización del enfoque de género en productos y servicios
- Procedimiento línea ética digital.
- Procedimiento de adquisición de talento.
- Protocolo de atención a personas con discapacidad.

En nuestro proceso de mejora continua en la gestión del talento se recibieron dos informes de hostigamiento laboral. A ambos se les llevó a cabo su debida investigación. En el primer caso, no se demostró hostigamiento laboral, sin embargo, se tomaron acciones preventivas como: terapia psicológica dirigida a la persona que hace el reporte, movimiento horizontal de la persona que presenta el reporte, reunión informativa y orientativa para las personas reportadas, para que fortalezcan técnicas de liderazgo y comunicación. En el segundo caso, se demuestra hostigamiento y se procede a la destitución de la persona reportada, como medida disciplinaria. Además, se procede a solicitar acciones dirigidas para mejorar el clima laboral en esa área.

### Demografía

En Caja de Ahorros comprendemos lo enriquecedor de la diversidad en el entorno laboral y su contribución a la cultura organizacional inclusiva y equitativa. Al cierre de 2024 contamos con un total de 2,270 empleados, equipo diverso en términos de género, edad, origen y capacidades. De los cuales el 57% son mujeres y 43% son hombres.

A través de la promoción de la igualdad de oportunidades y el respeto por las diferencias individuales, evidenciamos el compromiso con la creación de un ambiente en el que todos nuestros colaboradores puedan desarrollarse plenamente, aportando sus habilidades y perspectivas únicas para el crecimiento de la Entidad y el negocio.



### Distribución por categoría laboral, edad y género

Categoría laboral	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Director	0	0	0	1	0	0	0	1
Subdirector	0	0	0	1	0	0	0	1
Gerente / Subgerente	2	5	121	51	59	43	182	99
Coordinador / Supervisor	16	19	231	132	60	42	307	193
Analista / Asistente	176	137	514	255	74	77	764	469
Auxiliar	6	30	15	107	11	85	32	222
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>191</b>	<b>881</b>	<b>547</b>	<b>204</b>	<b>247</b>	<b>1285</b>	<b>985</b>

Área (equipo/función)	# total de mujeres	# total de hombres	# total de empleados
Directivo	6	10	16
Gerencial	11	11	22
Líder	192	153	345
Líder de negocio	80	27	107
Profesional	450	330	780
Profesional de negocio	237	76	313
Soporte	309	378	685
<b>Total</b>	<b>1,285</b>	<b>985</b>	<b>2,270</b>

Cabe resaltar que nuestras categorías laborales se componen de una serie de perfiles y cargos específicos de la siguiente manera:

#### Director

Gerente General

#### Subdirector

Subgerente General

#### Gerente / Subgerente

Directivos Ejecutivos  
Subgerentes Ejecutivos  
Gerentes  
Subgerentes

#### Coordinador/ Supervisor

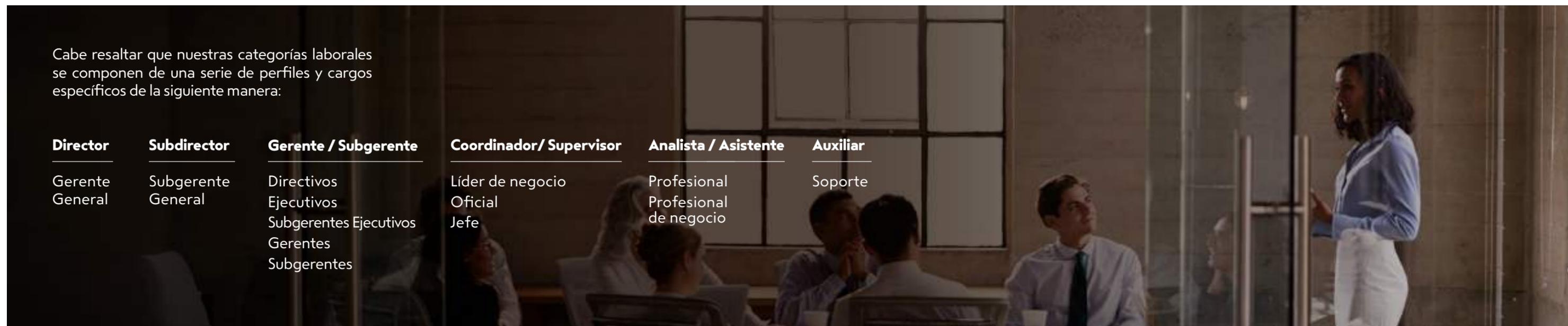
Líder de negocio  
Oficial Jefe

#### Analista / Asistente

Profesional  
Profesional de negocio

#### Auxiliar

Soporte



## Distribución por tipo de contrato, género y región

### Desglose por contrato

Contratos indeterminados		Contratos temporales		Tiempo completo		Tiempo parcial		Total	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
1,270	965	15	10	0	0	0	0	1,285	985
<b>2,235</b>		<b>35</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>2,270</b>	

### Desglose por sexo

Área (equipo/función)	# total de mujeres	# total de hombres	# total de empleados
Directivo	6	10	16
Gerencial	11	11	22
Líder	192	153	345
Líder de negocio	80	27	107
Profesional	450	330	780
Profesional de negocio	237	76	313
Soporte	309	378	687
<b>Total</b>	<b>1,285</b>	<b>985</b>	<b>2,270</b>

### Desglose por región

Región	Contratos fijos			Contratos temporales		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Bocas del Toro	11	7	18	0	0	0
Chiriquí	69	88	157	3	3	6
Coclé	27	27	54	0	0	0
Colón	29	5	34	0	0	0
Darién	7	4	11	1	0	1
Herrera	32	22	54	1	0	1
Los Santos	36	32	68	0	0	0
Panamá	953	717	1670	10	17	27
Panamá Oeste	74	27	101	0	0	0
Veraguas	32	36	68	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1,270</b>	<b>965</b>	<b>2,235</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>35</b>

### Personal con discapacidad: promedio edades, áreas de trabajo, por género

#### Personal con discapacidad por sexo



### Personal con discapacidad por área de trabajo

Área	Total
Administrativa Metropolitana	38
Región Central	12
Región Metro 1	4
Región Metro 2	3
Región Metro 3	3
Región Metro 4	1
Región Occidente	5
<b>Total general</b>	<b>66</b>

### Personal con discapacidad por rango de edad

Edad	2023	2024
de 20 a 29 años	1	2
de 30 a 39 años	10	12
de 40 a 49 años	11	18
de 50 a 59 años	20	30
de 60 a 69 años	6	4
de 70 años y más	1	0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>66</b>

### Hitos 2024 en diversidad, equidad e inclusión:

- 

**Recibimos el premio Global** a la Entidad con Mejores Prácticas de Equidad de Género en Panamá otorgado por la Asociación de Directoras de Panamá (ADP) y la Iniciativa de Paridad de Género (IPG Panamá).
- 

Fuimos reconocidos como la **entidad del sector público con mayor equidad de género** en su Junta Directiva.
- 

**Desarrollamos productos y servicios más inclusivos y adaptados** a las diversas necesidades de los clientes.
- 

Avanzamos al **primer puesto entre los bancos más inclusivos, equitativos y diversos de Panamá** en el ranking de Empresas Equitativas, Inclusivas y Diversas de la Revista SUMMA.
- 

Ocupamos el **segundo puesto de los mejores lugares para trabajar para mujeres 2024** por parte de Great Place To Work.
- 

Durante el año contamos con la asesoría y acompañamiento de una especialista de género del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Tomando como base la matriz del sello de igualdad de género, que representa nuestra hoja de ruta para consolidarnos como un banco más inclusivo y diverso, establecimos como meta el cumplimiento de 40 requerimientos, de los cuales hemos logrado cumplir 23, evidenciando un avance del 57.5%.

Dichos avances nos permitieron evidenciar que contamos con todos los elementos necesarios básicos para impulsar la mejora continua en este ámbito. Esto incluye un equipo comprometido, personal profesional con competencias técnicas y recursos financieros suficientes, así como los mecanismos adecuados para el seguimiento y medición de acciones, lo que refuerza nuestra capacidad para seguir alcanzando reconocimientos y continuar posicionándonos como referentes en este asunto.



**Este año fue clave para establecer y consolidar las bases necesarias para ser un banco inclusivo y diverso pese a lo retos, somos conscientes de que este es un proceso de largo plazo que requiere del compromiso continuo de todos los miembros de Caja de Ahorros.**



## Seguridad y salud laboral

### La salud y seguridad de nuestro equipo de trabajo es fundamental para Caja de Ahorros



Implementamos y mejoramos continuamente el Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional con el fin de prevenir accidentes de trabajo y la prevalencia de enfermedades ocupacionales, garantizando un ambiente de trabajo seguro y saludable para todo nuestro personal, contratistas, clientes y visitantes.

En Caja de Ahorros promovemos la seguridad y salud en el trabajo, implementando medidas de prevención y formación a los empleados a través de:

- Adecuaciones de puesto a los colaboradores para prevenir afectaciones de salud.
- Mantenimiento en instalaciones para reducir condiciones inseguras.
- Capacitaciones en primeros auxilios.
- Disposición de botiquines en áreas de trabajo.
- Mantenimiento de extintores anuales.
- Capacitación al personal sobre uso de extintores.
- Facilitar al personal equipos de protección personal.
- Programas de bienestar al colaborador (actividades deportivas, recreativas, jornada de vacunación, jornada de salud).
- Capacitación al personal en tema de seguridad y ocupación.
- Inspecciones y evaluaciones de áreas de trabajos.

Toda la gestión realizada se encuentra alineada a la regulación, normativa vigente, directrices y lineamientos institucionales como, la resolución 45,588 de 2011, reglamento que establece los requisitos y estándares que deben cumplir las empresas para elaborar un Plan de Prevención de Riesgos Profesionales (PPRP).

Para la identificación de riesgos y de condiciones inseguras dentro de nuestras sucursales contamos con especialistas de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO), quienes realizan inspecciones en sucursales y edificios administrativos, al igual que evaluaciones de puestos de trabajo. Sumado a esto, nuestras instalaciones cuentan con sistemas de alarmas, cámaras de seguridad, botones de pánico y otras medidas para prevenir e identificar peligros relacionados con hurto, robo y/o manifestaciones en las que se pueda ver comprometida la integridad de los colaboradores.

Durante 2024, avanzamos en la implementación de una metodología automatizada para que los colaboradores puedan reportar las diferentes condiciones y actos inseguros. Además, incluiremos dentro de la Política de Beneficios y Bienestar una sección referente a la salud y seguridad ocupacional para establecer los lineamientos en la materia. Igualmente, realizamos:

- Inspecciones aleatorias o programadas por el personal de seguridad y salud ocupacional.
- Levantamos la matriz de riesgos el cual se incluye en el plan de prevención.



### Servicios de salud

Desde Caja de Ahorros llevamos a cabo diversas actividades para que los colaboradores tengan acceso a servicios médicos y exámenes necesarios para el monitoreo de su salud. Además, disponemos de, pólizas de salud ofrecidas a los colaboradores para facilitar el acceso a servicios y especialidades médicas a precios más asequibles.

- Jornadas a nivel nacional para realizar exámenes de sangre, medir niveles de colesterol y glucosa.
- Giras de personal médico y salud ocupacional.
- Sensibilizaciones con temas de salud.
- Jornadas de PSA, exámenes de detección de cáncer de próstata.
- Se cuenta con clínica de primeros auxilios.
- Se cuenta con servicios de ambulancia privada con cobertura región Metro y Occidente.
- Beneficios de póliza de salud privada.

## Accidentes y enfermedades laborales

La mayoría de los incidentes reportados durante el 2024 estuvieron relacionados con accidentes de trayecto, sin embargo, tenemos incidentes asociados a tropezones y caídas. Para fomentar la prevención de este tipo de incidentes llevamos a cabo las respectivas investigaciones mediante inspecciones y se han definido en la matriz de riesgo. Como respuesta a estas medidas realizamos mantenimientos a instalaciones, capacitaciones e inspecciones regulares.

Por otra parte, no hemos registrado enfermedades ocupacionales, sin embargo, este 2024 se realizaron adecuaciones de puesto de las cuales dos fueron enfermedades por riesgo. Por otra parte, el personal puede reportar a mantenimiento las condiciones inseguras para que estas puedan ser subsanadas.

Paralelamente, mantenemos una matriz de evaluación de riesgos por factores más comunes en la organización, entre estos:

- Riesgos físicos (iluminación inadecuada, temperaturas).
- Riesgos ergonómicos (posturas forzadas, posturas incómodas, entre otros y presencia de escaleras, herramientas de trabajos, etc).



## Indicadores de seguridad y salud ocupacional

	2021	2022	2023	2024
# de accidentes*	16	13	12	25
# de enfermedades profesionales	0	0	0	0
# de fatalidades	0	0	0	0
Días ausentes reportados a la autoridad	3,325	3,989	4,169	3,815
<b>Total de horas trabajadas</b>	<b>79,197.50</b>	<b>80,293.75</b>	<b>82,323.00</b>	<b>82,323.00</b>
Promedio mensual de empleados en planilla en el año	2,102	2,215	2,271	2,270
Índices de frecuencia de lesiones con tiempo perdido	202.03	161.91	145.77	303.68

## \*Detalle de los accidentes

Causa	Accidentes 2021	Accidentes 2022	Accidentes 2023	Accidentes 2024
Accidentes de trayecto (accidente de tránsito)	7	7	6	19
Accidente en el trabajo con incapacidad	9	4	5	6
Fuera de instalaciones del Banco	0	1	1	0
Teletrabajo (caída)	0	1	0	0
<b>Total:</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Privacidad del cliente  
Ciberseguridad  
Canales y servicios  
Caja Amiga  
Billetera virtual WA!  
A.N.D.R.E.A.



# Experiencia del cliente

(GRI 3-3, 417-2, 417-3, 418-1)  
(SASB FN-CF-230a.1; FN-CF-230a.2; FN-CF-230a.3;  
FN-CB-230a.1; FN-CB-230a.2; FN-CF-220a.2  
FN-CF-270a.4; FN-CF-270a.5)

En nuestra organización nos comprometemos con lograr una experiencia confiable y segura para los clientes, que se enmarca en los principios de cultura del servicio, protección de la información y la disponibilidad de soluciones en canales y servicios para atender necesidades específicas.



Nuestro compromiso se basa en un compendio de propósitos que buscamos entregar al cliente desde diferentes acciones:

- Mejorar el acceso de los clientes a los canales de atención y soluciones bancarias, a partir de los análisis de características e información; buscando superar barreras de cualquier tipo eliminar. Estas acciones se fortalecen con programas de educación financiera que le permite a nuestros clientes aumentar su bienestar financiero al usar correctamente nuestros productos.
- Alcanzar procesos eficientes que optimicen el tiempo de experiencia de los clientes aumentando las probabilidades de satisfacción en ventas cruzadas y consolidación de su lealtad.
- Monitorear constantemente los tiempos de respuesta a peticiones y quejas de los clientes, con el objetivo de mantener altos estándares de atención y servicio en cada contacto.



Nuestros estándares nos orientan todos los días a la excelencia que buscamos, reflejado en el diseño de productos y servicios, factores éticos, sociales, ambientales y de transparencia en la divulgación de información financiera. De igual forma estos productos avanzan con las tendencias, cambios de preferencias de consumidores, el mercado y evaluando continuamente los riesgos financieros y no financieros. En Caja de Ahorros contamos con dos procesos fundamentales en el diseño y oferta de los productos y servicios:

# 1

## Creación y modificación de productos, servicios y canales electrónicos / digitales:

Nos enfocamos en los elementos críticos establecidos por los entes reguladores donde se incluye el alcance y comprensión clara del producto y/o ajuste, asignación de responsabilidades a las áreas de negocio (consumo /comercial), áreas operativas, funcionales y tecnológicas, participación temprana de todas las áreas de control y soporte: Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento, Gerencia Directiva de Finanzas, Gerencia Directiva de Operaciones, Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, Gerencia Directiva de Riesgo Integral, Gerencia Directiva Jurídica y Gerencia Directiva de Tecnología. Finalmente se desarrolla un análisis exhaustivo del producto y/o modificación, incluyendo su propósito, riesgos y rentabilidad, segmento del cliente objetivo, requerimientos de tecnologías y estructura de tasas.

# 2

## Fijación de precios en productos activos y pasivos:

La Gerencia Ejecutiva de Productos se encarga de definir el precio adecuado por tipo de producto basado en criterios que permiten la revisión de parte del Comité de Activos, Pasivos e Inversiones (ALCO) y posterior aprobación de la Junta Directiva de Caja de Ahorros.



**Los procesos y políticas que enmarcan el diseño de nuestros productos y servicios financieros, son difundidos de manera amplia y accesible para los diferentes grupos de interés, a través de varios mecanismos internos y externos.**

### Comunicación interna sobre productos y servicios

- Publicación de políticas y procedimientos a través de la herramienta "Dinámica". Esta herramienta está disponible para todos los colaboradores a través de las plataformas internas del banco.
- Las actualizaciones son comunicadas a través de correos masivos a todos los colaboradores.
- Realizamos capacitaciones continuas para garantizar la comprensión y aplicación adecuada.

### Comunicación externa sobre productos y servicios

- Publicación en sitio web del Banco de las tarifas y condiciones de los productos y servicios.
- Publicación en sitio web del Banco del Contrato Único de Productos y Servicios que contiene los términos y condiciones.

Alcanzar la experiencia satisfactoria de nuestros clientes se basa en la mejora continua que mantenemos siempre para incorporar sus peticiones, quejas y reclamos. Durante 2024, mantuvimos la recepción y resolución de las inquietudes y necesidades de nuestros clientes en 323 reclamos que gestionamos y respondimos a cabalidad, así como el 8% fue escalado a la Superintendencia de Bancos para lograr una resolución completamente efectiva. Específicamente 16 quejas fueron recibidas directamente por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), de estas 10 se encuentran en proceso abierto.

#### Reclamos recibidos y escalados

	2022	2023	2024
Porcentaje de reclamos escalados a la Superintendencia de Bancos	N.D	5.8%	8%
Total de reclamos recibidos	246	342	323

### NPS Transaccional 2024

Canal	Promedio anual	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Sucursales	50	43	51	51	54	46	49	56	49	54	53	50	50
A.N.D.R.E.A.	55	38	43	36	54	58	55	61	65	63	60	62	54
Atención al Cliente	32	19	45	19	30	32	18	54	38	37	38	40	34
Chat en Línea	62	56	100	67	67	67	45	50	86	67	33	100	75
Buzón de Sugerencia	81	89	78	89	85	87	76	84	76	81	85	76	69



Continuamos midiendo y gestionando el NPS transaccional de nuestros canales, dispuestos para los clientes alcanzando mejoría en el canal A.N.D.R.E.A., chat en línea y manteniendo la satisfacción en el Buzón de sugerencias.



## Privacidad del cliente

En Caja de Ahorros abordamos los desafíos de gestión de la ciberseguridad poniendo en marcha políticas, procesos y tecnologías diseñadas para proteger la información y los sistemas contra accesos no autorizados, alteraciones y destrucción. Implementamos un enfoque integral que incluye la inversión en tecnologías avanzadas de prevención de pérdida de información (Data Loss Prevention), la capacitación continua de nuestros empleados en prácticas de seguridad y la colaboración entre áreas en temas de ciberseguridad. Tenemos el compromiso de proporcionar un entorno seguro para los clientes y asegurar que sus datos estén protegidos en todo momento.

Contamos con un marco normativo robusto y completo para garantizar la privacidad del cliente, que abarca desde la Ley Orgánica, Reglamento Interno y Código de Ética, poniendo especial énfasis en la privacidad y confidencialidad de los derechos de clientes, colaboradores y proveedores. Estamos preparados para atender de manera eficiente las solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que puedan presentar los clientes.

Contamos con una Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, que garantiza los principios de tratamiento de datos como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes, proveedores y colaboradores. Esto abarca desde la recopilación, almacenamiento y uso de la información personal, hasta su eliminación segura. En la Política se establecen lineamientos a seguir al oficial de protección de datos de la empresa, como también los respectivos a la Junta Directiva.

Prevenimos y mitigamos impactos negativos potenciales a la privacidad de los clientes a partir de cláusulas de protección de datos personales para los contratos únicos de productos y servicios bancarios, al igual que en los contratos con los proveedores, tomando en cuenta el consentimiento para el tratamiento de los datos personales. Contamos con el aviso de privacidad y una sección de protección de datos en la página web, para que los clientes puedan leer sobre el uso de la información, como se protege y resguarda, al igual que la forma de ejercer sus derechos ARCO.

En nuestra organización tenemos áreas de control como Auditoría, Riesgo Tecnológico, Riesgo Integral, Riesgo Operativo y Control Interno, las cuales evalúan periódicamente los cumplimientos normativos en materia de privacidad y protección de datos personales. Anualmente se plantea a la Junta Directiva nuevas iniciativas en materia de protección de datos y cada tres meses en los comités de seguridad digital se dan avances y seguimientos a las iniciativas.

En 2024 no incurrimos en impactos negativos relacionados con filtraciones de datos o información personal, así como tampoco hubo clientes afectados. Esto también permitió que no tuviéramos pérdidas monetarias en materia de violación a la privacidad del cliente, ni a través de nuestras propias operaciones o de las relaciones comerciales. Sin embargo, las contingencias ocurrieron alrededor de los fraudes relacionados con tarjetas y otros tipos de fraude. Este indicador disminuyó 3% respecto a 2023 evidenciando una mejora de la seguridad relacionada con las tarjetas de nuestros clientes.



### Fraudes

	2023	2024
Pérdidas por cualquier fraude relacionado con (presencia y ausencia) tarjetas y otros tipos de fraude	B/. 52,314.24	B/50,729.52

## Ciberseguridad

La experiencia de nuestros clientes se asegura a partir de la gestión de la ciberseguridad que aborda la protección de la información digital contra amenazas y ciberataques, así como la garantía de la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información crítica.

En este contexto, utilizamos controles, medidas preventivas de detección temprana, reactivas y de contención para minimizar riesgos e incidentes en los equipos donde procesamos y manejamos la información confidencial de clientes, empleados y socios estratégicos, con el fin de evitar pérdidas económicas en las operaciones a causa de robo de datos o amenazas cibernéticas.



Este trabajo se realiza, mediante la adopción y ejecución de diferentes acciones como: evaluación de impacto, amenazas y vulnerabilidades con el equipo de Riesgo Tecnológico que generan la matriz de cada sistema. De igual forma, establecemos herramientas de protección perimetral e interna a los sistemas, así como pruebas de vulnerabilidad de penetración a la infraestructura tecnológica, para descubrir debilidades y reforzar la seguridad.

La eficacia de las medidas implementadas se logra a partir de las siguientes acciones:

- Establecer procesos de análisis y alertas en caso de que se identifique actividades no normales para proceder con acciones de mitigación y seguimiento.
- Generación de informes y sesiones de trabajo para la evaluación de lo identificado, junto a correcciones, mejoras o afinación de controles.
- Los informes periódicos incluyen métricas que permiten la evaluación en detalle de los controles, amenazas o ataques.
- La Gerencia Ejecutiva de Seguridad Digital y Ciberseguridad presenta informes a la Gerencia General mediante comité ejecutivo.
- Entre los objetivos de la gerencia se ha establecido el crecimiento del alcance del equipo de Ciberseguridad para lograr tener un Centro de Operaciones de Seguridad.

Esta gestión se realiza en cumplimiento de regulaciones y normativas internas, utilizando como referencia estándares y marcos internacionales de ciberseguridad como las ISO 27001 y las NIST.

Estas medidas nos permiten atender riesgos como:

### Riesgo de Brechas de Seguridad:

Las empresas que se preocupan por trabajar en la transformación digital, aumentan los vectores de amenazas y exposición a brechas de seguridad, por el cual pueden ser objeto de ciberataques. Un ciberataque podría llegar a vulnerar y comprometer la integridad de los sistemas, y como consecuencia la filtración de datos confidenciales, lo que afectaría tanto a la reputación como a la relación con los clientes.

### Interrupción de las Operaciones:

Un posible impacto de un ataque cibernético como el de un ransomware, podría afectar fuertemente la operación del banco, impactando la continuidad del negocio, bloqueando el acceso a los sistemas e información, lo que puede detener las actividades de servicio y atención a clientes desembocando en impacto reputacional y pérdida de confianza.

### Riesgos relacionados con la adopción de nuevas tecnologías:

La adopción y trabajo con nuevas tecnologías emergentes incentiva a la aparición de nuevos riesgos de seguridad. En Caja de Ahorros debemos mantener las estrategias y medidas de control y seguridad para gestionar los riesgos y proteger los servicios digitales.





Invertimos en ciberseguridad como nuestro diferencial de servicios sólidos y seguros en la protección y privacidad de la información, confirmando nuestra ventaja competitiva de cara al cliente. De estas inversiones surge la capacitación de los equipos en protección de datos, seguridad de la información y ciberseguridad:

Número de participantes

Capacitación	2023	2024
Protección de datos	353	1,904
Seguridad de la información	2,087	2,270
Ciberseguridad	1,888	2,033

Estamos comprometidos en salvaguardar la seguridad de los clientes y de los sistemas.

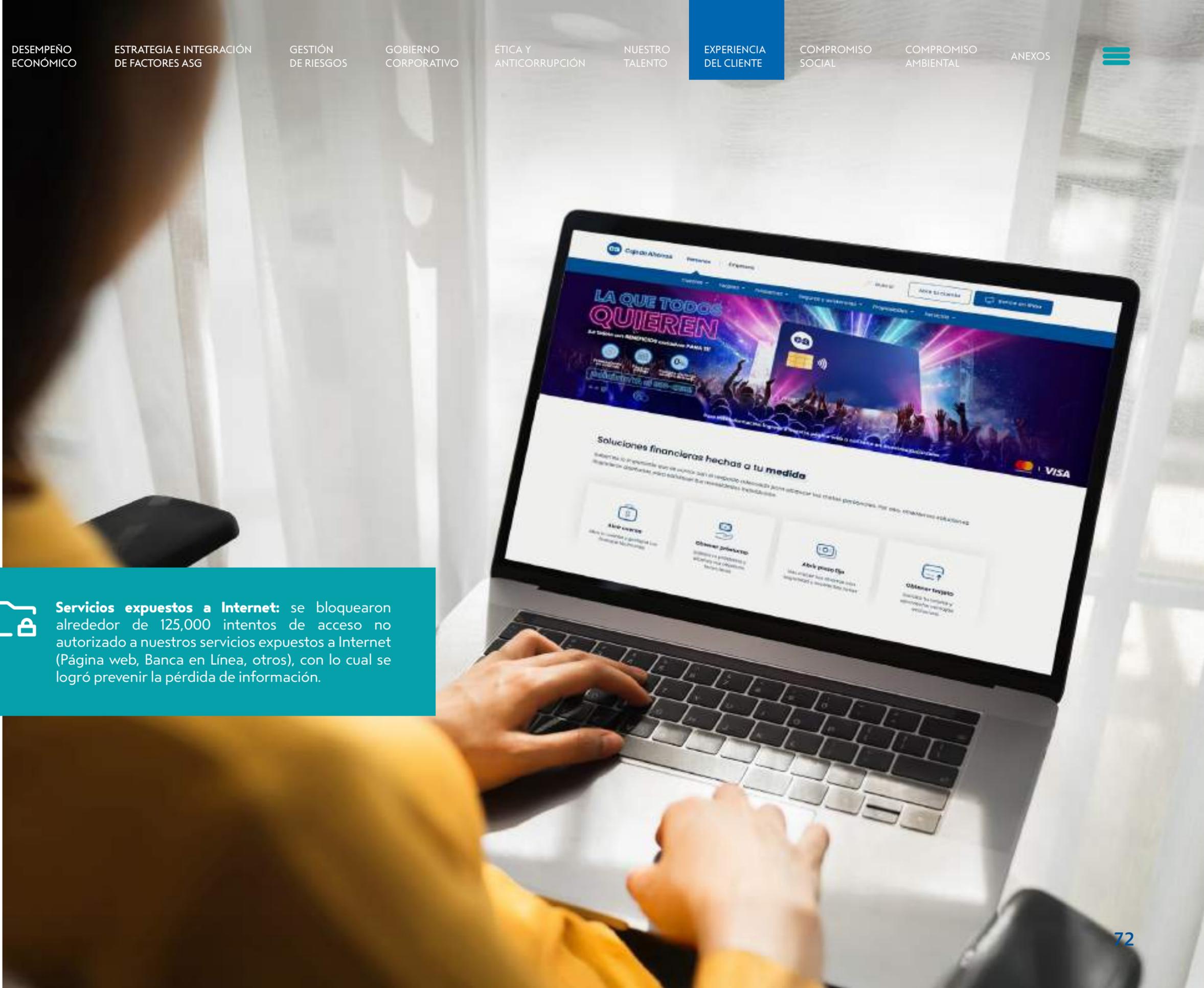


**Protección de marca:** en 2024 se aplicaron 72 bajas de sitios identificados como maliciosos y de uso no autorizado de la marca Caja de Ahorros.



**Servicios expuestos a Internet:** se bloquearon alrededor de 125,000 intentos de acceso no autorizado a nuestros servicios expuestos a Internet (Página web, Banca en Línea, otros), con lo cual se logró prevenir la pérdida de información.

Para los incidentes de seguridad, las herramientas de monitoreo detectaron alrededor de 500 amenazas a los datos y sistemas (en la forma de phishing, malware, ataques de fuerza bruta, spyware, ataques de negación de servicios), las cuales fueron gestionadas y resueltas de forma satisfactoria en un 100% y no representaron riesgos, ni lograron comprometer los servicios y aplicaciones críticas del banco.





## Canales y servicios

Los clientes tienen a su disposición múltiples canales de atención y servicio entre ellos canales físicos y remotos de fácil acceso.



### 60

sucursales a nivel nacional



### 1

sucursal móvil



### 344

cajeros ATM que incluyen 99 diseñados para altura de personas en **sillas de ruedas** y 245 que cuentan con **sistema braille**.



### 181

colaboradores formados en lenguaje de señas para atender a personas con discapacidad auditiva.



### Centro

de Atención Telefónica



### Correo

electrónico



### Redes

sociales



### Banca

en línea



### APP

móvil donde los usuarios tienen la posibilidad de abrir una cuenta de ahorros básica.

## Caja Amiga



Tu misma Caja, pero más cerca

Caja Amiga es parte de un mecanismo de atención a clientes que conforma nuestra red de corresponsales no bancarios, donde se pueden realizar transacciones.

Están ubicados en puntos cercanos y convenientes para los usuarios como: almacenes, tiendas, abarroterías, farmacias y locales comerciales afiliados. Este servicio es el principal canal de llegada a comunidades sin sucursales bancarias ni ATM. Para 2024 alcanzamos 320 comercios afiliados a Caja Amiga a nivel nacional que estuvieron distribuidos de la siguiente forma:

# 74

Región Metro  
(Panamá Metro, Panamá Oeste, Colón, Darién)

# 111

Región Provincias Centrales  
(Coclé, Veraguas, Los Santos, Herrera)

# 107

Región Occidente  
(Chiriquí, Boca del Toro)

Estos comercios nos permitieron realizar **113,129** transacciones logrando un volumen de B/. **4,517,934.81**.



A través de este canal logramos mejorar la inclusión financiera y bancarización debido a que facilitan el acceso de la población a transacciones financieras y otros servicios, disminuyen sus desplazamientos y mejoran su interacción con medios digitales que les agrupa su información en un solo lugar. Entre los principales beneficios que genera:



### Ingresos económicos para los pequeños comercios Caja Amiga

Los comercios Caja Amiga reciben ingresos económicos por las transacciones realizadas por la comunidad.

**Aspecto:** Económico

**Beneficios:**

**320**

comercios activos beneficiando de forma directa e indirecta a

**711,800**

habitantes en

**192**

corregimientos.

### Apertura de cuentas

Acceso y bancarización para los habitantes de las comunidades en donde se ubica Caja Amiga.

**Aspecto:** Inclusión y bancarización financiera

**Beneficios:**

En los últimos 4 años se han realizado

**170**

actividades en estas comunidades, logrando la apertura de más de 2 mil cuentas con un monto de

**B/. 55,125.**

### Reducción de uso de combustible e impacto al medio ambiente

Reducción en el uso de combustible para desplazarse a centros financieros gracias al acceso a productos y servicios directamente en la comunidad.

**Aspecto:** Medio ambiente

**Beneficios:**

**192**

corregimientos que cuentan con Caja Amiga (Reducción de huella ambiental)

### Reducción de uso de papel e impacto al medio ambiente

Por medio de la aplicación digital se evita el uso de comprobantes de papel de las transacciones realizadas en las Caja Amiga debido a su envío digital a través de su correo electrónico.

**Aspecto:** Medio ambiente

**Beneficios:**

**192**

corregimientos que cuentan con Caja Amiga (Reducción de huella ambiental)



Nuestros canales generan dinamización de las transacciones y asociados a ello contamos con grandes montos y cartera movilizada.

Canales	Cartera			Cantidad de transacciones			Montos		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Caja Amiga	242	295	320**	130,216	115,911	113,129	B/. 5,350,611.80	B/. 4,936,610.12	B/. 4,517,934.81
Adquirencia*	583	718	804	1,522,031	2,302,709	2,828,779	B/. 84,855,138.30	B/. 206,579,158.87	B/. 393,691,056.96
ATM	319	308	311	9,577,652	10,555,680	9,889,568	B/. 716,542,733.50	B/. 804,262,356.00	B/. 760,485,560.40
Banca en Línea	138,151	15,032	213,000	1,726,299	1,680,576	45,000,000	B/. 281,180,257.70	B/. 455,271,396.00	B/. 867,000,000.00
APP Móvil	148,994	179,200	213,000	33,100,656	44,375,112	45,000,000	B/. 255,193,312.50	B/. 273,556,356.00	B/. 867,000,000.00
DeUna (cifra sumada en el gran total de Banca Móvil)	24,131	30,909	37,000	46,744	55,356	123,330	B/. 1,323,323.70	B/. 372,987.00	B/. 3,096,983.83

\*Continuamos operando como adquirentes del Estado.

\*\*Comercios activos afiliados.



## Billetera virtual WA!

Contamos con nuestra billetera virtual "WA!", que permite aumentar la base de usuarios al igual que la movilización de recursos, especialmente el pago de becas de cualquier programa del Estado panameño, recibido como beneficio de transferencia monetaria condicionada y beca universitaria del Instituto para Formación y Aprovechamiento de Recursos Humanos (IFARHU).

Programa Becas Universitarias 2022-2024

**B/.94,785,429.14**

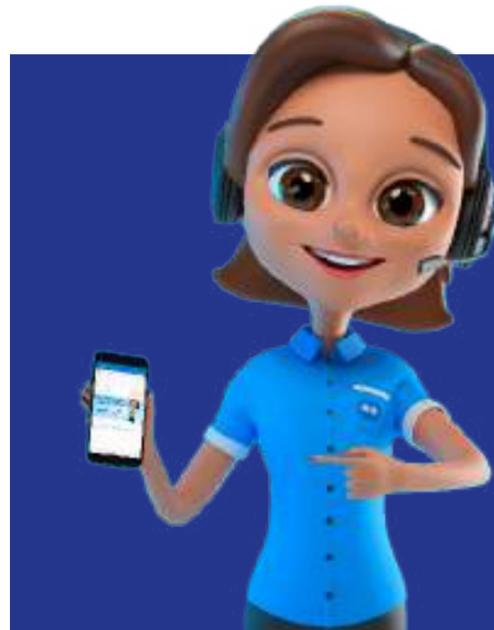
acreditaciones a becas

**206,563**

Total de pagos

**39,447**

Total de becarios

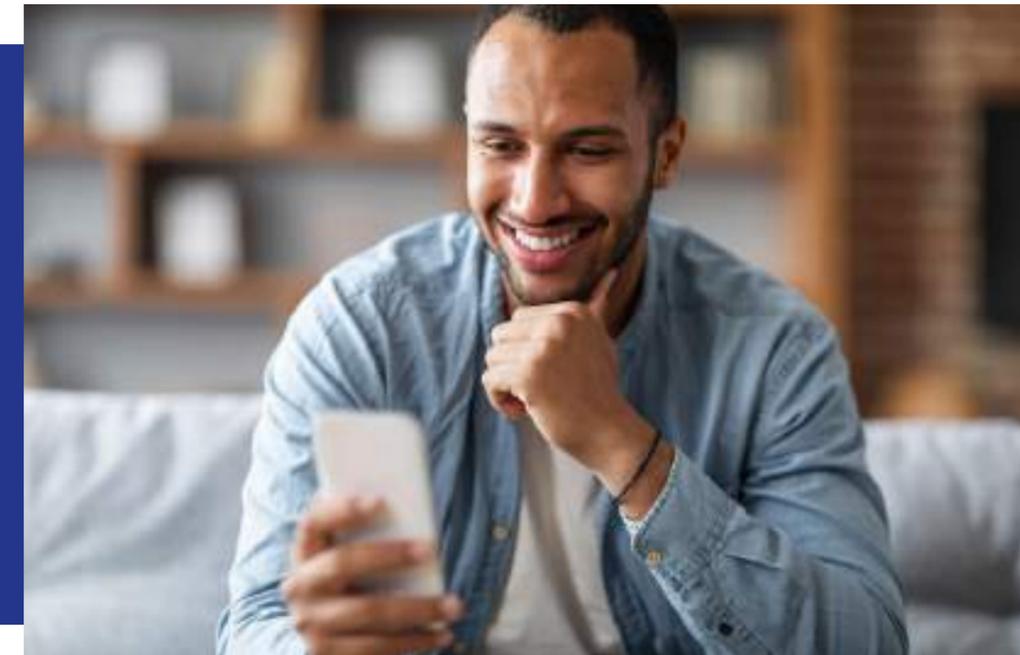


## A.N.D.R.E.A.

Nuestra presencia en canales se fortalece con el funcionamiento del Asistente Nacional de Respuesta Automática A.N.D.R.E.A. que presta atención virtual vía WhatsApp y Facebook Messenger, y permite consultar saldos, movimientos de cuentas, requisitos, horarios, consulta de trámites y actualización de datos.

## Se realizaron 471,751 consultas a través de A.N.D.R.E.A. en 2024

De éstas: 109,825 fueron clientes nuevos, a su vez se derivaron 155,776 consultas de servicio al cliente, banca por teléfono y servicio fuera de horario. Además, se realizaron 52,193 consultas de autogestión y 8,842 consultas en línea.



# COMPROMISO SOCIAL

Inclusión financiera  
Educación financiera  
Programas sociales



# Compromiso social

(GRI 3-3)  
(SASB FN-CB-240a.1; FN-CB-240a.4; FN-CB-000.B)

## Inclusión financiera

Nuestro impacto hacia la economía y la sociedad se materializa a través de la gestión de inclusión financiera que hace parte de los focos estratégicos de sostenibilidad y nuestra promesa de valor social.

Estas acciones buscan ofrecer productos, servicios y canales que permitan a la población acceder a la banca, así como promover la bancarización, especialmente en zonas rurales, alejadas de los centros urbanos y de los circuitos económicos tradicionales.

Diseñamos actividades para generar bienestar financiero en las familias panameñas y en las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional, difundiendo conocimientos en finanzas personales, ahorro y el uso de productos financieros de manera responsable. Para lograr atender las necesidades personalizadas de nuestros clientes y grupos de interés, mantenemos un relacionamiento proactivo, priorizamos su voz y opinión integrándolas en todos los niveles de nuestras operaciones y a su vez le damos valor para que esta sea primordial de los procesos de toma de decisiones.



Esta gestión está inmersa en la Política de Sostenibilidad donde se involucran las siguientes gerencias:

**La Gerencia Directiva de Consumo** otorga créditos para la adquisición de viviendas de interés social, préstamos personales, tarjetas de crédito y cuentas de ahorro, ajustándose a las necesidades financieras de los clientes.

**En 2024 alcanzamos 24,717 préstamos cualificados equivalentes a B/. 659,346,981 orientados a PYMES y microempresas.**

**La Gerencia de PYME** atiende las pequeñas empresas, ayudando a su estabilidad y crecimiento, generando oportunidades de empleo y desarrollo en su entorno.

Gerencias

**La Gerencia Ejecutiva de Seguridad de la Información y Ciberseguridad** protegen los datos de los clientes y mantienen la confiabilidad en los procesos, además de fortalecer el sistema de seguridad y mantenerse a la vanguardia en el mercado.

**La Gerencia Ejecutiva de Productos** genera facilidades que se adaptan a las necesidades de los clientes.

En Caja de Ahorros mantenemos múltiples canales para aumentar la inclusión financiera de los clientes y grupos de interés. Es así como articulamos 60 sucursales a nivel nacional, alrededor de 320 comercios que utilizan nuestro corresponsal bancario Caja Amiga, 311 cajeros automáticos, el Asistente Nacional de Respuesta Automática A.N.D.R.E.A., Caja en Línea y Caja Móvil.

Desde Caja Amiga ofrecemos a la ciudadanía realizar transacciones bancarias como depósitos a cuenta, retiros, consultas de cuentas, transferencias entre cuentas propias y entre clientes de Caja de Ahorros, así como también pagos de compromisos como préstamos y tarjetas de crédito. Adicionalmente brindamos la facilidad de realizar pagos como telefonía móvil y servicios públicos, tanto a clientes como a no clientes del banco, dándoles a estos últimos el acercamiento al medio de pago electrónico.

Como parte de la labor de inclusión financiera y bancarización, ofrecemos a través de los comercios Caja Amiga aperturas de cuentas en comunidades apartadas, dándole a esta población acceso a servicios bancarios y a la vez incentivando el ahorro adecuado y responsable.

Nuestra oferta inclusiva también se desarrolla a través de los corresponsales no bancarios, que ofrecen una solución eficiente para ampliar el acceso a servicios financieros, especialmente en áreas donde las sucursales tradicionales no son viables.



**Este modelo de negocio es rentable al reducir costos y brindar comodidad y accesibilidad a los clientes.**



Las ventajas para los clientes y comercios son:

Accesibilidad

Conveniencia

Inclusión financiera

Alcance comunitario

Reducción de barreras



## Educación Financiera

De forma complementaria, ponemos en marcha programas educativos de difusión de conocimiento a los grupos de interés, a través de acciones de formación y capacitación, que completan la gestión de inclusión financiera como dos elementos interdependientes en el impacto que generamos en la sociedad. En 2024 las principales acciones fueron:

**Programa de Educación Financiera**, dirigido a todo público con el objetivo de formar con habilidades financieras para administrar de manera adecuada su dinero y recursos, abordando las siguientes temáticas: el ahorro, finanzas sanas, jubilación segura, presupuesto familiar, buen uso del crédito, entre otras.

**Nuestra meta establecida para 2024 fue capacitar 1,000 personas del sector público y privado en finanzas personales, sin embargo, la meta fue superada alcanzando a capacitar 5,591 personas, entre estudiantes y adultos.. En este programa los colaboradores invirtieron 893 horas de capacitación.**

## Programas sociales



### Concurso de Oratoria

Durante el 2024 fuimos parte de la organización del concurso Nacional de Oratoria, proyecto educativo que, en sus 19 años de existencia, ha dejado una huella significativa en la juventud panameña. En ese sentido, en Caja de Ahorros reafirmamos el deber y compromiso con la educación, con una inversión este año de B/.206,900.00, de los cuales B/.86,200.00 se destinaron a cuentas de ahorros para los semifinalistas, finalistas y profesores asesores.

Este concurso educativo ha sido clave para la formación de habilidades y pensamiento crítico de los jóvenes del país acerca del desarrollo sostenible. El tema central de esta edición fue: "Cuidado, conservación y reserva del agua: recurso vital para construir el desarrollo sostenible y económico de Panamá", donde los 15 finalistas resaltaron la importancia de la gestión del agua como pilar para el futuro del país, incentivando a los demás jóvenes a asumir un rol activo en la preservación de este recurso esencial.





## Voluntariado

Nuestro compromiso social también continuó fortaleciéndose con iniciativas de voluntariado. Con el objetivo de contribuir al bienestar de las familias panameñas a través de programas y actividades de impacto social, ambiental y educativo, mantuvimos el programa **“Una Gran Familia”** como el espacio para que los colaboradores puedan compartir y aportar a diferentes causas.

A través de este voluntariado, se ha logrado fortalecer la cultura de responsabilidad social en colaboradores y ha beneficiado a miles de personas en todo el país, consolidando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible. Nuestras cifras en 2024 fueron:

<b>1,568</b>	<b>8,458</b>	<b>132</b>
voluntarios	horas invertidas	actividades





### Huertos Escolares

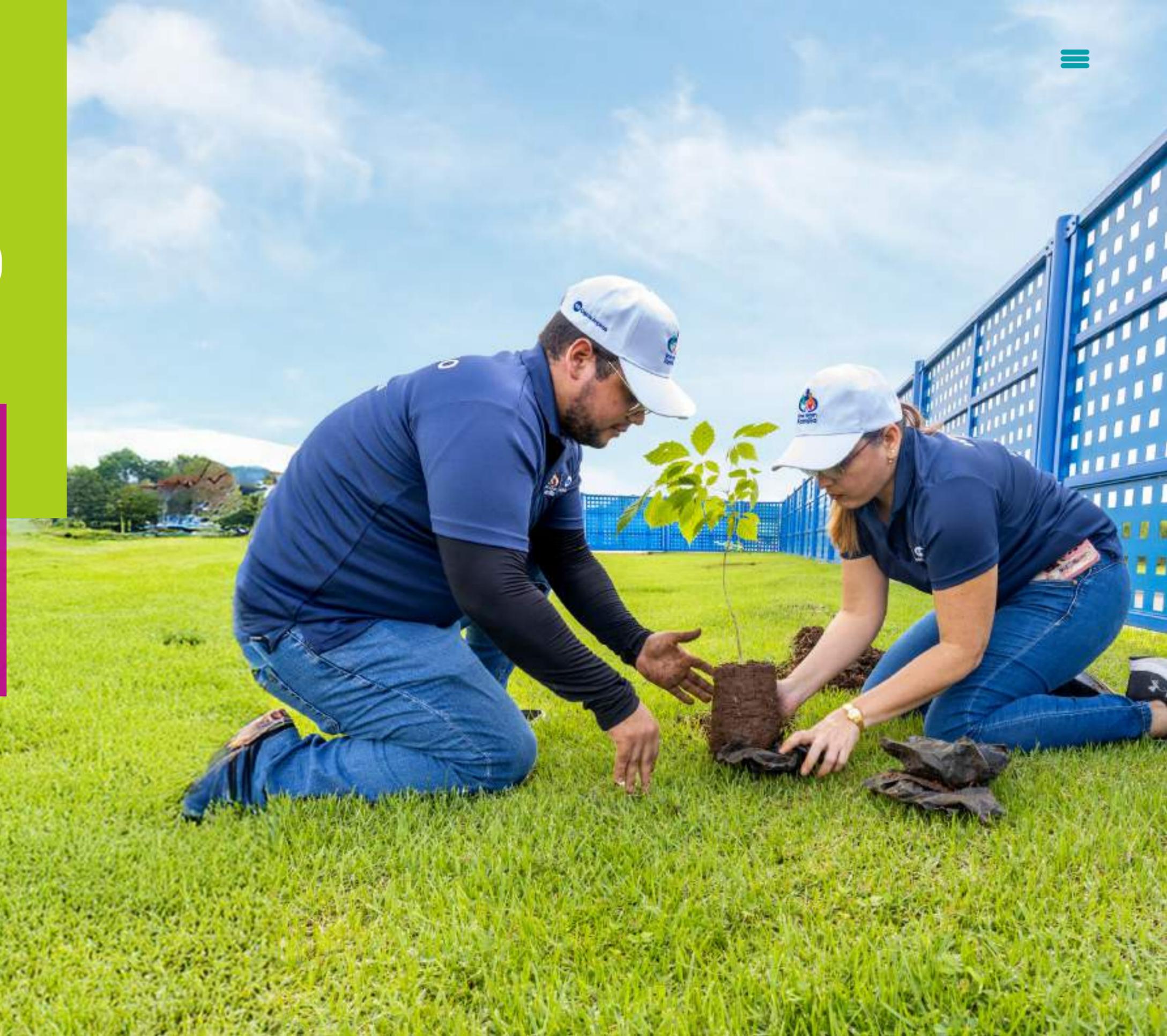
El programa de Huertos Escolares en alianza con el Ministerio de Educación (MEDUCA) y el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) continuó en marcha buscando mejorar la alimentación de los estudiantes, especialmente en áreas rurales y vulnerables del país.

Esta actividad ha beneficiado a **247** escuelas, así como ha contribuido al desarrollo de habilidades agrícolas y ambientales de **30,908** estudiantes que se benefician directamente del programa. Se ha recolectado **379,628.5 libras** en producción agrícola y avícola, las cuales son destinadas para la alimentación de los niños a través de los comedores escolares.



# COMPROMISO AMBIENTAL

Emisiones  
Energía  
Programa de reciclaje



# Compromiso ambiental

(GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1 305-2, 305-4, 305-5, 306-4)

En el 2024 continuamos reafirmando el compromiso ambiental, midiendo e identificando los impactos generados a través de la prestación de servicios financieros y analizándolos respecto a las prioridades establecidas en la Estrategia de Sostenibilidad.



## Emisiones

En 2024 calculamos el Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI)<sup>1</sup> del cual obtuvimos 1,275.24 tCO<sub>2</sub>e<sup>2</sup> de emisiones liberadas directa e indirectamente a la atmósfera. Este inventario da continuidad al proceso que venimos llevando desde 2022 cuando calculamos la línea base. Esta ha sido una información clave para ajustar las acciones destinadas a mitigar los impactos de la huella y así fortalecer el desempeño ambiental.

### Emisiones Directas de GEI Alcance 1 y 2

Alcance de Emisiones en tCO <sub>2</sub> e	2022	2023	2024
Alcance 1	643.19	515.04	627.55
Alcance 2	652.88	680.80	649.98

Los resultados de 2024 evidencian la predominancia de las Emisiones de Energía Adquirida presentes en las Emisiones de Alcance 2 contribuyendo con un 51% al total de la huella de carbono. Dentro de estas emisiones se cuantifican las cargas ambientales generadas por Diésel o Gasoleo, Gasolina Motor y Extintores de Gas Carbónico. De otra parte el 47% restante de las emisiones en nuestra huella de carbono correspondió a fuentes móviles.



### Intensidad de las Emisiones

En el marco del cálculo de huella de carbono, aplicamos un indicador de intensidad de emisiones vinculado al desempeño operativo, con el fin de facilitar su comparabilidad y seguimiento en el tiempo. Para 2024, se calculó dividiendo las emisiones totales (1,277.53tCO<sub>2</sub>e) entre el número total de colaboradores (2,270), obteniendo una intensidad promedio de 0.55 tCO<sub>2</sub>e por colaborador.

<sup>1</sup> La metodología utilizada para la realización del cálculo de la Huella de Carbono Corporativa se basa en el "Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte" del GHG Protocol, que nació de la cooperación entre el World Resources Institute - WRI y el World Business Council for Sustainable Development - WBCSD. Este estándar brinda los lineamientos necesarios para satisfacer los requisitos de la Norma ISO 14064-1:2018. Para el cálculo de las emisiones de Alcance se toma como fuente de referencia la información de la Secretaría Nacional de Energía de Panamá (SNE).

<sup>2</sup> La Huella de Carbono fue estimada para 2024 con un porcentaje de incertidumbre de  $\pm 3.57\%$ , es decir con una precisión alta según el GHG Protocol teniendo en cuenta las fluctuaciones en los valores de los consumos y los factores de emisión.

## Energía

En Caja de Ahorros hacemos uso eficiente y racional de la energía basado en procesos de control sobre el consumo en las operaciones. Para asegurar el uso eficiente y racional, cuantificamos el consumo del combustible utilizado en el abastecimiento de generadores de emergencia, ubicados en las distintas sucursales y sitios donde operamos en el país.

**Durante 2024 continuamos midiendo los indicadores de consumo de diesel para los generadores, registrando 214.32 GJ equivalentes a 1,262.74 Galones.**

### Consumo de combustibles

Tipo de combustible	2021		2022		2023		2024	
	GJ	Galones	GJ	Galones	GJ	Galones	GJ	Galones
Diésel	253.88	17,151.57	207.12	1,402.21	ND	ND	214.32	1,262.74



Asimismo, la huella de carbono evidenció la predominancia de las Emisiones Indirectas por Energía Adquirida. Dentro de estas emisiones se cuantifican las cargas ambientales generadas por Diésel o Gasóleo, Gasolina Motor y Extintores de Gas Carbónico.

En términos de energía eléctrica realizamos la medición del consumo en nuestras 62 sucursales, oficinas administrativas y todo sitio que cuente con medidor eléctrico a nivel nacional, registrando 22,697.63 GJ en 2024

Este valor se observa un aumento respecto al dato de 2023, además tiene incidencia sobre la intensidad energética por colaborador que alcanzó un valor de 9.99kWh. Este indicador de intensidad reflejó un aumento respecto a 2023 descontando la disminución de la cantidad de colaboradores en la planilla.

Consumo	2022		2023		2024	
	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ
Consumo en todas las oficinas (kWh)	6,330,346	22,789	6,609,707.40	17,962	6,304,898	22,697.63
Intensidad energética (GJ/Colaborador)	11.0		7.73		9.99	

## Eficiencia energética

Las iniciativas de reducción y optimización se soportan en los sistemas de generación de energía renovable a través de 798 paneles solares instalados estratégicamente en las sucursales de Santiago Interamericana, El Dorado, Chepo, Paseo Las Tablas, Santa Fe, Vista Alegre, Coronado y Bicentenario. Estos paneles generan 119,819 kWh anuales, lo que se traduce en una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de 11.9tCO<sub>2</sub>e. Actualmente, esta energía solar cubre el 6% de nuestras necesidades energéticas totales con el 94% restante proveniente de la red. Para complementar esta iniciativa, hemos adoptado medidas de eficiencia energética como el apagado programado de iluminación y equipos de trabajo fuera de horario operativo.

Durante 2024 continuó en funcionamiento la alianza con EVERGO que nos permitió mantener activas 11 estaciones de cargadores para autos eléctricos a nivel nacional.

Estas unidades cuentan con una capacidad de carga de 50kw y son capaces de cargar un vehículo hasta en un 80% en 45 minutos.



## Programa de reciclaje

En Caja de Ahorros contamos con iniciativas de reciclaje desarrolladas a partir de estaciones que reciben materiales reutilizables. Estas acciones benefician a más de 167,000 habitantes facilitando la disposición de residuos de manera adecuada bajo estándares nacionales. Estas estaciones se ubican en Bicentenario, El Dorado, San Francisco y en Casa Matriz.

**Durante 2024 logramos recuperar 53 toneladas de materiales reciclables entre papel y cartón, representando un ingreso adicional de B/2,832.72.**

Este programa se complementa con actividades internas de reciclaje y uso eficiente de papel en las sucursales. Entre las principales actividades de reciclaje interno procuramos hacer uso eficiente de volantes para transacciones de depósitos y pago de obligaciones, las cuales representan más de 2 millones de transacciones al año, asegurando reducir el desperdicio de volantes por errores de escritura.



# ANEXO DE GESTIÓN ASG

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Análisis de materialidad

Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

Tabla GRI

Tabla SASB

Indicadores propios

# Anexo de gestión ASG

(GRI 2-28, 2-29, 3-1, 3-2)

## Relacionamiento con los grupos de interés

Desde Caja de Ahorros hemos identificado las partes interesadas presentes en el entorno de la operación, cada uno de ellos tiene un nivel de influencia y dependencia de actividades, y basado en estos criterios definimos canales y propuesta de valor para comunicarnos y relacionarnos.

Tanto los grupos de interés internos como externos, cuentan con medios de consulta que monitoreamos y evaluamos periódicamente midiendo la satisfacción y efectividad en la comunicación.



### Colaboradores

#### Propuesta de Valor

Fomentar una cultura corporativa de bienestar y tranquilidad, con amplias oportunidades de crecimiento y desarrollo de habilidades a través de capacitaciones continuas.

#### Canales

- Línea de denuncias.
- Evaluaciones de desempeño.
- Encuesta de clima laboral.
- Correo/página web.
- Universidad Corporativa Especializada de Caja de Ahorros (UCECA).
- Capacitaciones virtuales.

### Proveedores

#### Propuesta de Valor

Consolidar vínculos de largo plazo basados en relaciones estables y sólidas siguiendo procesos claros, justos y transparentes, preservando la conducta ética de todas las partes, así como el respeto y acción por el medio ambiente y el uso eficiente de los recursos naturales y energéticos.

#### Canales

- Plataforma Panamá Compra.
- Sesiones informativas.
- Evaluaciones y seguimientos.

### Comunidad/Sociedad

#### Propuesta de Valor

Generar impacto en las familias panameñas, basados en una estrategia de proyectos de educación e inclusión social y financiera.

#### Canales

- Voluntariado Una Gran Familia.
- Programa Huertos Escolares de Zambo.
- Programa Nacional del Ahorro.

### Reguladores

#### Propuesta de Valor

Mantener el total cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables, poniendo a disposición la estructura de Gobierno y Ética Corporativa para la mejora continua frente a estándares, parámetros y marcos normativos internacionales y voluntarios.

#### Canales

- Plataforma de Monitoreo de Transparencia.
- Formularios de solicitud de información.
- Página web.
- Estados Financieros y Memoria Anual.

## Medios de Comunicación

### Propuesta de Valor

Impulsar nuestras iniciativas de educación y cultura financiera en las familias panameñas con los medios tradicionales y no tradicionales de comunicación.

### Canales

- Redes sociales y página web.
- Notas de prensa.
- Entrevistas.
- Campañas institucionales.
- Concurso de Oratoria.

## Estado

### Propuesta de Valor

Comunicar y disponer como entidad estatal, línea directa de relacionamiento con el Gobierno Panameño, divulgando con transparencia nuestras operaciones y procesos de toma de decisiones.

### Canales

- Plataforma de Monitoreo de Transparencia.
- Actos y contrataciones públicas.
- Estados Financieros y Memoria Anual.

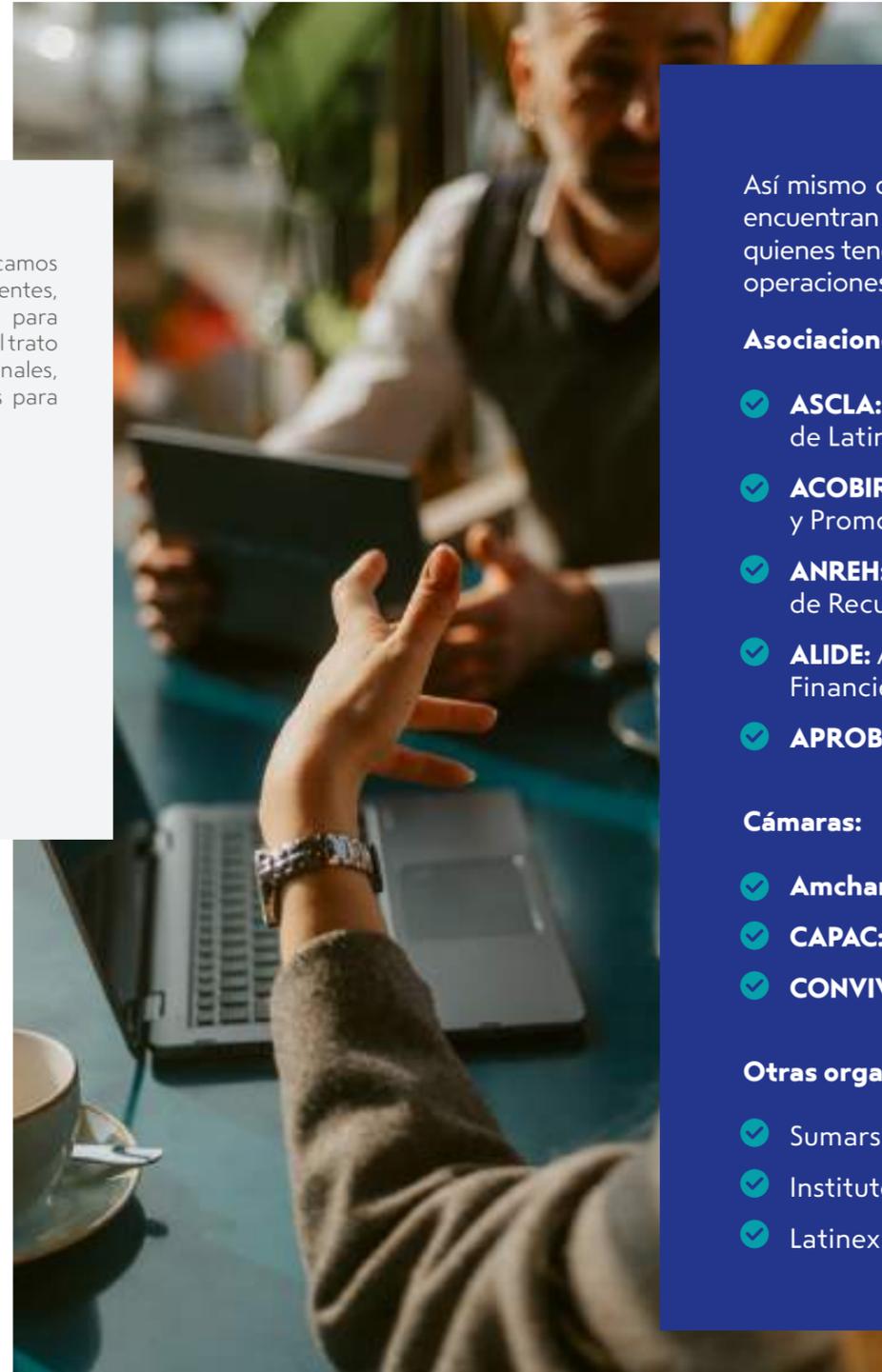
## Clientes

### Propuesta de Valor

Como la razón del objeto social del banco buscamos entregar un servicio de excelencia a los clientes, garantizando solvencia y estabilidad financiera para mantener su confianza en nosotros, asegurando el trato justo y equitativo mediante una extensa red de canales, productos y servicios accesibles y diferenciados para toda la familia panameña.

### Canales

- Sucursales.
- Redes sociales.
- Canales remotos: aplicación móvil, billetera electrónica, banca en línea, ATM.
- Caja Amiga.
- Asistente virtual A.N.D.R.E.A.
- Correo/página web.
- Encuestas de satisfacción.
- Educación Financiera.



Así mismo dentro de los actores con los que nos relacionamos se encuentran las asociaciones, cámaras y otras organizaciones con quienes tenemos alianzas para lograr el desarrollo sostenible de las operaciones e impactos.

### Asociaciones:

- ✓ **ASCLA:** Asociación de Secretarios Corporativos de Latinoamérica.
- ✓ **ACOBIR:** Asociación Panameña de Corredores y Promotores de Bienes Raíces.
- ✓ **ANREH:** Asociación Nacional de Profesionales de Recursos Humanos.
- ✓ **ALIDE:** Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo.
- ✓ **APROB:** Asociación Pro obras de Beneficencia.

### Cámaras:

- ✓ **Amcham:** American Chamber of Commerce Panama.
- ✓ **CAPAC:** Cámara Panameña de la Construcción.
- ✓ **CONVIVIENDA:** Consejo Nacional de Promotores de Vivienda.

### Otras organizaciones:

- ✓ Sumarse.
- ✓ Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá.
- ✓ Latinex - Bolsa de Valores.

# Análisis de materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

En el 2024 continuamos rigiéndonos por el primer análisis de materialidad alineado con las estrategias derivadas del Mapa Estratégico 2022-2025. Este análisis nos permitió priorizar las temáticas más críticas que impactan los intereses de los grupos de interés y las operaciones. Este análisis fue el fundamento del enfoque de gestión sostenible e integración de factores ASG a las actividades y líneas de acción. Además de analizar el impacto sobre el entorno, este ejercicio fue más allá al integrar el concepto de doble materialidad, donde incluimos el análisis de:



**Materialidad de impacto:** representa los impactos y temáticas más significativas para el Banco, considerando como las operaciones y relaciones comerciales generan efectos en el entorno económico, ambiental, social y de los derechos.



**Materialidad financiera:** responde a los factores ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) que pudieran llegar a generar un impacto sobre la estabilidad financiera en los flujos de efectivo internos de la organización.

En este sentido, la determinación de los temas materiales derivó del análisis del siguiente proceso:

1

**Revisión:** En esta fase buscamos comprender el contexto general donde desarrollamos las operaciones, incluyendo las actividades de nuestros socios y relaciones comerciales, realizando una revisión completa del trabajo de las áreas y recopilando iniciativas internas ya existentes.

2

**Identificación:** A través de la revisión de documentos y marcos sectoriales aplicables, mapeamos e identificamos una lista de impactos potenciales en los que nuestras operaciones se podrían ver relacionadas, para esto analizamos:

- Marcos sectoriales por estándares de reportes internacionales (GRI y SASB) donde se identifican los impactos y los temas más relevantes para el sector financiero en una escala global, así como la inclusión del trabajo y lineamientos desarrollados por iniciativas como La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

- El marco regulatorio panameño y sus estipulaciones sobre aspectos sociales y ambientales, Ley General del Ambiente, Ley 41 (de 1 de julio de 1998) y la Política Nacional de Cambio Climático (Decreto Ejecutivo 35 de 2007). Así como la actualización sobre requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).
- Contexto de las operaciones en relación con el aspecto global a través del análisis de los riesgos empresariales descritos anualmente por el World Economic Forum (WEF).

- Los compromisos del estado panameño en avances sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y como signatario del Acuerdo de París, así como la evolución del sector financiero local, tomando en cuenta el trabajo realizado bajo el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá, la Asociación Bancaria de Panamá y el Grupo de Trabajo de la Taxonomía de Finanzas Sostenibles.
- Requerimientos del mercado financiero global, a través de inversionistas institucionales y calificadoras de riesgo.
- Evaluaciones de satisfacción internas a colaboradores y consultas similares ya existentes.



**3 Priorización:** A partir de la lista preliminar de temas materiales, consultamos, evaluamos e identificamos los temas prioritarios más relevantes para el Banco y los grupos de interés, finalizando con un listado que se sintetizó bajo 2 perspectivas:

- Prioridades internas como Caja de Ahorros, en base al Mapa Estratégico 2022-2025, y la estrategia de negocio existentes, a través de consultas con altos ejecutivos de distintas áreas.
- Relevancia para los grupos de interés, realizando entrevistas, grupos focales y consultas internas. Con esta priorización realizada, logramos construir la Matriz de Materialidad de Impacto, valorando y tomando en cuenta el peso y relevancia de cada tema material identificado.

**4 Validación:** El listado final y matriz de materialidad contó con la presentación interna y aprobación por parte de la Gerencia General, el Comité de Gobierno Corporativo y la Junta Directiva del Banco.



Completando el enfoque de doble materialidad, determinamos nuestra materialidad financiera aplicando los temas claves propuestos por los apartados sectoriales del Sustainability Accounting Board (SASB) para los sectores hipotecarios, de consumo y banca comercial.

#	Temas materiales	ODS	Materialidad
1	Ética y anticorrupción	16	Ambas
2	Privacidad del cliente	16	Financiera
3	Ciberseguridad	16	Ambas
4	Transparencia del producto; mercadotecnia	12	Financiera
5	Comunicación corporativa	16	Ambas
6	Atracción y retención de talento	8	Ambas
7	Gestión de la diversidad e inclusión	5,10,8	Ambas
8	Inclusión Financiera	1,4	Ambas
9	Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático	13	Ambas
10	Productos financieros verdes	7,11,12	Ambas
11	Gestión de riesgos ASG	9,12	Ambas
12	Gestión de riesgos financieros	-	Ambas
13	Solidez, balance y rentabilidad	-	Ambas

## Contribución a los objetivos de

# desarrollo sostenible

Completando el enfoque de doble materialidad, determinamos la materialidad financiera aplicando los temas clave propuestos por los apartados sectoriales del Sustainability Accounting Board (SASB) para los sectores hipotecarios, de consumo y banca comercial.



**Meta**  
1.4

### Iniciativa

- Ofrecemos productos y servicios diferenciados y enfocados a promover la bancarización de sectores tradicionalmente desatendidos. (Caja Juvenil y Cuenta de Ahorros CIP Juvenil).
- Contamos con una amplia red de corresponsales no bancarios (Caja Amiga) que facilita el alcance de servicios a todas las comunidades.
- Facilitamos el acceso a la vivienda propia a través de préstamos hipotecarios con tasas preferenciales.

### Indicadores

- Apertura de cuentas de trámite simplificada equivalentes a:  
B/. 3,546,641.55
- Apertura de cuentas de ahorro equivalentes a:  
B/. 717,642.08
- 320 comercios aliados Caja Amiga como corresponsales no bancarios en 192 corregimientos.
- 113,129 transacciones facilitadas en Caja Amiga.
- Más de 68,000 familias apoyadas para tener vivienda propia.
- 4,020 hipotecas desembolsadas a noviembre de 2024.



**Meta**  
2.3  
2.4

### Iniciativa

- Contribuimos a la disminución del hambre con la producción de alimentos en las áreas donde están ubicados los Huertos Escolares de Zambo, uno de nuestros programas insignia por 24 años que además difunde habilidades agrícolas y ambientales a los estudiantes de las escuelas impactadas.

### Indicadores

- Impactamos 274 escuelas donde 30,908 estudiantes se benefician del programa.
- Se han recolectado 379,628.5 lbs. en producción agrícola y avícola, las cuales son destinadas para la alimentación de los niños a través de los comedores escolares.



**Meta**  
4.2  
4.3  
4b

### Iniciativa

- Implementamos programas que preparan a los beneficiarios en el hábito del ahorro como el Programa Nacional de Ahorro y el Programa Mis Finanzas Transcenden.
- Invertimos anualmente en la educación de niños y jóvenes de colegios a nivel nacional a través del Concurso Nacional de Oratoria los aportes entregados mediante este.

### Indicadores

- 5,591 personas capacitadas en finanzas personales.
- B/.206,900.00 destinados al Concurso de Oratoria.



**Meta**

- 5.1
- 5.5
- 5a

**Iniciativa**

- Seleccionamos nuestro talento basado en las capacidades y métodos de cada individuo. A través del Código de Ética y Conducta, establecemos lineamientos que fomentan la construcción de un ambiente de trabajo inclusivo, con igualdad de oportunidades y libre de cualquier forma de discriminación.

**Indicadores**

- Las mujeres representan el 57% de la planilla.
- Contamos con 289 mujeres en puestos de liderazgo.
- El 50% de los cargos gerenciales están ocupados por mujeres.



**Meta**

- 7.1
- 7.2
- 7.3

**Iniciativa**

- Acelerando la transición verde y promoviendo la electromovilidad, generamos opciones de financiamiento preferenciales para la adquisición de paneles solares residenciales y autos eléctricos/híbridos.

**Indicadores**

- Financiamiento de automóviles ecológicos e híbridos equivalente a B/.3,460,141
- Financiamiento de paneles solares residenciales equivalentes a B/.268,284.82



**Meta**

- 8.3
- 8.5
- 8.10

**Iniciativa**

- Ofrecemos a los colaboradores programas con beneficios como seguro de vida, asistencia sanitaria, permisos parentales, préstamos preferenciales, licencias, becas para colegios, apoyo por contingencias.
- Disponemos de programas formativos y de desarrollo de habilidades abiertos para todos los colaboradores. (Desarrolla tus Habilidades, Mis Finanzas Trascienden, Potenciando Líderes, PlanifiCA+, Escuela de Caja, Escuela de Negocio, entre otros).
- Contamos con planes de pensiones y jubilación que ofrecen: seguros de hospitalización, beneficios en tasas de interés, gratificaciones especiales.

**Indicadores**

- Brindamos trabajo decente a 2,270 colaboradores.
- 2,400 participantes en nuestra Universidad Corporativa a quienes impactamos su desarrollo socioeconómico.



**Meta**

- 9.2 9.4
- 9.3 9a

**Iniciativa**

- Ofrecemos el programa de financiamiento de fácil acceso destinado a PYMES y Microempresas.
- Incrementamos la accesibilidad de los servicios, migrando estos al espacio digital.
- Optimizamos la atención al cliente y solicitud de información a través de la implementación de la Asistente Nacional de Respuesta Automática (A.N.D.R.E.A.).

**Indicadores**

- Alcanzamos 24,717 préstamos cualificados equivalentes a B/. 659,346,981 orientados a PYMES y microempresas.
- 45,000,000 de transacciones a través de banca en línea y app móvil equivalentes a B/.867,000,000.
- En 2024 se realizaron 471,751 consultas a través de A.N.D.R.E.A. De estas 109,825 fueron de clientes nuevos, a su vez se derivaron 155,776 consultas de servicio al cliente, banca por teléfono y servicio fuera de horario. Además, se realizaron 52,193 consultas de autogestión y 8,842 consultas en línea.



**Meta**  
10.2  
10.5

**Iniciativa**

- Los colaboradores conviven en espacios de trabajo libres de discriminación que valoran la diversidad y promueven el respeto mutuo.
- Capacitamos a los colaboradores en atención a personas con discapacidades auditivas y visuales.
- Contamos con facilidades e infraestructuras para personas con discapacidades.

**Indicadores**

- 99 cajeros ATM diseñados para altura de personas en sillas de ruedas y 245 que cuentan con sistema braille.



**Meta**  
11.6

**Iniciativa**

- Invertimos en infraestructura para acelerar la transición hacia una economía baja en carbono y promover la movilidad eléctrica urbana.
- Buscamos reducir la dependencia energética proveniente de fuentes no renovables mediante la instalación de paneles solares en las sucursales.
- Creamos opciones seguras para que la comunidad pueda disponer sus desechos responsablemente, contamos con 4 estaciones de reciclaje ubicadas en las sucursales de El Dorado; Bicentenario, Casa Matriz y el Auto Banco de San Francisco.

**Indicadores**

- 11 estaciones de cargadores para autos eléctricos a nivel nacional. Estas unidades cuentan con una capacidad de carga de 50kWh
- 167,000 habitantes beneficiados de las estaciones de disposición de residuos de manera adecuada. Estas estaciones se ubican en Bicentenario, El Dorado, San Francisco y en Casa Matriz.
- Recuperamos más de 2,000 libras de materiales reciclables entre papel y cartón, representando un ingreso adicional de B/. 2,832.72.



**Meta**  
12.2  
12.6  
12.7

**Iniciativa**

- Facilitamos a los clientes la información necesaria para que su toma de decisiones sea informada, y puedan seleccionar el producto y/o servicio más conveniente conforme a sus necesidades.
- Fortalecimos el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) y sometemos los proyectos de la cartera comercial a un riguroso proceso de análisis de impactos ambientales y sociales.

**Indicadores**

- Continuamos midiendo y gestionando el NPS transaccional de canales dispuestos para los clientes alcanzando mejoría en el canal A.N.D.R.E.A., chat en línea y manteniendo la satisfacción a través del Buzón de Sugerencias.
- B/. 37,117,242 de saldo en cartera evaluada a través de SARAS.
- 182 clientes pasaron por la evaluación de la gestión de riesgo social, ambiental y climático.



**Meta**  
13.1  
13.3

**Iniciativa**

- Formamos parte del Programa Reduce tu Huella (RTH Corporativo) e incrementamos el alcance del segundo inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- Mejoramos la infraestructura para seguir transitando a una economía baja en carbono.

**Indicadores**

- Reducimos la huella de carbono alcance 2 en 5%
- Evitamos la liberación 11.9tCO<sub>2</sub>e y contamos con 798 paneles solares instalados en las sucursales, que generaron 119,819 kWh en el 2024. Esto representa el 6% de nuestro consumo total.



### Meta

16.4 16.6  
16.5 16.7

### Iniciativa

- Contamos con una sólida estructura de gobierno que asegura que las operaciones se apegan al total cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes.
- Contamos con un comité destinado específicamente a la gestión de prevención de blanqueo de capitales.
- Facilitamos el acceso a todo el público a la Línea Ética de Denuncias y nos encontramos en constante actualización de la información relacionada a través de la Plataforma de Monitoreo de Transparencia.
- Nuestro directorio cuenta con formaciones anuales sobre temas de corrupción, fraude, lavado de dinero y prevención de financiamiento del terrorismo.
- Sometemos a los directores a evaluaciones periódicas que miden sus aspectos de supervisión, toma de decisiones, ambiente de la Junta Directiva, participación de los miembros, entre otros.

### Indicadores

- 42 horas de capacitación a la Junta Directiva en materia de Gestión del Riesgo de Crédito, Buena Gobernanza, Sostenibilidad en la Banca, las Normas Internacionales de Información Financieras de Sostenibilidad - NIIF S1 Y S2, y Cumplimiento.
- 0 denuncias sobre lavado de dinero o corrupción por parte de colaboradores.
- 100% de los colaboradores de todas las categorías laborales recibieron comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.
- 100% de directores capacitados en medidas anticorrupción.



### Meta

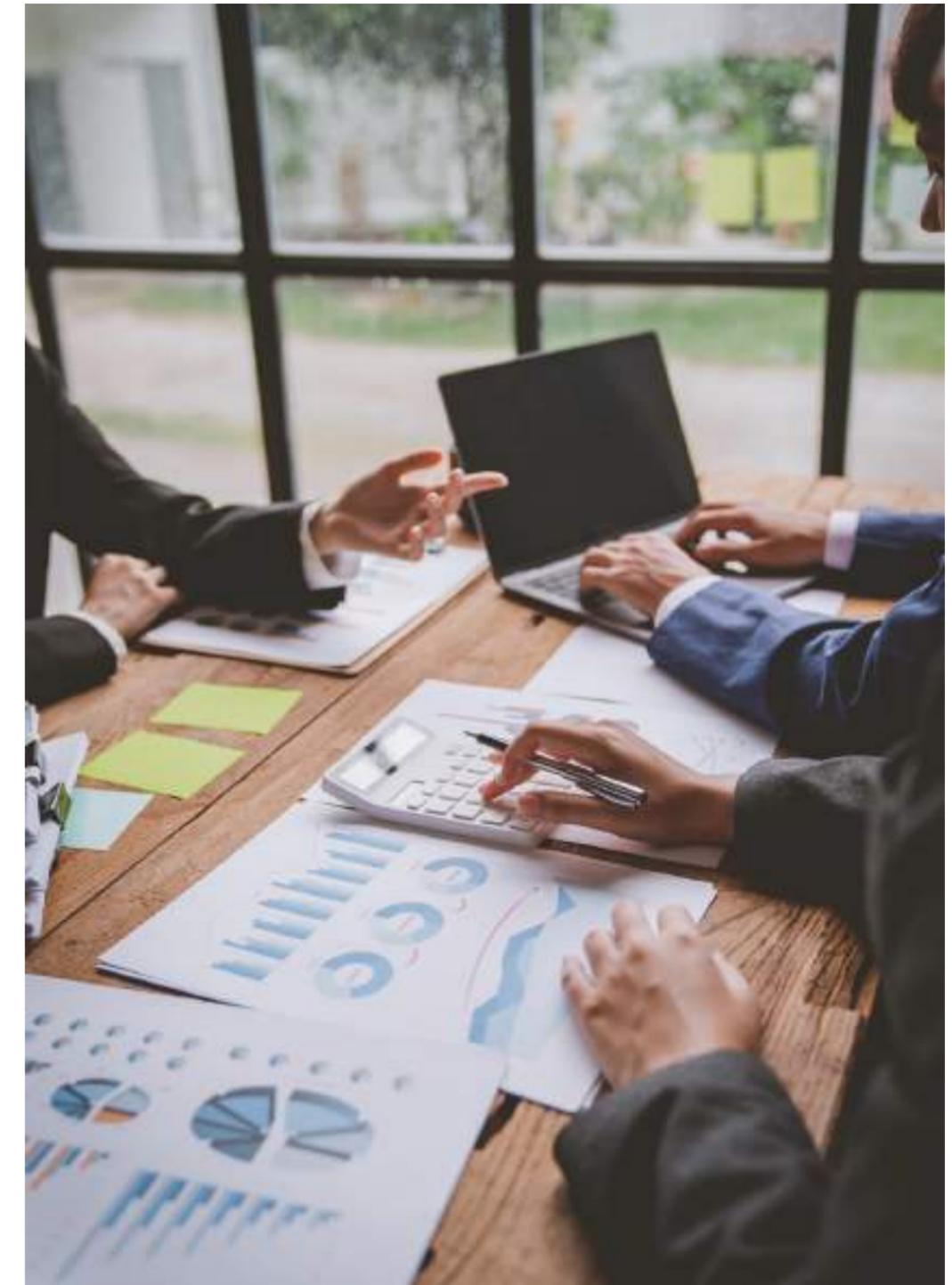
17.17

### Iniciativa

- Nos aliamos con organizaciones que buscan el desarrollo sostenible al igual que nosotros, buscando generar impacto social, ambiental y económico positivo.

### Indicadores

- Mantuvimos 11 alianzas con asociaciones, cámaras y otras organizaciones.



## Contenidos GRI

ESTANDAR	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
CONTENIDOS GENERALES			
GRI	<b>2-1</b>	Detalles de la organización	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-2</b>	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-3</b>	Período de reporte, frecuencia y punto de contacto	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-4</b>	Reexpresión de la información	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-5</b>	Verificación externa	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-6</b>	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-7</b>	Empleados	Nuestro Talento
GRI	<b>2-8</b>	Trabajadores que no son empleados	Nuestro Talento
GRI	<b>2-9</b>	Estructura y composición de la gobernanza	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-10</b>	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-15</b>	Conflictos de interés	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-11</b>	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-12</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-13</b>	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-14</b>	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Somos Caja de Ahorros
GRI	<b>2-16</b>	Comunicación de inquietudes críticas	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-17</b>	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo
GRI	<b>2-18</b>	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobierno Corporativo

## Contenidos GRI

ESTANDAR	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
GRI	<b>2-19</b>	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo
GRI	<b>2-20</b>	Proceso para determinar la remuneración	Gobierno corporativo
GRI	<b>2-21</b>	Ratio de compensación total anual	Gobierno corporativo
GRI	<b>2-22</b>	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del gerente general
GRI	<b>2-23</b>	Compromiso de política	Estrategia e integración de factores ASG
GRI	<b>2-24</b>	Incorporación de compromisos de política	Ética y anticorrupción
GRI	<b>2-25</b>	Procesos para remediar impactos negativos	Ética y anticorrupción
GRI	<b>2-26</b>	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética y anticorrupción
GRI	<b>2-27</b>	Cumplimiento de la legislación y normativa	Ética y anticorrupción
GRI	<b>2-28</b>	Asociaciones de las que se participa	Anexo I - Detalle de gestión ASG
GRI	<b>2-29</b>	Enfoque para la participación de las partes interesadas	Anexo I - Detalle de gestión ASG
GRI	<b>2-30</b>	Acuerdos de negociación colectiva	Anexo I - Detalle de gestión ASG
<b>TEMAS MATERIALES</b>			
GRI	<b>3-1</b>	Proceso para determinar temas materiales	Anexo I - Detalle de gestión ASG
GRI	<b>3-2</b>	Lista de temas materiales	Anexo I - Detalle de gestión ASG
GRI	<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	Anexo I - Detalle de gestión ASG
GRI 3-3	<b>3-3 Ética y Anticorrupción</b>	Gestión de los temas materiales - anticorrupción	Ética y anticorrupción
GRI 205: Anticorrupción 2016	<b>205-1</b>	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Ética y anticorrupción
GRI 205: Anticorrupción 2017	<b>205-2</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Ética y anticorrupción

## Contenidos GRI

ESTANDAR	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
GRI 205: Anticorrupción 2018	<b>205-3</b>	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Ética y anticorrupción
GRI 206: Competencia desleal 2021	<b>206-1</b>	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ética y anticorrupción
GRI 415: Política pública 2016	<b>415-1</b>	Contribuciones políticas	Ética y anticorrupción
GRI 3-3	<b>3-3 Privacidad del cliente</b>	Gestión de los temas materiales - privacidad del cliente	Experiencia del cliente
GRI 3-3	<b>3-3 Ciberseguridad</b>	Gestión de los temas materiales - ciberseguridad	Experiencia del cliente
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	<b>418-1</b>	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Experiencia del cliente
GRI 3-3	<b>3-3 Transparencia del producto y mercadotecnia</b>	Gestión de los temas materiales - transparencia del producto y mercadotecnia	Experiencia del cliente
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	<b>417-1</b>	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia del cliente
GRI 417: Marketing y etiquetado 2017	<b>417-2</b>	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Experiencia del cliente
GRI 417: Marketing y etiquetado 2018	<b>417-3</b>	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Experiencia del cliente
GRI 3-3	<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales - nuestro talento	Nuestro talento
GRI 401: Empleo 2016	<b>401-1</b>	Número de contrataciones y rotación de empleados	Nuestro talento
GRI 401: Empleo 2017	<b>401-2</b>	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo	Nuestro talento

## Contenidos GRI

ESTANDAR	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018	<b>403-1</b>	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2019	<b>403-2</b>	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2020	<b>403-3</b>	Servicios de salud en el trabajo	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2021	<b>403-4</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2022	<b>403-5</b>	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2023	<b>403-6</b>	Fomento de la salud de los trabajadores	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2024	<b>403-7</b>	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2025	<b>403-8</b>	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2026	<b>403-9</b>	Lesiones por accidente laboral	Nuestro talento
GRI 403: Salud y seguridad laboral 2027	<b>403-10</b>	Dolencias y enfermedades laborales	Nuestro talento
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	<b>404-1</b>	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Nuestro talento
GRI 404: Formación y enseñanza 2017	<b>404-2</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Nuestro talento
GRI 404: Formación y enseñanza 2018	<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Nuestro talento
GRI 3-3	<b>3-3 Gestión de la diversidad e inclusión</b>	Gestión de los temas materiales - gestión de la diversidad e inclusión	Nuestro talento

## Contenidos GRI

ESTANDAR	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
GRI 201: Desempeño económico 2016	<b>201-3</b>	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nuestro talento
GRI 401: Empleo 2016	<b>401-3</b>	Permiso parental	Nuestro talento
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	<b>405-1</b>	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la planilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Nuestro talento
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2017	<b>405-2</b>	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nuestro talento
GRI 406: No Discriminación 2016	<b>406-1</b>	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nuestro talento
GRI 3-3	<b>3-3 Gestión de la inclusión financiera</b>	Gestión de los temas materiales - Inclusión financiera	Compromiso social
GRI 3-3	<b>3-3 Gestión de riesgos ASG</b>	Gestión de los temas materiales - gestión de riesgos ASG	Gestión de riesgos
GRI 3-3	<b>3-3 Gestión de riesgos financieros</b>	Gestión de los temas materiales - gestión de riesgos financieros	Gestión de riesgos
GRI 3-3	<b>3-3 Solidez, balance y rentabilidad</b>	Gestión de los temas materiales -Solidez, balance y rentabilidad	Desempeño económico
GRI 201: Desempeño económico 2016	<b>201-1</b>	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico
GRI 201: Desempeño económico 2017	<b>201-2</b>	Implicaciones financieras, otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	Gestión de riesgos
GRI 201: Desempeño económico 2018	<b>201-4</b>	Asistencia financiera recibida del gobierno	Ética y anticorrupción
GRI 201: Desempeño económico 2019	<b>204-1</b>	Proporción de gasto en proveedores locales	Desempeño económico
GRI 302: Energía 2016	<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	Compromiso ambiental

## Contenidos GRI

ESTANDAR	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
GRI 302: Energía 2017	<b>302-2</b>	Consumo de energía fuera de la organización	Compromiso ambiental
GRI 302: Energía 2018	<b>302-3</b>	Intensidad energética	Compromiso ambiental
GRI 302: Energía 2019	<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	Compromiso ambiental
GRI 302: Energía 2020	<b>302-5</b>	Reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2016	<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2017	<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI a la energía (alcance 2)	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2018	<b>305-3</b>	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2019	<b>305-4</b>	Intensidad de las emisiones de GEI	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2020	<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2021	<b>305-6</b>	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Compromiso ambiental
GRI 305: Emisiones 2022	<b>305-7</b>	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Compromiso ambiental

## Índice de contenidos

# SASB

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
<b>FN-CB-510a.2</b>	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Ética y anticorrupción
<b>FN-CF-220a.2</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Experiencia del cliente
<b>FN-CB-230a.2</b>	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Capítulo experiencia del cliente
<b>FN-CF-230a.2</b>	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	Capítulo experiencia del cliente
<b>FN-CF-230a.3</b>	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Capítulo experiencia del cliente
<b>FN-CF-270a.3</b>	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	Aún no se cuenta con esta información completamente alineada con el requerimiento solicitado por el estándar.
<b>FN-CF-270a.4</b>	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB	Capítulo experiencia del cliente
<b>FN-CF-270a.5</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos	Experiencia del cliente
<b>FN-CB-240a.1</b>	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Compromiso social
<b>FN-CB-240a.4</b>	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Compromiso social

## Índice de contenidos

# SASB

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
<b>FN-CB-410a.1</b>	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	Capítulo gestión de riesgos
<b>FN-CB-410a.2</b>	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en el análisis de crédito	Capítulo gestión de riesgos
<b>FN-CF-000.A</b>	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago	Capítulo desempeño económico
<b>FN-CF-000.B</b>	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago	Capítulo desempeño económico
<b>FN-CB-000.A</b>	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	Capítulo desempeño económico
<b>FN-CB-000.B</b>	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	Capítulo compromiso social
<b>FN-MF-270a.2</b>	(1) Número y (2) valor de (a) las modificaciones de las hipotecas residenciales, (b) las ejecuciones hipotecarias y (c) las ventas a corto o la entrega de escrituras en lugar de una ejecución hipotecaria, según los puntajes FICO superiores o inferiores a 660	Aún no se cuenta con esta información completamente alineada con el requerimiento solicitado por el estándar.
<b>FN-MF-000.A</b>	(1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Capítulo compromiso social
<b>FN-MF-000.B</b>	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Capítulo compromiso social
<b>FN-CF-230a.1, FN-CB-230a.1</b>	Número de filtraciones de datos con violación a privacidad de clientes	Ciberseguridad

## Indicadores propios

ESTANDAR	CONTENIDO (Identificador de Caja de Ahorros)	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
PROPIO	<b>Principales Indicadores Financieros de la Gestión</b>	Activos, utilidad neta, índice de eficiencia operacional, ROE, ROA, índice de liquidez, patrimonio, índice de solvencia	Desempeño económico
PROPIO	<b>Estado de resultados</b>	Análisis acumulado incluyendo variaciones absolutas y porcentuales; ingresos por intereses y comisiones; margen financiero, ingresos netos, gastos generales, resultados operativos, utilidad neta	Desempeño económico
PROPIO	<b>Balance de situación resumido</b>	Activos líquidos, cartera crediticia, total de activos, patrimonio, utilidad del período, pasivo y patrimonio	Desempeño económico
PROPIO	<b>Balance de situación</b>	Detalle de activos, detalle pasivos	Desempeño económico
PROPIO	<b>PP-19</b>	Cantidad de posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-21</b>	Agregado de la remuneración fija total de esos colaboradores (acumulado a 31 de dic.)	Nuestro talento
PROPIO	<b>P-1</b>	Número de denuncias sobre corrupción por parte de colaboradores	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>P-2</b>	Número de denuncias sobre lavado de dinero por parte de colaboradores	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>P-3</b>	Número de denuncias sobre violaciones en contra del código de ética y conducta	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>P-4</b>	Número de denuncias presentadas en actividades irregulares (corrupción, lavado de dinero, financiamiento de terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva)	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>P-5</b>	Eficiencia resolutive	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>P-6</b>	Prevención de vincular clientes en temas de FT - Número de colaboradores capacitados	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>P-7</b>	Número de cápsulas éticas digitales enviadas a colaboradores	Ética y anticorrupción
PROPIO	<b>PP-26</b>	Personal con discapacidad: promedio edades, áreas de trabajo, por género	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-27</b>	Número de comercios activos afiliados a Caja Amiga	Experiencia del cliente
PROPIO	<b>PP-28</b>	Volumen total de transacciones en Caja Amiga realizadas por parte de afiliados	Experiencia del cliente

## Indicadores propios

ESTANDAR	CONTENIDO (Identificador de Caja de Ahorros)	DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN FINAL
PROPIO	<b>PP-29</b>	Número de habitantes beneficiados por Caja Amiga	Experiencia del cliente
PROPIO	<b>PP-30</b>	Número de corregimientos beneficiados por Caja Amiga	Experiencia del cliente
PROPIO	<b>PP-20</b>	Número de colaboradores en posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-22</b>	Agregado de la remuneración variable total de esos colaboradores (acumulado al 31 de dic.)	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-24</b>	Promedio de la remuneración variable anual por colaborador (de esos cargos)	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-23</b>	Promedio de la remuneración fija anual por colaborador (de esos cargos)	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-120</b>	Promedio de empleados en planilla en el año	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-122</b>	Tasa participación por rango de edad - encuesta clima laboral	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-123</b>	Porcentaje de perspectiva por área en encuesta de clima laboral	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-124</b>	Índice de confianza	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-125</b>	Perspectiva organizacional	Nuestro talento
PROPIO	<b>PP-50 - FN-CF-230a.1, FN-CB-230a.1</b>	Número de filtraciones de datos con violación a privacidad de clientes	Ciberseguridad
PROPIO	<b>PP-53</b>	Cartera, cantidad de transacciones y montos de canales y otros servicios (adquirencia, ATM, Banca en línea, APP Móvil, DeUna)	Experiencia del cliente
PROPIO	<b>PP-54</b>	WA! Número de usuarios, cantidad de pagos (becas), montos	Experiencia del cliente



[www.cajadeahorros.com.pa](http://www.cajadeahorros.com.pa)

 /cajadeahorrospa

 /CajadeAhorrosPA

 /CajadeAhorrosPanama

 Caja de Ahorros

 cajadeahorrospa

 @zambooficial

 [inforsi@Cajadeahorros.com.pa](mailto:inforsi@Cajadeahorros.com.pa)