

Informe de Sostenibilidad

2025



Caja de Ahorros

El Banco de la Familia Panameña

Estrategia en
Movimiento

Contenido

Acerca de este informe

Carta del Gerente General



Somos Caja de Ahorros

- Cifras y reconocimientos principales
- Quiénes somos
- Desempeño económico



Nuestro compromiso con la sostenibilidad

- Gestión de la sostenibilidad: pilar de nuestra estrategia
- Materialidad: asuntos que orientan nuestra gestión
- Gestión de riesgos ASG: hacia una banca responsable



Una banca confiable y transparente para los panameños

- Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable
- Ética, integridad y cumplimiento: principios que guían nuestra forma de actuar



Nuestro compromiso con las personas

- Talento CA : el corazón de lo que hacemos
- Experiencia del cliente: generamos cercanía, confianza y valor en cada interacción



Nuestro compromiso con el entorno

- Desempeño social: impulsamos el bienestar de las familias panameñas
- Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá



Anexos

- Índice GRI
- Índice SASB

Acerca de este informe

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

► Nos complace presentar el Informe de Sostenibilidad 2025 de Caja de Ahorros, en el cual divulgamos nuestra gestión y desempeño en los ámbitos ambiental, social y de gobernanza (ASG).

Este documento refleja el compromiso continuo con la transparencia y la rendición de cuentas ante los grupos de interés y la sociedad panameña.

Caja de Ahorros es una entidad bancaria estatal constituida mediante el Decreto Ejecutivo No. 54 del 15 de junio de 1934 y organizada conforme a la Ley Orgánica de Caja de Ahorros (texto único de la Ley 52 de 2000, reorganizada por la Ley 78 de 2019), con domicilio legal en la Ciudad de Panamá.

Este informe comprende el período entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, e incluye tanto información no financiera como el resumen de los estados financieros auditados por KPMG para

el mismo período. Este informe contiene datos de las principales áreas del banco, incluyendo Banca Personal, Banca Comercial, Banca Corporativa y de Inversión, Operaciones, Gestión Humana, Gobernanza, Cumplimiento, Innovación, Tecnología y Sostenibilidad; entre otras. Este enfoque permite ofrecer una visión integral de la gestión del Banco y de sus principales avances en materia ASG, alineados con su propósito institucional y su rol como entidad financiera estatal.

La información contenida en este informe ha sido preparada bajo criterios de calidad, consistencia y trazabilidad, manteniendo la comparabilidad con los informes de periodos anteriores. En este sentido, no se presentan reexpresiones de la información previamente reportada.

Para el año 2025, el informe no ha sido sometido a un proceso de verificación externo independiente. No obstante, se han aplicado controles internos que garantizan la confiabilidad de la información presentada.



La elaboración, revisión y aprobación del informe involucra a distintos niveles de la organización, incluyendo la Gerencia General, la Junta Directiva, la Gerencia Directiva de Gobierno Corporativo y la Gerencia de Sostenibilidad; reflejando un enfoque integral en la gestión de la información ASG. La Gerencia General, como máximo órgano de gobierno, es responsable de la aprobación final del informe, lo que evidencia la relevancia estratégica de la sostenibilidad en Caja de Ahorros. Este liderazgo fortalece la integración de criterios ASG en la toma de decisiones y refuerza la transparencia, la responsabilidad social y la gestión ética del banco.

Además, la evolución de la Gerencia de Responsabilidad Social Institucional hacia una Gerencia de Sostenibilidad ha permitido robustecer la integración de estos criterios en la gestión, operación y rendición de cuentas en Caja de Ahorros.

Estándares internacionales

Este informe ha sido elaborado tomando como referencia:

- Los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021.
- Los indicadores de las industrias de banca comercial, financiación del consumo y financiación de hipotecas identificados por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Contacto

Para cualquier consulta o comentario relacionado con este informe, pueden comunicarse con nosotros a través del correo electrónico:

sostenibilidad@cajadeahorros.com.pa

Cómo leer este informe

Para facilitar la lectura y comprensión de nuestros avances:

- Cada capítulo indica, al inicio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuye.
- El informe se complementa con anexos que incluyen el índice detallado de contenidos GRI y SASB.
- Su elaboración atiende al carácter público de la institución, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y la Ley de Transparencia aplicable a las instituciones públicas de Panamá.



Carta del Gerente General

GRI 2-22



En Caja de Ahorros entendemos la sostenibilidad como un eje transversal de nuestra gestión y una forma de fortalecer nuestro propósito como banca estatal al servicio del desarrollo de Panamá. Más allá de un compromiso institucional, representa la manera en que generamos valor para nuestros clientes, colaboradores, comunidades y demás grupos de interés, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones y en la evolución de nuestro modelo de negocio.

► **Durante 2025 continuamos consolidando nuestra visión de banca responsable, manteniendo una gestión financiera sólida, prudente y orientada a largo plazo.**

Este desempeño se sustenta en el fortalecimiento del capital, la eficiencia operativa, la adecuada gestión integral de riesgos y la transparencia en nuestras actuaciones, aspectos respaldados por las calificaciones otorgadas por Fitch Ratings y Moody's Investors Service, que reafirman la estabilidad y solidez de Caja de Ahorros.

Asimismo, avanzamos en iniciativas estratégicas que fortalecen la inclusión financiera, la transformación digital y el acceso equitativo al sector financiero, ampliando nuestra capacidad de generar bienestar y contribuir activamente a la bancarización del país. Continuamos evolucionando nuestros canales y servicios para ofrecer una experiencia más cercana, ágil, segura e innovadora, alineada con las necesidades de las familias panameñas y de los distintos sectores productivos.

En materia de sostenibilidad, seguimos fortaleciendo nuestro modelo de gestión ASG, robusteciendo la gobernanza y profundizando nuestras prácticas de gestión ambiental y social. De igual forma, mantuvimos nuestro compromiso con programas de alto impacto como Huertos Escolares y Educación Financiera, iniciativas que continúan generando oportunidades de desarrollo y bienestar en las comunidades. En este contexto, destacamos el empoderamiento de más de 5,000 mujeres a través de nuestras acciones de formación e inclusión, así como el compromiso solidario de nuestros colaboradores, quienes aportaron más de 7,300 horas de voluntariado en 319 actividades desarrolladas durante el año.

Nuestro talento humano continúa siendo uno de los pilares más importantes para alcanzar estos resultados. Por ello, seguimos promoviendo una cultura organizacional basada en la equidad, el bienestar, la diversidad y el desarrollo continuo, convencidos de que la sostenibilidad se construye desde las personas y mediante equipos cada vez más preparados, comprometidos y alineados con nuestro propósito institucional.

Uno de los hitos más significativos de este año fue la inauguración del Centro Operativo de Panamá Oeste, un espacio concebido para fortalecer nuestra operación y, al mismo tiempo, contribuir al bienestar integral de nuestros colaboradores. Este nuevo centro, donde actualmente trabajan más de 200 personas, refleja nuestra visión de construir entornos de trabajo más eficientes, modernos y orientados a promover un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal.

Los avances presentados en este Informe de Sostenibilidad 2025 reflejan el compromiso de Caja de Ahorros con una gestión responsable, transparente y orientada a la generación de valor sostenible para Panamá.



► **Los invitamos a conocer en detalle los logros, desafíos y aprendizajes que marcaron este período, y a continuar acompañándonos en la construcción de una banca estatal cada vez más inclusiva, resiliente y comprometida con el bienestar de las actuales y futuras generaciones.**

Andrés Farrugia G.

GERENTE GENERAL



Somos

Caja de Ahorros

Bancarizar a Panamá con innovación y rentabilidad.

- ➔ Cifras y reconocimiento principales
- ➔ Quiénes somos
- ➔ Desempeño económico



Cifras y reconocimientos

Principales

Somos el Banco de la Familia panameña

92 años
sirviendo al país

+650,000
clientes

+2,190
colaboradores

60 sucursales
a nivel nacional

320 cajeros
automáticos

Desempeño económico

67.61%
Eficiencia operativa

14.41%
Adecuación del capital

42.69%
Índice de liquidez

\$41.1
Utilidad neta (millones)

0.61%
ROA

10.41%
ROE

Gobernar con transparencia genera confianza:

100%
operaciones evaluadas
en riesgos de corrupción

0
casos de
corrupción

0
casos de
relacionados
con LA/FT





Gestión ambiental

EFICIENCIA ENERGÉTICA:

Reducción del
4%
en el consumo de energía
respecto a 2024

GESTIÓN DE EMISIONES:

Reducción del
4%
en las emisiones de CO2
(alcance 1 y 2) de nuestra huella
de carbono respecto a 2024

PROGRAMAS DE RECICLAJE:

4
puntos verdes
para la
comunidad

15
puntos limpios
en nuestra
Casa Matriz

71,849
libras de material
reciclado



REFORESTACIÓN NACIONAL:

+1000
plantones de especies
nativas en el Arco Seco,
Panamá Oeste, Panamá
Este y Emberá

FINANZAS SOSTENIBLES:

294
análisis de crédito
incorporaron factores ASG,
227 más que el año 2024

B/. 13,102,981
otorgados para el financiamiento
de automóviles ecológicos
e híbridos

B/. 111,250
otorgados para el financiamiento
de paneles solares residenciales





Gestión social

NUESTRO PRINCIPAL ACTIVO:
NUESTRA GENTE

56.78%
mujeres en nuestra planta de personal

44
colaboradores en condición
de discapacidad

65,161.6
horas de capacitación

30.5
horas de capacitación por
cada colaborador

100%
de colaboradores cubiertos por
programas de salud y bienestar

0 fallecimientos
por accidente de trabajo

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

1248
voluntarios

319
actividades

7,305
horas

30
organizaciones
beneficiadas

HUERTOS ESCOLARES DE ZAMBO

300
escuelas
participantes

38,836
estudiantes
beneficiados

255,236
libras de alimentos

EDUCACIÓN FINANCIERA:

7,759
personas
(50% más de
lo estimado)

456
horas
de capacitación

► Inauguración del
Centro Operativo
de Panamá Oeste,
espacio de coworking,
donde mas de 200
colaboradores trabajan
más cerca de casa,
logrando pasar más
tiempo con sus
familias.

3,470
mujeres

2,699
hombres

879

niñas
beneficiados

731
niños





ACERCA DE
ESTE INFORME

CARTA DEL
GERENTE GENERAL

SOMOS
CAJA DE AHORROS

NUESTRO COMPROMISO
CON LA SOSTENIBILIDAD

UNA BANCA CONFIABLE
Y TRANSPARENTE

NUESTRO COMPROMISO
CON LAS PERSONAS

NUESTRO COMPROMISO
CON EL ENTORNO

ANEXOS



#7 en el ranking
de reputación corporativa



10a empresa
más responsable de Panamá



#3 en el sector financiero
#4 a nivel nacional



Premio País Platino 2025
Asistente Virtual A.N.D.R.E.A.
Premio Plata 2025
Plataforma de Canales Digitales



#6 en el top 10
de empresas con
Mejor Reputación Corporativa



Mención Honorífica
por el Programa de
Educación Financiera

Quiénes Somos

GRI 2-1, 2-6

► Desde hace 92 años, somos una institución financiera al servicio del país.

Establecidos con el propósito de fomentar el ahorro y facilitar el acceso a servicios financieros seguros y confiables para la población panameña. Desde entonces, hemos evolucionado de manera constante, consolidándonos como un banco con vocación de servir, cercano a las personas y comprometido con el desarrollo económico y financiero de Panamá.

A lo largo de la historia, hemos enfocado nuestras actividades en reducir las brechas y promover la inclusión financiera, ofreciendo productos y servicios bancarios que responden a las necesidades de distintos segmentos de la población. Actualmente, contamos con una red de 60 sucursales distribuidas estratégicamente a nivel nacional, lo que nos permite mantener una presencia sólida y accesible en todo el territorio, complementada por una amplia oferta de canales digitales y alternativos.

Segmentos de atención y portafolio de productos

Los productos y servicios están diseñados para atender de manera integral a tres segmentos estratégicos: personas, empresas y patrimonial, a través de un portafolio diversificado que combina soluciones tradicionales con herramientas digitales.

Personas

Ofrecemos una amplia gama de productos orientados a facilitar el manejo de las finanzas personales, entre los que se incluyen:

- Cuentas de ahorro, corrientes, depósitos a plazo fijo y otras modalidades.
- Préstamos prendarios, personales, verdes, hipotecarios, para autos, entre otros.
- Tarjetas de crédito y débito.
- Servicios bancarios como Caja en Línea, Banca Móvil App, Caja Amiga, cajeros automáticos, Clave Giro, asistente virtual de pagos, Yappy y Kuara.
- Servicios complementarios como seguros, multiasistencia, transferencias y giros internacionales, así como pagos estatales en línea.

Empresas

Brindamos soluciones financieras que apoyan el crecimiento y la continuidad de los negocios, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas, a través de:

- Cuentas ahorros, corrientes, depósitos a plazo, entre otras.
- Servicios bancarios (caja en línea, Caja Amiga, comercio electrónico, y otros)
- Financiamientos (línea de crédito, préstamo comercial, línea interina de construcción, banca de oportunidades, factoring, fideicomiso y otros).

Patrimonial

A través de Caja Patrimonial, ofrecemos atención especializada y soluciones financieras adaptadas a las necesidades específicas de este segmento, fortaleciendo la relación a largo plazo con nuestros clientes.



Canales y experiencia del cliente

La distribución y comercialización de productos y servicios se realiza mediante una **cadena de valor multicanal**, que integra sucursales físicas, cajeros automáticos, plataformas digitales y alianzas estratégicas.

Nuestra banca en línea y aplicaciones móviles permiten a los clientes realizar transacciones de forma segura y eficiente desde cualquier lugar, mientras que iniciativas como **Caja Amiga** amplían nuestro alcance en comunidades donde no contamos con sucursales físicas.

Como parte de la estrategia de innovación, hemos incorporado herramientas digitales que fortalecen la experiencia del cliente y promueven el uso de medios de pago electrónicos. Realizamos la integración de **Yappy**, una aplicación móvil ampliamente utilizada en Panamá que facilita transferencias instantáneas, pagos a comercios, división de cuentas y pagos mediante códigos QR. Actualmente, Yappy permite realizar pagos en **más de 28,000 comercios afiliados**, consolidándose como una solución clave para transacciones rápidas, seguras y sin efectivo.

Adicionalmente, en 2025, **Yappy Comercial** se implementó en 20 instituciones públicas, contribuyendo a mejorar los procesos de recau-

dación del Estado y a reducir el uso de efectivo. Esta modalidad ha sido adoptada por entidades como la Alcaldía de Panamá, el ITSE, el INMFRE, el Ministerio de Ambiente y la Universidad Tecnológica de Panamá.

Otra herramienta destacada es **Kuara**, una plataforma de pagos inmediatos que fomenta un ecosistema financiero colaborativo entre distintos bancos. Esta solución permite transferencias de dinero en tiempo real, las 24 horas del día, los siete días de la semana, utilizando únicamente el número de celular del beneficiario, impactando a más de **1.5 millones de usuarios**.

Como parte de la estrategia de expansión e innovación, mantuvimos relaciones comerciales con **más de diez bancos corresponsales**, facilitando el acceso de los clientes a los diferentes servicios financieros. Estas alianzas refuerzan nuestro posicionamiento y contribuyen a ofrecer soluciones cada vez más integrales y eficientes.

► **En conjunto, nuestras actividades, canales de atención y relaciones comerciales reflejan el compromiso con la accesibilidad, la innovación y la cercanía, consolidando a Caja de Ahorros como un actor clave en el desarrollo económico y financiero de Panamá.**



+28mil
Comercios afiliados

Cultura Caja de Ahorros

GRI 2-23, 2-24

En Caja de Ahorros, la cultura organizacional se fundamenta en un propósito claro y en principios que guían cada una de nuestras decisiones. Nuestra misión, visión y valores orientan la forma en que operamos, nos relacionamos con nuestros grupos de interés y cumplimos el rol de banco estatal al servicio del país, fortaleciendo la confianza y la cercanía con la sociedad panameña.

Misión

Brindamos soluciones financieras con eficiencia, tecnología y un equipo comprometido.

Visión

Bancarizar a Panamá con innovación y rentabilidad.





Estos lineamientos reflejan la vocación de servicio público de Caja de Ahorros y su rol institucional en el sistema financiero panameño. En este marco, los valores constituyen los principios definidos por la organización y sirven como referencia para su identidad institucional y su relación con los grupos de interés.

Empatía

Es la capacidad de comprender, escuchar y reconocer las necesidades, preocupaciones y emociones de clientes y colaboradores/as. Implica ponerse en su lugar para ofrecer soluciones personalizadas y generar relaciones de confianza, mejorando así la experiencia de atención.

Proactividad

Implica anticiparse a las necesidades de clientes internos y/o externos, identificar oportunidades de mejora y tomar la iniciativa antes de que surjan problemas. Actuar con responsabilidad, dinamismo y enfoque en resultados para optimizar la experiencia del cliente y contribuir al crecimiento de la institución.

Transparencia

Implica una comunicación clara, honesta y accesible sobre la información financiera, operativa y comercial. Garantizar que clientes, colaboradores y demás interesados comprendan con precisión los productos, servicios y decisiones de la entidad.



Integridad

Significa tomar decisiones con honestidad, ética y responsabilidad, garantizando el cumplimiento de normativas y principios institucionales. Implica transparencia en la gestión, respeto por los compromisos y un comportamiento alineado con los valores de la institución. La integridad fortalece la confianza y credibilidad, priorizando siempre el bienestar de los clientes y la ética profesional.

Calidad

Es el compromiso de ofrecer servicios y experiencias que superen las expectativas de clientes y colaboradores. Implica eficiencia, precisión y excelencia en cada proceso, asegurando altos estándares operativos, mejora continua e innovación para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer la reputación de la entidad.

Nuestros valores se integran de manera transversal en la operación del banco y se reflejan en la forma en que diseñamos productos, atendemos a los clientes, gestionamos el talento y tomamos decisiones estratégicas. Esta cultura se promueve a través del liderazgo, la comunicación interna y el alineamiento de las prácticas institucionales con los principios que nos definen.

De esta manera, en Caja de Ahorros consolidamos una cultura organizacional basada en la confianza, el compromiso y el servicio, que respalda la estrategia de negocio y refuerza nuestro aporte al desarrollo económico y social de Panamá.

Desempeño económico

GRI 3-3, 201-1, 201-3, 201-4

► **El desempeño económico de Caja de Ahorros se fundamenta en la solidez, el equilibrio del balance y la rentabilidad sostenible de la gestión financiera, elementos que constituyen la base para el cumplimiento de nuestro rol institucional y la generación de valor para el país.**

Orientamos la gestión económica en asegurar la estabilidad financiera, la continuidad operacional y el impulso al desarrollo económico de Panamá.

La gestión de estos elementos constituye un eje estratégico, dado que los principales negocios implican riesgos financieros de largo plazo que impactan directamente a nuestros grupos de interés:

- ➔ Para los clientes, una institución sólida garantiza confianza en el acceso al crédito y la seguridad de sus ahorros.
- ➔ Para los colaboradores, representa estabilidad laboral y oportunidades de crecimiento.
- ➔ Para el Estado panameño, en su calidad de accionista, garantiza un retorno sostenible y mantener la presencia de una institución clave que respalda la estabilidad del sistema financiero del país.
- ➔ Para la Junta Directiva y la Alta Gerencia, constituye la base para la toma de decisiones responsables.

Gestionamos estos factores mediante una administración prudente del riesgo, disciplina financiera y monitoreo continuo, reconociendo que una gestión inadecuada podría afectar su capacidad de respuesta ante fluctuaciones económicas y el desempeño de su cartera hipotecaria y comercial.

En este sentido, trabajamos para que la rentabilidad se mantenga en equilibrio con la solidez y la sostenibilidad de la institución. Al mismo tiempo, entendemos que la ciberseguridad y la protección de datos son esenciales para generar confianza. Por eso contamos con un equipo especializado que identifica riesgos, aplica controles y actualiza constantemente los protocolos, garantizando la seguridad de la información sensible de nuestros clientes.

La supervisión de estos aspectos recae en la Alta Gerencia y la Junta Directiva, quienes velan por la adopción de políticas y prácticas alineadas con los objetivos estratégicos del banco, asegurando una gestión transparente, responsable y orientada a la creación de valor sostenible.

Principales Indicadores Financieros de la Gestión

PP 97

Presentamos los principales indicadores financieros de Caja de Ahorros correspondientes a los últimos tres ejercicios. Estos resultados permiten analizar la evolución del desempeño económico del banco y contextualizar su gestión dentro del período reportado, en el marco de su compromiso con la sostenibilidad.

Indicadores	2023	2024	2025
Activos (MM B/.)	6.45	6.61	6.91
Utilidad Neta (MM B/.)	33.63	34.67	41.14
Índice de Eficiencia Operacional (Gastos de operación / Activos y Contingentes Promedio) %	66.48	73.01	67.61
ROE (%)	9.92	9.78	10.41
ROA (%)	0.54	0.54	0.61
Índice de Liquidez (Activos Líquidos / Obligaciones)(%)	52.53	49.48	42.69
Patrimonio (MM B/.)	343.74	365.44	425.16
Índice de Solvencia (patrimonio / activos)(%)	5.33	5.53	6.15

Valor económico generado y distribuido

Desde Caja de Ahorros generamos valor económico de manera creciente. En 2025, este incremento se atribuye al dinamismo de las operaciones financieras, evidenciado en el aumento sostenido de los ingresos. En paralelo, el valor económico distribuido también presenta un crecimiento, en línea con la expansión del negocio y mayores compromisos con los distintos grupos de interés.

Indicador (valores en miles B/.)	2023	2024	2025
Ingresos (Valor económico generado VEG)	347,811,184	390,410,564	419,763,000
Gastos (Valor económico distribuido VED)	314,178,563	355,740,904	378,621,288
Gastos de funcionamiento	44,220,001	43,814,378	50,275,950
Sueldos y prestaciones	65,299,420	69,813,360	67,661,785
Pago a proveedores de capital	203,668,279	241,165,262	259,346,432
Programas comunitarios	990,863	947,904	1,337,121
Valor económico retenido VER = VEG - VED	33,632,621	34,669,660	41,141,712

El principal componente de distribución corresponde al pago a proveedores de capital, lo cual refleja la estructura financiera del banco y su rol dentro del sistema financiero. A su vez, los gastos de funcionamiento, así como los sueldos y prestaciones muestran variaciones acordes con la operación, mientras que los programas comunitarios registran un incremento en 2025, evidenciando un fortalecimiento del compromiso social de la Institución.

► Como resultado, el valor económico retenido alcanza su nivel más alto en 2025, lo que refuerza la capacidad del banco para reinvertir en su operación, fortalecer su patrimonio y sostener su crecimiento futuro.

Este comportamiento evidencia un equilibrio adecuado entre generación, distribución y reinversión del valor.



Estado de situación financiera

PP 100

Estado de Situación Financiera	2023	2024	2025
Total efectivo y Dep. en Bancos	599,604.61	488,677.45	448,526.54
Valores de la Gerencia de Tesorería	779,745	1,006,862	1,112,928
Valores de la Gerencia Comercial	157,907	145,131	160,493
Total de inversión en valores	937,652	1,151,993	1,273,421
Intereses por cobrar/Inversiones	9,316	11,949	14,724
Reservas para costo amortizados	(9,048)	(5,789)	(4,557)
Total de Inversiones a Costo Amortizado Neto de Reserva	937,920	1,158,154	1,283,588
Préstamos - Comerciales	784,097	759,688	903,862
Préstamos - Consumo	1,087,557	1,084,413	1,079,942
Préstamos - Hipotecarios	2,726,666	2,918,701	2,959,750
Total cartera de préstamos	4,598,319	4,762,802	4,943,554
Intereses por cobrar sobre préstamos	25,455	28,648	35,573
Menos: Reserva de Préstamos	(121,521)	(109,684)	(111,148)
Menos: Comisiones por diferir	(33,967)	(33,767)	(34,624)
Total cartera de préstamos, neta	4,468,286	4,647,999	4,833,355
Propiedad, mobiliario y equipos - Neto	92,069	96,084	100,443
Activos Intangibles	7,836	8,653	6,922
Activos Varios	340,666	205,630	238,007
Total de Activos	6,446,381	6,605,198	6,910,842



El estado de situación financiera muestra una estructura robusta, donde la cartera de préstamos continúa siendo nuestro principal activo. Durante el período analizado, esta cartera presentó un crecimiento sostenido, impulsado principalmente por los segmentos hipotecario y comercial, consolidando su importancia dentro de la estrategia institucional.



Estado de Situación Financiera	2023	2024	2025
Pasivos y Capital - A la Vista	125,702	100,535	116,272
Pasivos y Capital - De Ahorros	965,524	969,778	1,049,187
Pasivos y Capital - A Plazo	4,112,083	4,380,671	4,464,616
Total de depósitos	5,203,310	5,450,983	5,630,075
Intereses acumulados por pagar	28,322	26,838	28,533
Total depósitos netos	5,231,632	5,477,821	5,658,608
Financiamiento recibido neto	608,365	457,022	519,266
Bonos Corporativos	200,259	250,459	250,502
Total pasivos financieros	6,040,255	6,185,302	6,428,376
Total otros pasivos	62,384	54,458	57,304
Total de pasivos	6,102,639	6,239,760	6,485,680
Sub total fondos de capital	310,110	330,769	384,020
Utilidad del ejercicio	33,633	34,670	41,142
Total fondos de capital	343,742	365,439	425,162
Total Pasivos y Fondos de Capital	6,446,381	6,605,198	6,910,842

El total de activos registró un incremento acorde con el crecimiento del negocio. En cuanto al pasivo, los depósitos continúan siendo la principal fuente de financiamiento, destacando especialmente el crecimiento de los depósitos a plazo fijo, lo que refleja la confianza de los clientes en la institución.

De manera paralela, el patrimonio evidencia un crecimiento significativo, asociado tanto a la acumulación de resultados como al fortalecimiento de la posición de capital. En contraste, se observa una reducción en los activos líquidos, atribuible a una mayor colocación de recursos en créditos, lo que responde a una estrategia orientada a maximizar la productividad de los activos.

► **En conjunto, estos elementos reflejan un balance adecuado entre crecimiento, liquidez y solvencia; lo que nos permite mantener una posición financiera sólida y sostenible.**



Estado de resultados

PP 98

El estado de resultados presenta el desempeño financiero de Caja de Ahorros durante 2025, reflejando los ingresos, costos y gastos asociados a las operaciones, así como el resultado neto del ejercicio. A continuación, evidenciamos la información correspondiente al cierre del período, de acuerdo con nuestros estados financieros.

Rubros (valores en B/.)	2023	2024	2025
Préstamos	250,601,952	275,410,406	305,695,117
Depósitos a plazo en bancos	40,829,280	26,249,325	19,229,530
Inversiones	40,414,343	56.688,625	63,252,700
Total de ingresos por intereses	331.845.575	358,348,356	388,177,347
Comisiones sobre préstamos	20,933,176	20,781,444	22,203,431
Total de ingresos por intereses y comisiones	352,778,751	379,129,800	410,380,778
Gastos de intereses	203,668,279	241,165,262	259,346,432
Margen financiero	149,110,472	137,964,538	151,034,346
Otros ingresos	33,302,083.00	37,396,672.00	46,583,127
Comisiones pagadas	(15,279,522)	(18,093,165)	(19,873,479)
Total de ingresos y comisiones netas	18,022,561	19,303,507	26,709,648
Total de ingresos netos	167,133,033	157,268,045	177,743,994
Gasto de personal	65,299,420	69,813,360	67,661,785
Gasto de operaciones	45,210,864	44,762,282	51,613,071
Total de gastos generales	110,510,284	114,575,642	119,274,856
Resultados operativos	56,622,749	42,692,403	58,469,138
Provisiones préstamos	15,185,632	11,936,769	16,607,821
Provisiones de bienes adjudicados	443,445	447,097	1,872,697
Provisiones de inversiones en valores	7,361,051	(5,541,584)	(1,199,011)
Reserva para venta créditos fiscales	0,00	1,180,461	45,919
Utilidad neta	33,632,621	34,669,660	41,141,712



Balance de situación resumido

PP 99

El balance de situación resumido presenta una visión consolidada de las principales partidas financieras de Caja de Ahorros, al cierre del período. La siguiente tabla permite identificar, de manera específica, los elementos más relevantes de la posición financiera del banco:

Rubro (MM B/.)	2023	2024	2025
Activos líquidos (MM B/.)	599.61	488.68	448.53
Cartera crediticia (MM B/.)	4.60	4.76	4.94
Total de activo (MM B/.)	6.45	6.61	6.91
Patrimonio (MM B/.)	343.74	365.44	425.16
Utilidad del periodo (MM B/.)	33.63	34.67	41.14
Pasivo y patrimonio (MM B/.)	6.45	6.61	6.91

► **De manera complementaria, el incremento del patrimonio en 2025 fortalece la estructura de capital y refuerza la capacidad de resiliencia de la institución frente a escenarios adversos.**



Las tendencias observadas en el estado de situación financiera se consolidan, evidenciando un crecimiento sostenido de la cartera crediticia, que se reafirma como el principal impulsor de los activos. De manera complementaria, el incremento del patrimonio en 2025, fortalece la estructura de capital y refuerza la capacidad de resiliencia de la institución frente a escenarios adversos.

Como parte del seguimiento al desempeño económico y financiero, en Caja de Ahorros presentamos indicadores que permiten analizar la composición de la cartera, la evolución de los productos financieros y la relación con los clientes por segmento.



Cartera de clientes banca personas y PYMES

SASB FN-CF-000.A; FN-CF-000.B; FN-CB-000.B; FN-CB-000.A; FN-MF-000.A; FN-MF-000.B, FN MF 270a.2

TARJETAS Y CONSUMIDORES

El análisis de la cartera por segmentos permite identificar cambios relevantes en la dinámica comercial del banco. En el segmento de tarjetas, observamos una disminución en la cantidad de clientes activos tanto en tarjetas de crédito como de débito prepago, lo que podría estar asociado a ajustes en la estrategia comercial o a cambios en el comportamiento de los usuarios.

Tipo de tarjeta	2024	2025
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito	14,095	13,047
Número de consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de débito de prepago	153,709	137,447

CUENTAS Y DEPÓSITOS

En el segmento de pequeñas y medianas empresas registramos un crecimiento significativo tanto en número como en valor, lo que evidencia nuestro enfoque hacia este sector. Este comportamiento refuerza la contribución al desarrollo económico, al facilitar el acceso a servicios financieros para unidades productivas.

Tipo de cuenta	2024	2025
Número total de cuentas corrientes personales	3,222	1,916
Valor total de las cuentas corrientes personales (en valor monetario) B/.	97 MM	11 MM
Número total de cuentas de ahorro personales	619,256	592,674
Valor total de las cuentas de ahorro personales (en valor monetario)	970 MM	1,049 MM
Número total de cuentas corrientes de pequeñas empresas (PYME)	280	381
Valor total de las cuentas corrientes de pequeñas empresas (en valor monetario) B/.	225,000	2.4 MM

PRÉSTAMOS POR SEGMENTO

Nuestra cartera de préstamos muestra una expansión relevante, especialmente en los préstamos personales, lo que sugiere un avance en términos de inclusión financiera y acceso al crédito. Adicionalmente, el desarrollo de los segmentos PYME y corporativo durante 2025 evidencia una diversificación de la cartera y una mayor participación en distintos sectores económicos.

Tipo de préstamos	2024	2025
Número total de préstamos personales	9,268	67,907
Valor total de los préstamos personales (en valor monetario) B/.	156 MM	984 MM
Número total de préstamos para pequeñas empresas	280	1,242
Valor total de los préstamos para pequeñas empresas (en valor monetario) B/.	225.000	5MM

Tipo de préstamos (2025)*

416

Número total de préstamos corporativos.

726 MM

Valor total de los préstamos corporativos (en valor monetario).

*Indicador reportado por primera vez en 2025.

HIPOTECAS

En la cartera hipotecaria, observamos una disminución en el número de nuevas operaciones residenciales; sin embargo, no se registraron modificaciones, ejecuciones ni eventos de deterioro, lo que indica estabilidad en la calidad crediticia.

Tipo de hipoteca	2024	2025
Número total de hipotecas abiertas de tipo residencial	3,796	2,295
Valor total de las hipotecas abiertas de tipo residencial (en valor monetario)	291 MM	175 MM

Tipo de hipoteca (2025)*

579

Número total de hipotecas abiertas de tipo comercial

502 MM

Valor total de las hipotecas abiertas de tipo comercial (en valor monetario) B/.

*Indicador reportado por primera vez en 2025.

En relación con las hipotecas adquiridas, se evidencia una reducción en el segmento residencial, tanto en número como en valor, lo que refleja una menor incorporación de este tipo de activos durante el período.

Tipo de hipoteca	2024	2025
Número total de hipotecas adquiridas de tipo residencial	224	69
Valor total de las hipotecas adquiridas de tipo residencial (en valor monetario)	21 MM	5 MM

A pesar de estas variaciones observadas en la dinámica de originación y adquisición, la calidad de nuestra cartera hipotecaria se mantiene sólida. Durante el período no se registraron modificaciones de préstamos, ventas a corto plazo ni daciones en pago, tanto en clientes con puntuaciones crediticias superiores a 660 como en aquellos por debajo de este umbral. Este desempeño refleja una gestión prudente del riesgo crediticio y una adecuada evaluación de la capacidad de pago de los clientes, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad del portafolio en el largo plazo.

Desde Caja de Ahorros, presentamos un desempeño económico sólido y consistente, caracterizado por el crecimiento de nuestros activos, el fortalecimiento del patrimonio y una generación sostenida de valor económico.

► Como institución hemos logrado mantener un equilibrio entre rentabilidad, liquidez y gestión prudente del riesgo, consolidando nuestra posición como un actor clave en el sistema financiero panameño.





Nuestro compromiso con la **sostenibilidad**

Integramos la sostenibilidad en la estrategia de negocio para generar valor a largo plazo, gestionando riesgos e impactos y fortaleciendo nuestro aporte al desarrollo de Panamá.

- Gestión de la sostenibilidad: pilar de nuestra estrategia
- Materialidad: asuntos que orientan nuestra gestión
- Gestión de riesgos ASG: hacia una banca responsable

Gestión de la sostenibilidad: **integrada a la estrategia**

GRI 2-12, 2-23, 2-24

- **La gestión de la sostenibilidad se alinea con la estrategia institucional, mediante la incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las actividades de negocio y en los procesos de toma de decisiones.**

Este enfoque se sustenta en la adopción de compromisos internacionales y el cumplimiento del marco normativo nacional, así como en la participación en iniciativas estratégicas que fortalecen la gestión responsable del banco, incorporando estos marcos de actuación de manera transversal en las operaciones.

La implementación de estos compromisos se realiza a través de políticas, procedimientos y guías internas que orientan la gestión institucional, entre las que destacan la *Política de Derechos Humanos*, la *Política de Igualdad de Género*, las *políticas de protección de la privacidad y de los datos personales*, así como la *Guía de Comunicación Inclusiva y No Sexista*.

Respaldamos la gestión a través de estructuras organizacionales como la *Unidad de Equidad de Género y Equiparación de Oportunidades* y la *Gerencia de Sostenibilidad*, así como mecanismos como el canal privado y confidencial de denuncias.

En conjunto, estos instrumentos permiten integrar prácticas empresariales responsables en la operación del banco, asegurando el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, la igualdad de oportunidades, la inclusión y la protección de la información, mediante la asignación de recursos humanos, técnicos y financieros para su implementación, seguimiento y mejora continua.



Gobernanza en sostenibilidad

La gobernanza de la sostenibilidad se encuentra integrada a la estructura de gobierno corporativo, garantizando la supervisión, implementación y seguimiento de los compromisos y lineamientos ASG en toda la organización.

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno, es responsable de la aprobación de las políticas y compromisos institucionales, asegurando su legitimidad y su aplicación en todas las áreas del banco. Estas políticas tienen un alcance transversal, abarcando las operaciones internas, las relaciones comerciales, los proveedores y los socios estratégicos.

Durante el tercer trimestre de 2025, la Gerencia de Sostenibilidad fue incorporada a la Gerencia Directiva de Gobierno Corporativo, con el propósito de consolidar las prácticas responsables, fortalecer su desempeño e integrar la cultura de sostenibilidad en la organización.

A partir de esta integración, se inició un proceso de revisión y actualización de la estrategia de sostenibilidad, con el objetivo de alinearla con la estrategia institucional y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El marco institucional se complementa con políticas y herramientas que operacionalizan los compromisos asumidos, mecanismos de comunicación que incluyen procesos de capacitación interna y la divulgación de información a través de canales institucionales.

► **Las políticas y compromisos se encuentran disponibles para consulta tanto en la intranet como en el sitio web institucional, garantizando el acceso a la información y la transparencia.**



Relacionamiento con grupos de interés

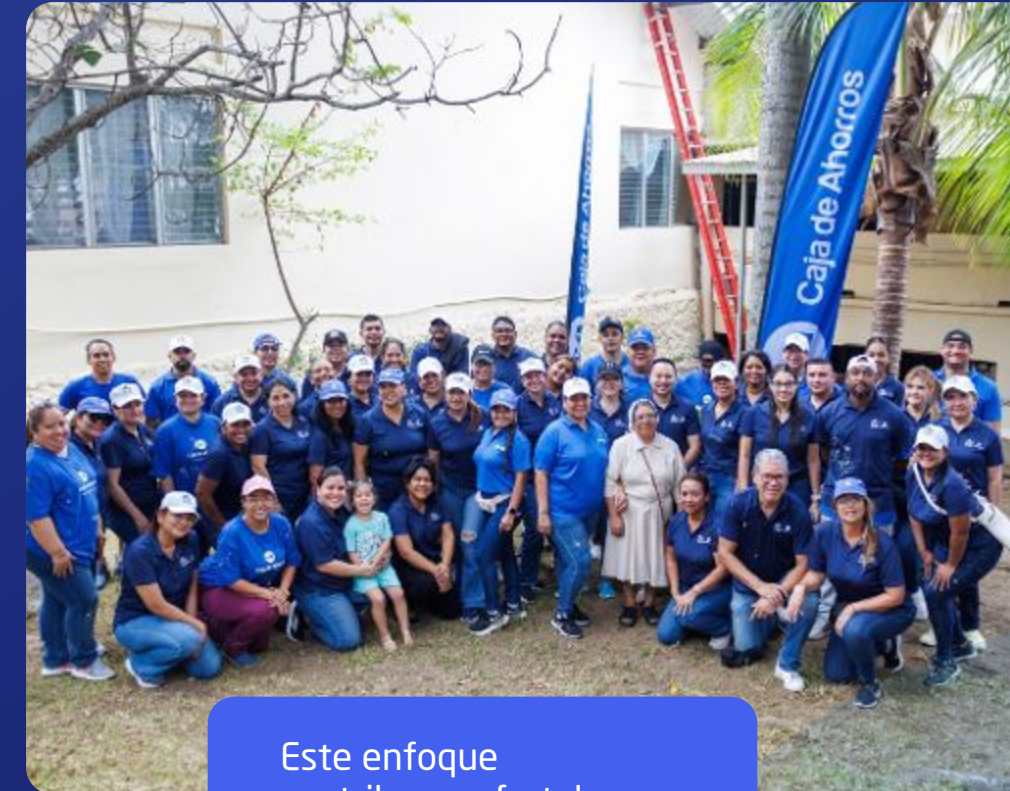
En Caja de Ahorros, el relacionamiento con los grupos de interés constituye un componente clave para la gestión del negocio, permitiendo comprender su nivel de influencia, dependencia y expectativas frente a las actividades de la institución. En este sentido, hemos identificado las partes interesadas tanto internas como externas y con base en criterios de influencia y dependencia, definimos aquellos canales de comunicación y propuestas de valor diferenciadas para cada uno de ellos.

▶ **Entre los principales grupos de interés se encuentran los clientes, colaboradores, proveedores, el Estado, organismos reguladores, medios de comunicación y la comunidad en general.**

El diálogo con estos grupos se desarrolla a través de diversos canales y mecanismos formales e informales, que permiten una comunicación continua y bidireccional. Estos incluyen, entre otros:

- ➔ Canales de atención al cliente y mecanismos de retroalimentación.
- ➔ Espacios de comunicación interna con colaboradores.
- ➔ Mesas de trabajo y coordinación con entidades gubernamentales y reguladores.
- ➔ Relacionamiento con proveedores y aliados estratégicos.
- ➔ Participación en espacios sectoriales y de articulación institucional.

Adicionalmente, contamos con medios de consulta habilitados para los grupos de interés, cuyos resultados son monitoreados y evaluados de manera periódica, con el objetivo de medir los niveles de satisfacción y la efectividad de la comunicación.



Este enfoque contribuye a fortalecer relaciones de confianza, mejorar la toma de decisiones y asegurar una gestión alineada con las expectativas del entorno.

Alianzas

GRI 2-28

En Caja de Ahorros las alianzas constituyen un elemento fundamental en la promoción del desarrollo sostenible, al permitir la articulación con actores clave del entorno empresarial, social e institucional.

A lo largo de nuestra trayectoria en sostenibilidad, nos hemos adherido y participado activamente en diversos gremios, asociaciones y organizaciones de relevancia en Panamá y la región, que contribuyen al fortalecimiento de capacidades, al intercambio de conocimiento y al impulso de buenas prácticas.

Entre estas asociaciones se destacan:

- ➔ **Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá (AMCHAM):** espacio que promueve el intercambio y desarrollo comercial entre empresas e instituciones, fortaleciendo las relaciones bajo principios de libre comercio y ética empresarial.
- ➔ **SumaRSE:** organización que agrupa a más de 190 empresas en Panamá y que impulsa la evolución de las organizaciones a través de la responsabilidad social y la sostenibilidad. Caja de Ahorros participa activamente en sus talleres, webinars y espacios de diálogo.
- ➔ **Asociación de Secretarios Corporativos de América Latina (ASCLA):** red profesional que promueve la adopción de estándares de buen gobierno corporativo en la región.
- ➔ **Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá (IGCP):** entidad referente en la capacitación, investigación y difusión de buenas prácticas de gobierno corporativo, así como punto de encuentro para el intercambio de conocimiento a nivel regional.



- ➔ Otros gremios y asociaciones sectoriales, entre los que se incluyen:
 - 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).
 - CAPAC** (Cámara Panameña de la Construcción).
 - CONVIVIENDA** (Consejo Nacional de Promotores de Vivienda).
 - Latinex** – Bolsa de Valores.

▶ La participación en estos espacios nos permite fortalecer el posicionamiento institucional, contribuir al desarrollo del sector financiero y compartir experiencias y conocimientos asociados a la sostenibilidad, el gobierno corporativo y la gestión responsable.

Materialidad: asuntos que orientan nuestra gestión

GRI 3-1, 3-2

- En Caja de Ahorros desarrollamos el análisis de materialidad a través de un proceso estructurado para identificar, evaluar y priorizar los asuntos más relevantes para la entidad y nuestros grupos de interés, orientando la estrategia de sostenibilidad y la gestión del negocio.

Durante 2025, nos basamos en el análisis de materialidad previo alineado con el Mapa Estratégico 2022–2025. Este ejercicio se fundamenta en un enfoque de **doble materialidad**, integrando:

- ➔ **Materialidad de impacto**, asociada a los efectos de las actividades del banco en el entorno económico, social, ambiental y de derechos humanos.
- ➔ **Materialidad financiera**, relacionada con los riesgos y oportunidades ASG que pueden influir en el desempeño y la estabilidad financiera del banco.

El proceso inició con la comprensión del contexto en el que opera la institución, considerando sus actividades, procesos internos, relaciones comerciales y las iniciativas existentes en materia de sostenibilidad. A partir de este análisis, se identificaron los principales temas e impactos potenciales mediante la revisión de estándares internacionales como **GRI** y **SASB**, lineamientos sectoriales, el marco regulatorio panameño; así como tendencias globales, compromisos internacionales y requerimientos del mercado financiero.

Posteriormente, los temas identificados fueron analizados y priorizados en función de su relevancia y su importancia para los grupos de interés, considerando sus expectativas y percepciones a través de los mecanismos internos de consulta. Adicionalmente, el análisis de la materialidad financiera se fortalece mediante la aplicación de los estándares del **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** para los segmentos de banca hipotecaria, consumo y banca comercial.

Como resultado de este ejercicio, se construyó la matriz de materialidad, la cual es sometida a un proceso de validación interna que incluye su revisión por la Alta Gerencia y su aprobación por el Comité de Gobierno Corporativo y la Junta Directiva.



Estos temas representan los aspectos más relevantes para la institución, tanto desde la perspectiva de su impacto en el entorno como desde su incidencia en la gestión financiera y el desempeño del banco.



Tema material		ODS relacionados	Tipo de materialidad
1	Ética y anticorrupción		Ambas
2	Privacidad del cliente		Financiera
3	Ciberseguridad		Ambas
4	Transparencia del producto y mercadotecnia		Financiera
5	Comunicación corporativa		Ambas
6	Atracción y retención de talento		Ambas
7	Gestión de la diversidad e inclusión		Ambas
8	Inclusión financiera		Ambas
9	Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático		Ambas
10	Productos financieros verdes		Ambas
11	Gestión de riesgos ASC		Ambas
12	Gestión de riesgos financieros		Ambas
13	Solidez, balance y rentabilidad		Ambas

Gestión de riesgos ASG: para una banca responsable

GRI 3-3

- La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en Caja de Ahorros, forma parte integral del modelo de gestión de riesgos, reconociendo que estos factores pueden impactar la estabilidad financiera, la reputación institucional y la relación con sus grupos de interés.

En este contexto, la institución adopta un enfoque preventivo y estructurado que permite anticipar, identificar y mitigar riesgos, al tiempo que promueve oportunidades asociadas a una gestión responsable y sostenible.

Entre los principales aspectos abordados se encuentran:

- La **prevención del fraude**, mediante controles internos y auditorías.
- El fortalecimiento de la **ciberseguridad**, mediante la incorporación de tecnologías para la protección de infraestructuras y datos.
- La **protección de datos personales**, en cumplimiento con la normativa vigente y el respeto por los derechos de los clientes.

Estos elementos se integran en la estrategia general de riesgos, contribuyendo a la reducción de impactos negativos y al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

Asimismo, contamos con la **Política de Riesgo Social, Ambiental y Climático**, la cual establece los principios, lineamientos y estándares necesarios para prevenir y mitigar los impactos derivados de la cartera crediticia, asegurando una gestión responsable frente a los impactos en comunidades y ecosistemas.





Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales - SARAS

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

En línea con la integración de los factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión del negocio, contamos con el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual constituye una herramienta clave para mitigar el involucramiento del banco en impactos negativos derivados de la actividad crediticia y asegurar que la exposición a estos riesgos se mantenga dentro de los niveles de tolerancia definidos.

El SARAS se integra de manera directa en el proceso de origen y seguimiento de crédito, particularmente en la cartera comercial, partiendo de la evaluación de la actividad económica del cliente como fuente de repago. Este análisis se complementa con la aplicación de formularios de pre-categorización que consideran variables como el monto, el plazo y el sector económico, permitiendo clasificar preliminarmente el nivel de riesgo.

A partir de esta evaluación, se lleva a cabo un análisis detallado de los posibles impactos ambientales y sociales asociados a la actividad financiada, definiendo medidas de mitigación de los riesgos identificados. Este proceso es reforzado mediante visitas a clientes y verificaciones en campo, con el fin de validar los riesgos detectados y corroborar la implementación de medidas de control.

Previo al desembolso, verificamos el cumplimiento de la normativa ambiental, social, de salud y seguridad aplicable, mientras que, durante la vida del crédito, realizamos un monitoreo periódico del desempeño ambiental y social del cliente, así como del cumplimiento de las condiciones establecidas.

El sistema cuenta con mecanismos formales de reporte que fortalecen la gobernanza del riesgo, mediante la presentación de avances y resultados de la cartera evaluada bajo SARAS de manera mensual a la Gerencia Directiva de Riesgo Integral y de forma semestral al Comité correspondiente y a la Junta Directiva.

Como parte del fortalecimiento del sistema, se desarrolló un Diagnóstico de Sensibilidad Socioambiental, el cual permitió analizar la exposición de clientes relevantes de la cartera a eventos climáticos, contrastando estos con sus niveles de adaptación y resiliencia. Este ejercicio contribuyó a establecer una línea base para futuros análisis y a mejorar la comprensión de los riesgos climáticos en los sectores más representativos.



GESTIÓN DE RIESGOS CLIMÁTICOS

Reconocemos que el cambio climático representa una fuente significativa de riesgos y oportunidades, con implicaciones directas e indirectas en las operaciones del banco, la calidad de la cartera y el desempeño financiero.

En este contexto, los riesgos climáticos identificados incluyen:

- los riesgos físicos, asociados a fenómenos como inundaciones, sequías o huracanes que pueden afectar activos, garantías y la continuidad operativa;
- los riesgos regulatorios, derivados de nuevas exigencias normativas relacionadas con la gestión del riesgo climático;
- y los riesgos de transición, vinculados a cambios en políticas públicas, regulaciones y preferencias del mercado que favorecen actividades sostenibles y pueden afectar sectores tradicionales.

Estos riesgos pueden traducirse en impactos como el deterioro del valor de las garantías, el incremento de la morosidad en sectores vulnerables, el aumento de provisiones o la pérdida de valor de activos intensivos en carbono. A su vez, hemos identificado oportunidades asociadas al desarrollo de financiamiento verde, el acceso a fondos internacionales y el fortalecimiento del posicionamiento en el mercado.

Para gestionar estos riesgos, hemos incorporado evaluaciones específicas dentro del análisis crediticio, apoyadas en herramientas de pre categorización, visitas de verificación y seguimiento continuo. Este enfoque se complementa con inversiones en sistemas de análisis, capacitación del personal y ajustes en políticas y procesos internos orientados al crédito sostenible.



▶ Durante el año 2025, estas acciones representaron una inversión aproximada de B/. 110,000.00, destinada a fortalecer las capacidades institucionales para la gestión del riesgo climático.

Gestión de riesgos financieros (integración con ASG)

La administración de los riesgos financieros se entiende como un proceso integral orientado a anticipar, medir y mitigar los posibles impactos derivados de las operaciones, incluyendo aquellos asociados al riesgo de crédito, liquidez, mercado y operacional. En este contexto, reconocemos la creciente relevancia de factores como la ciberseguridad y la protección de datos, cuya materialización puede derivar en pérdidas económicas, riesgos regulatorios o afectaciones reputacionales.

La aplicación de este enfoque genera impactos positivos relevantes, entre los que destacamos el fortalecimiento de la calidad de la cartera mediante el seguimiento y acompañamiento a los clientes, impulsando la adopción de mejores prácticas en la gestión de sus riesgos. Asimismo, la capacitación continua del personal ha contribuido a robustecer la cultura de riesgo en la organización, mejorando la eficiencia en los procesos de evaluación crediticia y reduciendo reprocesos, particularmente a través de una mayor articulación con las áreas comerciales.

No obstante, monitoreamos los impactos negativos potenciales asociados a la gestión de riesgos financieros. Entre ellos, se encuentran los derivados de una evaluación inadecuada de clientes, deficiencias en la calidad de la información o debilidades en los procesos de análisis y seguimiento, los cuales pueden traducirse en deterioro de la cartera, incremento en provisiones y afectaciones sobre indicadores financieros clave. Adicionalmente, identificamos riesgos vinculados a

los procesos de evaluación y seguimiento de garantías, donde una sobreestimación del valor de los activos o un monitoreo insuficiente pueden incrementar la exposición a pérdidas en caso de incumplimiento.

Para mitigar estos riesgos, disponemos de un marco integral de gestión sustentado en políticas, procedimientos y lineamientos alineados con la normativa vigente y las mejores prácticas, que establecen criterios claros para la identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos. Este esquema se complementa con controles internos, monitoreo continuo y la participación de comités especializados que permiten la toma de decisiones informada y oportuna.

Como parte de este seguimiento, monitoreamos el nivel de integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en los procesos de análisis de crédito, evidenciando su incorporación progresiva en la toma de decisiones.

Integración de criterios ASG en el análisis de crédito

Indicador	2024	2025
Número de análisis de crédito que incorporan factores ESG	67	294
Porcentaje de análisis de crédito con criterios ESG (%)	546.3	1,200

De manera complementaria, el banco da seguimiento a la exposición crediticia por sector, lo que permite evaluar la concentración y diversificación del portafolio en función de las actividades económicas financiadas.

Exposición crediticia por sector

Indicador	Unidad	2024	2025
Exposición crediticia por sector	B/.	445,406,914.37	9,497,504,269
Número de sectores con exposición crediticia	Número	182	28,196

En línea con estos resultados, fortalecimos nuestras capacidades mediante la incorporación de herramientas metodológicas orientadas a mejorar la estimación de pérdidas crediticias esperadas y el análisis de escenarios, contribuyendo a una gestión más anticipada y prudente del riesgo. Como parte de este proceso, el monitoreo periódico de indicadores permite evaluar la evolución del perfil de riesgo, la calidad de la cartera y el desempeño financiero; facilitando la identificación oportuna de desviaciones y la implementación de medidas correctivas, en coherencia con un enfoque de sostenibilidad y gestión integral del riesgo.



Una banca confiable y transparente para los **panameños**

Fortalecemos la confianza de nuestros clientes y del país actuando con integridad, gobierno sólido y cumplimiento riguroso, mediante una gestión transparente y responsable en todos los niveles.

- ➔ Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable
- ➔ Ética, integridad y cumplimiento: que guían nuestra forma de actuar

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

GRI 3-3, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-21, 2-23, 2-24, 405-1

- **Nuestro gobierno corporativo se estructura sobre principios de legalidad, transparencia y generación de confianza, asegurando que todas las actuaciones se desarrollen en estricto cumplimiento del marco normativo aplicable y de las mejores prácticas del sector financiero.**

Esta gestión se fundamenta en la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y en las disposiciones regulatorias vigentes, las cuales orientan la toma de decisiones y el adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno.

Contamos con una estructura sólida, liderada por la Junta Directiva y la Alta Gerencia, que garantiza la dirección estratégica, supervisión efectiva y sostenibilidad del negocio a largo plazo. Este esquema promueve una gestión ética,

transparente y responsable, alineada con los temas prioritarios de nuestros grupos de interés y con el propósito institucional de impulsar el desarrollo socioeconómico del país.

Integrando un enfoque transversal, incorporamos criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones, asegurando que la estrategia de sostenibilidad sea aprobada, monitoreada y gestionada desde los más altos niveles de la organización. Este proceso es liderado por la Gerencia Directiva de Gobierno Corporativo y la Gerencia de Sostenibilidad, con seguimiento permanente por parte de la Alta Gerencia y supervisión de la Junta Directiva a través de sus comités especializados.

Asimismo, promovemos una cultura de rendición de cuentas y acceso a la información, poniendo a disposición las políticas, manuales y procedimientos de acceso público en nuestra página web, reflejando el compromiso con la transparencia y el cumplimiento. Este enfoque fortalece la confianza institucional y consolida relaciones sólidas con entidades reguladoras, proveedores, clientes y la sociedad en general.



Estructura de Gobierno Corporativo

JUNTA DIRECTIVA

- Comité de Crédito
- Comité de Prevención de
Blanqueo de Capitales
- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Activos, Pasivos
e Inversiones (ALCO)
- Comité de Gobierno
Corporativo

GERENCIA GENERAL

- Comité de
Recuperación de la
Cartera de Consumo
- Comité de Recuperación
y Calidad de Cartera
de Crédito
- Comité de
Tecnología
- Comité de Riesgo
Operacional
- Comité de Seguridad
Digital y Ciberseguridad



Nuestra Junta Directiva

Composición de la Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano de mayor jerarquía en Caja de Ahorros y está conformada por un grupo de directores profesionales responsables de la dirección estratégica y la supervisión integral del banco. Sus miembros son designados por el Órgano Ejecutivo y ratificados por el Órgano Legislativo, en línea con lo establecido en el marco normativo.

La Junta Directiva se organiza internamente mediante la elección de un Presidente y un Vicepresidente entre sus miembros, quienes ejercen funciones por un período de un año, con posibilidad de prórroga conforme a la reglamentación vigente. Además, contamos con un secretario que no forma parte del órgano colegiado, lo que contribuye a fortalecer la independencia y el adecuado funcionamiento de la Junta. Es importante destacar que el Presidente y los demás miembros de la Junta Directiva no desempeñan funciones ejecutivas dentro de la organización, garantizando así una adecuada separación entre dirección y gestión.

Durante este periodo, la Junta Directiva estuvo conformada por los siguientes miembros:

- ➔ Fernando Correa – **Director Presidente.**
- ➔ José Herrera – **Director Vicepresidente.**
- ➔ Mónica Velarde de Afre – **Directora.**
- ➔ Juan Carlos Mastellari – **Director.**
- ➔ Joseph Salterio – **Director.**
- ➔ Samir Gozaine – **Director.**
- ➔ Michele Moreno – **Directora.**



La Junta Directiva recibe de manera periódica información relevante sobre la gestión del banco a través de sesiones mensuales y de los Comités Directivos, lo que permite un seguimiento continuo a los asuntos estratégicos, operativos y de riesgos. De igual forma, el Gerente General presenta informes sobre temas estratégicos en las sesiones de Junta, fortaleciendo la toma de decisiones informadas y oportunas.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Junta Directiva cuenta con la facultad de crear y supervisar comités especializados que apoyan la gestión en materias clave como riesgos, auditoría, gobierno corporativo y cumplimiento, asegurando un análisis técnico y una supervisión rigurosa de los asuntos relevantes del banco.

30%

de los integrantes de nuestra
Junta Directiva son mujeres.

Criterios de selección de la Junta Directiva

La selección de los miembros de nuestra Junta Directiva se rige por criterios estrictos que garantizan la idoneidad, independencia y probidad de sus integrantes, en concordancia con la normativa aplicable y las mejores prácticas del sector financiero.

► Para formar parte de la Junta Directiva, los candidatos deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ➔ Ser ciudadano panameño por nacimiento o por naturalización, con al menos diez años de residencia en el país.
- ➔ No haber sido condenado por delitos contra la propiedad, la fe pública, la administración pública, blanqueo de capitales, delitos financieros o electorales.
- ➔ Contar con título universitario y experiencia mínima de siete años en cargos ejecutivos en el sector bancario, financiero, comercial, industrial o en áreas afines.
- ➔ Gozar de reconocida probidad, integridad moral y trayectoria profesional.
- ➔ 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.

Los directores independientes deben cumplir con los criterios específicos definidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Estos lineamientos fortalecen la confianza en nuestra gobernanza, al asegurar que la Junta Directiva esté integrada por profesionales con las competencias, experiencia y ética necesarias para orientar el desarrollo sostenible de la organización.

Funciones de la Junta Directiva

Como máximo órgano de gobierno de Caja de Ahorros, la Junta Directiva tiene a su cargo la dirección estratégica, la supervisión de la gestión y la toma de decisiones clave para el adecuado funcionamiento de la institución. Sus funciones comprenden, entre otros aspectos, la aprobación de políticas, estrategias y presupuestos; la supervisión de la gestión del Gerente General y de la Alta Gerencia; la definición de lineamientos de gobierno corporativo y la aprobación de operaciones relevantes en materia crediticia, contractual y financiera.

Asimismo, la Junta Directiva tiene la facultad de crear comités, establecer reglamentos internos, velar por el cumplimiento normativo y resolver asuntos estratégicos que impacten la sostenibilidad y estabilidad del banco, en alineación con la normativa vigente y las mejores prácticas del sector.

Para consultar el detalle completo de las funciones de la Junta Directiva, remitirse al **Artículo 15** de la Ley Orgánica de Caja de Ahorros disponible en nuestro sitio web. [Consulta aquí.](#)

En Caja de Ahorros implementamos procesos formales de evaluación para asegurar la efectividad, el desempeño y la mejora continua de la Junta Directiva. Estas evaluaciones son lideradas por la Gerencia Directiva de Gobierno Corporativo, en coordinación con la Secretaría de Junta Directiva, y se realizan con una periodicidad anual.

El proceso de evaluación contempla la revisión integral de las prácticas de gobierno corporativo, incluyendo el desempeño en las sesiones de Junta Directiva y de sus Comités Directivos, así como el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades estratégicas. Este ejercicio se desarrolla desde una perspectiva interna de manera continua y se complementa con evaluaciones externas independientes cada tres años, lo que permite incorporar visiones objetivas y alineadas a prácticas internacionales.

Formación de la Junta directiva

Reconocemos que el fortalecimiento de capacidades es un elemento clave para una gobernanza efectiva. Por ello, nuestra Junta Directiva mantiene un compromiso permanente con la formación continua y la actualización de conocimientos estratégicos, alineados con las dinámicas del sector financiero y los retos de la sostenibilidad.

Durante el período, desarrollamos un programa estructurado de capacitación que aborda temas críticos para la gestión del banco, entre los que se destacan: la administración de crédito, ciberseguridad, auditoría interna, prevención de blanqueo de capitales y gestión de riesgos sociales y ambientales.

► **Profundizamos en contenidos relacionados con protección de datos personales, analítica de negocios, gestión de riesgos y reputación, sostenibilidad y gobierno corporativo, fortaleciendo la toma de decisiones basada en información, la ética y la transparencia.**

► **Como resultado de este proceso, para el año 2025 las evaluaciones fueron satisfactorias, evidenciando el compromiso de los directores con el fortalecimiento de la gobernanza, la toma de decisiones informada y la adaptación a los cambios regulatorios y del entorno, incluyendo la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).**



Como parte de este proceso, también llevamos a cabo espacios especializados como el Taller de Evaluación de Junta Directiva, orientado a robustecer las capacidades estratégicas y de supervisión mediante la incorporación de conocimientos técnicos y perspectivas externas.

Adicionalmente, los directores participaron en escenarios de intercambio de alto nivel, como el *Congreso Hemisférico de la Asociación Bancaria de Panamá* y el *Congreso Latinoamericano de Riesgos*, que facilitan la actualización en tendencias regulatorias, financieras y de gestión integral de riesgos.

30
horas de formación especializada
completadas por la Junta Directiva.

Fortaleciendo continuamente sus competencias en estándares globales de sostenibilidad, innovación y buen gobierno corporativo.

► La gobernanza de la remuneración se sustenta en un rol activo de la Junta Directiva, que:

- Aprueba la escala salarial y las políticas de compensación.
- Autoriza las remuneraciones de los altos ejecutivos.
- Asegura la alineación entre compensación, estrategia corporativa y desempeño organizacional, incluyendo la gestión de impactos económicos, sociales y ambientales.

Dado nuestro carácter de entidad estatal, no contamos con particulares, ya que nuestro accionista es el Estado, por lo que no aplica su participación en la definición o aprobación de las políticas de remuneración.

En cuanto a la compensación del máximo órgano de gobierno, se dispone que los miembros de Junta Directiva:

- No recibirán salarios ni gastos de representación
- Perciben únicamente dietas por asistencia a sesiones y comités, fijadas por disposición de la Ley Orgánica del banco y la Ley de Presupuesto del Estado.

Este enfoque integral de remuneración fortalece la transparencia, promueve el desempeño y asegura la generación de valor sostenible para los grupos de interés.



Conflicto de interés

La Junta Directiva gestiona los conflictos de interés mediante mecanismos formales que garantizan la transparencia y la objetividad en la toma de decisiones. Ésta cuenta con procesos como la Debida Diligencia Ampliada, aplicada anualmente a sus miembros, así como con la Declaración Jurada de Intereses Particulares presentada ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, lo que permite identificar y gestionar oportunamente posibles conflictos de interés.

Además, el Código de Ética y Conducta y el Reglamento de Junta Directiva establecen lineamientos claros de actuación. En caso de identificarse un conflicto de interés, el director debe declararlo y abstenerse de participar en la deliberación y votación del tema correspondiente, asegurando la independencia en las decisiones.

Por nuestra condición de entidad autónoma del Estado, aseguramos que los procesos de contratación y el relacionamiento con proveedores y demás grupos de interés se desarrollen bajo estrictos criterios de legalidad, transparencia y equidad. Para ello, damos cumplimiento a la normativa de contratación pública vigente y a los procedimientos internos, los cuales están sujetos a la supervisión y fiscalización de entidades como la Contraloría General de la República, el Ministerio de Economía y Finanzas y los organismos reguladores.

Comités

En Caja de Ahorros fortalecemos la gestión y supervisión de los asuntos estratégicos a través de una estructura de comités que apoyan a la Junta Directiva y la Alta Gerencia en la toma de decisiones. Estos espacios permiten analizar de manera técnica y oportuna las actividades, riesgos e iniciativas clave del banco, complementando la información que se presenta en las sesiones mensuales de la Junta Directiva, así como los informes estratégicos del Gerente General.

En línea con lo establecido en el artículo 15 de nuestra Ley Orgánica, la Junta Directiva tiene la facultad de crear, actualizar y presidir los comités que considere necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución, asegurando además el cumplimiento de las disposiciones emitidas por los reguladores y entes de supervisión. En este marco, contamos con seis (6) Comités Directivos en los que participan miembros de la Junta Directiva y Alta Gerencia:

Comité de crédito

Comité de auditoría

Comité de gobierno
corporativo

Comité de riesgos

Comité de prevención de
blanqueo de capitales

Comité de activos, pasivos
e inversiones (ALCO)


▶ **Gracias a esta gestión integral, durante 2025 no se presentaron casos relacionados con conflicto de interés.**



De manera complementaria, el Gerente General y la Alta Gerencia lideran cinco (5) comités enfocados en la gestión operativa y el seguimiento especializado:

Comité de recuperación de la cartera de consumo

Comité de recuperación y calidad de cartera de crédito

Comité de tecnología

Comité de riesgo operacional

Comité de seguridad digital y ciberseguridad

Asimismo, contamos con comisiones de apoyo en temas específicos —Energía, Remate Consumo, Remate Corporativo, Asuntos de Personal y Ética, que contribuyen a una gestión más ágil y especializada, consolidando un modelo de gobernanza robusto y alineado con las necesidades del negocio.



FUNCIONES DEL DIRECTORIO EN LOS COMITÉS DIRECTIVOS:

Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia
Comité Directivo de Gobierno Corporativo	Fernando Correa - Director Presidente	X	X	Trimestral
	Samir Gozaine - Director	X	X	
	Joseph Salterio - Director	X	X	
	Andrés Farrugia - Gerente General	X	X	
	Ariel Herrera - Gerente Directivo de Finanzas y Tesorería	X	X	

Funciones

El Comité Directivo de Gobierno Corporativo tiene la responsabilidad de fortalecer y supervisar el marco de gobernanza del banco, asegurando la existencia y actualización de documentos que definen los valores corporativos, los objetivos estratégicos y los lineamientos mínimos del Plan y Manual de Gobierno Corporativo, en cumplimiento de la normativa aplicable. Asimismo, vela por una adecuada asignación de responsabilidades y líneas jerárquicas de aprobación dentro de la estructura organizacional, promueve la actualización de los manuales organizacionales y políticas de recursos humanos y desarrolla los reglamentos de los comités directivos y ejecutivos para garantizar la transparencia institucional. De igual forma, impulsa el plan anual de trabajo de la Gerencia Directiva de Gobierno Corporativo, fomenta la capacitación continua de la Junta Directiva, lidera los procesos de autoevaluación de la Junta Directiva y la Gerencia General y periódicamente revisa la compensación de los directores conforme a las condiciones del mercado, recomendando los ajustes correspondientes a la Junta Directiva.



Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia
Comité Directivo de Riesgos	Mónica Velarde de Afre - Directora Presidenta	X	X	Trimestral
	Juan Carlos Mastellari - Director	X	X	
	Samir Gozaine - Director	X	X	
	Andrés Farrugia - Gerente General	X	X	
	Jorge Torrente - Gerente Directivo de Administración de Crédito	X	X	

Funciones

El Comité Directivo de Riesgos es responsable de supervisar y fortalecer la gestión integral de riesgos del banco, dando seguimiento permanente a las exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva y evaluando su impacto sobre la estabilidad y solvencia de la entidad. Entre sus funciones se encuentran evaluar el desempeño de la unidad administrativa de riesgos, reportar periódicamente a la Junta Directiva las principales exposiciones y posiciones de riesgo, y proponer límites globales, objetivos, lineamientos y políticas para la adecuada administración de riesgos por producto, sector y línea de negocio. Asimismo, desarrolla y propone metodologías,

procedimientos, manuales y planos de contingencia para la identificación, medición, control e información de los distintos tipos de riesgos, incluyendo aquellos asociados a nuevos productos, así como los modelos y supuestos utilizados para su medición. De igual forma, promueve mecanismos de evaluación de la función de administración de riesgos, impulsa programas de capacitación, recomienda la implementación de tecnologías para fortalecer la gestión y monitoreo de riesgos y vela por la eficiencia del Sistema de Información de Riesgos (SIR), asegurando el cumplimiento de las disposiciones y requisitos establecidos por la Junta Directiva.





Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia
Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales	Michele Moreno - Directora Presidenta	X	X	Bimestral
	José Herrera - Director	X	X	
	Fernando Correa - Director	X	X	
	Andrés Farrugia - Gerente General	X	X	
	Donado Ibarra - Gerente Directivo de Riesgo Integral	X	X	

Funciones

El Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales tiene como función aprobar el Plan Anual de Cumplimiento y dar seguimiento a la gestión desarrollada por la Gerencia Directiva de Cumplimiento en materia de prevención del blanqueo de capitales y cumplimiento regulatorio.

Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia
Comité Directivo de Crédito	José Herrera - Director Presidente	X	X	Mensual
	Joseph Salterio - Director	X	X	
	Fernando Correa - Director	X	X	
	Andrés Farrugia - Gerente General	X	X	
	Ariel Herrera - Gerente Directivo de Finanzas y Tesorería	X	X	

Funciones

El Comité Directivo de Crédito tiene como función analizar, aprobar o desestimar las propuestas de crédito presentadas por las áreas correspondientes dentro de las atribuciones otorgadas por la Junta Directiva, así como revisar y elevar para aprobación aquellas operaciones que, por su exposición, deban ser algunas a consideración de la Junta Directiva. Además, propone mejoras al Manual de Crédito en temas relacionados con Banca Corporativa y atiende las demás funciones asignadas por la Junta Directiva.

Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia
Comité Directivo de Auditoría Interna	Michele Moreno - Directora Presidenta	X	X	Bimestral
	Mónica Velarde de Afre - Directora	X	X	
	Juan Carlos Mastellari - Director	X	X	
	Andrés Farrugia - Gerente General	X	X	
	Grisell Vega - Gerente Directiva de Jurídico	X	X	

Funciones

El Comité Directivo de Auditoría Interna tiene como función verificar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y el cumplimiento de los programas de auditoría interna y externa, así como hacer seguimiento a las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones realizadas por auditoría interna, auditores externos y la Superintendencia de Bancos. Asimismo, evalúa el desempeño, independencia, autonomía, calidad y objetividad de las funciones de auditoría interna y externa; coordina aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del sistema de control interno; y vela por el cumplimiento de las políticas contables, el código de conducta, las leyes y regulaciones aplicables.

Entre sus responsabilidades también se encuentran revisar los estados financieros y los planes de auditoría interna y externa, recomendar a la Junta Directiva la contratación o destitución de auditores externos, supervisar que las áreas del banco mantengan controles internos confiables y solicitar información a los auditores externos sobre el alcance, metodología, prácticas contables, provisiones, cumplimiento de recomendaciones previas y situaciones irregulares identificadas durante el proceso de auditoría externa.

Nombre del Comité Directivo	Integrantes	Voz	Voto	Frecuencia
Comité Directivo de Activos, Pasivos e Inversiones (ALCO)	Juan Carlos Mastellari - Director Presidente	X	X	Mensual
	Mónica Velarde de Afre - Directora	X	X	
	Andrés Farrugia - Gerente General	X	X	

Funciones

El comité Directivo de ALCO es el encargado de establecer las estrategias generales de gestión de activos, pasivos e inversiones.

Definir la estrategia de portafolio de acuerdo con las necesidades de liquidez proyectadas de Caja de Ahorros, los objetivos de rentabilidad y el nivel de riesgo a asumir establecidos por la Junta Directiva en el Plan Estratégico para las actividades de Tesorería.

Vigilar que las estrategias para el manejo del balance estén alineadas con los objetivos establecidos por la Junta Directiva en el Plan Estratégico.

Coordinar con las diferentes unidades del banco para una mejor comprensión y aplicación de las políticas relacionadas al riesgo de liquidez.

Analizar la posición de liquidez actual y prevista, definir estrategias y fuentes de financiamiento del banco, establecidas en el Plan Anual de Contingencia de Liquidez.

Analizar el impacto de los nuevos productos y servicios sobre la gestión de activos, pasivos e inversiones; el cual debe incluir el análisis financiero y de rentabilidad del producto o servicio y el respectivo análisis de riesgo.

Velar por una adecuada segregación de funciones en la ejecución de las operaciones de Tesorería, el nivel de segregación de funciones deberá estar acorde con el tamaño y la complejidad de las operaciones, servicios y el nivel de riesgo que asume Caja de Ahorros, respetando los límites aprobados por la Junta Directiva.

Nuestra Alta gerencia

La Alta Gerencia es responsable de ejecutar la estrategia corporativa y asegurar la gestión integral del Banco, incluyendo el seguimiento a la estrategia de sostenibilidad y la gestión de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Esta gestión se materializa a través de áreas clave como negocios, compras, riesgos, finanzas, experiencia al cliente, seguridad de la información, innovación y tecnología.

- **El liderazgo de la estrategia de sostenibilidad está a cargo de la Gerencia Directiva de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, asegurando su adecuada implementación y articulación con la operación del banco. Esta estrategia cuenta con el respaldo y supervisión de la Junta Directiva, garantizando su alineación con la visión institucional y la generación de valor sostenible.**

De manera complementaria, la Gerencia Directiva de Riesgo Integral desempeña un rol clave en la gestión y supervisión de riesgos, asegurando el control del riesgo asociado a clientes, productos y actividades económicas. Entre sus funciones se incluyen la evaluación de la cartera crediticia, el análisis de garantías, la identificación de concentraciones de riesgo y el seguimiento a la exposición del banco, en línea con las directrices definidas por la Junta Directiva y el Comité de Riesgos.

Nuestra gestión se fundamenta en una trayectoria institucional que promueve la confianza y la inclusión financiera, integrando criterios ASG en la operación diaria y en la toma de decisiones. Asimismo, contamos con un marco robusto de políticas, manuales y procedimientos que orientan la gestión institucional. Estos instrumentos son accesibles para los grupos de interés, tanto de manera interna, a través de la intranet corporativa, como externamente mediante la sección de Ley de Transparencia en el sitio web de Caja de Ahorros. [Consulta aquí.](#)



Ética, integridad y cumplimiento: principios que guían nuestra forma de actuar

GRI 3-3, 2-15, 2-25, 2-27, GRI 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1 | SASB FN-CB-510a.2, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3 | P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, PP50

► En Caja de Ahorros reafirmamos nuestro compromiso con una gestión ética, íntegra y transparente en la prestación de servicios financieros, como un pilar fundamental de los valores y de la identidad como El Banco de la Familia Panameña.

Este enfoque orienta nuestras actuaciones y fortalece la confianza de los grupos de interés, asegurando el cumplimiento normativo y la conducta responsable.

Las operaciones se desarrollan bajo estándares éticos y en estricto cumplimiento de la regulación vigente. En este contexto, el modelo de cumplimiento se fundamenta en la Ley No. 6 del 22 de enero de 2002, que establece las normas de transparencia en la gestión pública, a partir de la cual se derivan las políticas y procesos de control interno, incluyendo la Plataforma de Monitoreo de Transparencia.

El Código de Ética y Conducta es el marco principal que guía nuestro accionar, estableciendo los principios y normas que rigen de manera integral a todos los colaboradores y áreas del banco. Este instrumento define los siguientes lineamientos:

- ➔ Principios institucionales.
- ➔ Aplicación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta.
- ➔ Comportamiento ante el uso de las redes sociales.
- ➔ Conflicto de intereses.
- ➔ Confidencialidad de la información.
- ➔ Principios institucionales.
- ➔ 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 tratamiento de fraudes.
- ➔ Discriminación en el puesto de trabajo.
- ➔ Seguridad laboral y salud ocupacional.
- ➔ Prevención de acoso sexual.
- ➔ Prevención del consumo de sustancias prohibidas.
- ➔ Medidas disciplinarias y obligaciones de denunciar faltas al Código de Ética y Conducta.
- ➔ Desempeño del cargo.
- ➔ Responsabilidad ambiental.
- ➔ Derechos humanos.
- ➔ Igualdad de género.
- ➔ Derecho de propiedad intelectual.



De manera complementaria, fortalecemos la gestión ética mediante la actualización permanente de políticas, manuales y reglamentos que aseguran el cumplimiento regulatorio y la integridad organizacional. Entre estos se destacan:

- Ley Orgánica de Caja de Ahorros.
- Reglamento Interno de Trabajo, el cual complementa los principios de conducta ética y responsabilidades de los colaboradores.
- Política de Sostenibilidad, la cual incorpora la ética y la anticorrupción como ejes prioritarios.
- Manual de Gobierno Corporativo, el cual refuerza los principios de integridad en todos los niveles de la organización.

Este marco integral nos permite consolidar una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el cumplimiento, asegurando una gestión responsable y alineada con las expectativas del entorno y de los grupos de interés.

Gestión de anticorrupción y denuncias

Fortalecemos de manera continua la gestión anticorrupción, promoviendo una cultura de prevención y de tolerancia cero frente a cualquier acto de fraude, corrupción o uso indebido de los servicios financieros. Este enfoque se sustenta en el cumplimiento estricto del marco regulatorio aplicable al banco, en particular la Ley 23 de 2015 y las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, así como en la implementación de procedimientos internos que garantizan la integridad y transparencia de las operaciones.

La estructura de control se articula a través de instancias especializadas. El Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales lidera la planificación y supervisión de las acciones orientadas a prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, mientras que la Gerencia Directiva de Cumplimiento establece y monitorea los controles necesarios para asegurar la correcta aplicación de las políticas a nivel organizacional.

En este marco, el Oficial de Cumplimiento actúa con independencia y alcance transversal, incluyendo la facultad de reportar operaciones sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) y de fortalecer el programa de cumplimiento institucional.

Como parte de esta gestión, desarrollamos acciones claves que permiten mitigar riesgos y asegurar el cumplimiento normativo, tales como:

- Monitoreo y seguimiento de operaciones y transacciones de clientes y contrapartes.
- Aplicación de debida diligencia ampliada para clientes de alto riesgo.
- Remisión de informes regulatorios a las autoridades competentes.
- Capacitación continua a colaboradores en materia de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- Definición de metodologías de clasificación de riesgo de clientes.



Además, el Código de Ética y Conducta y el Código de Ética de los Servidores Públicos establecen lineamientos claros para prevenir actos de corrupción, incluyendo la prohibición de recibir o solicitar beneficios indebidos, la regulación de conflictos de intereses y el cumplimiento estricto de las normas de contratación pública en la relación con proveedores.

El proceso de identificación y gestión de riesgos de corrupción es supervisado por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, que reporta periódicamente a la Junta Directiva. A su vez, las áreas de Control Interno y Auditoría Interna evalúan el cumplimiento de las políticas y reportan oportunamente cualquier desviación, fortaleciendo los mecanismos de control y mejora continua.

100%

de nuestras operaciones han sido evaluadas en riesgos relacionados con corrupción.

▶ **Gracias a esta gestión al cierre de 2025, no se registraron incidentes de corrupción ni de lavado de activos en la organización.**

Para reforzar nuestra gestión, implementamos un programa anual de capacitación y sensibilización dirigido a colaboradores y directores, que aborda temas de ética, anticorrupción, prevención del fraude y prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. Durante 2025, el 100% de los colaboradores recibió formación en políticas y procedimientos de anticorrupción, así como en temas de financiamiento del terrorismo, mientras que a nivel de Junta Directiva se desarrollaron procesos de formación específicos en estas materias, cubriendo al 100% de la Junta Directiva. Complementariamente, fortalecemos una cultura ética mediante la difusión de 23 cápsulas informativas sobre el Código de Ética y diferentes espacios institucionales que refuerzan los valores organizacionales.

Asimismo, contamos con una Comisión de Asuntos Personales y Éticos, encargada de evaluar posibles incumplimientos al Código de Ética y de promover un ambiente de trabajo basado en el respeto, la integridad y la equidad, fortaleciendo la aplicación efectiva de los principios éticos en toda la organización.

► **El 100% de los colaboradores recibió formación en políticas y procedimientos anticorrupción, así como en temas de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.**

Línea ética y canales de denuncia

Disponemos de una Línea Ética Digital accesible para colaboradores y grupos de interés, a través de la cual se pueden reportar, de forma confidencial y anónima, posibles conductas contrarias al Código de Ética y Conducta. Este canal garantiza la protección del denunciante y promueve una cultura de transparencia.

► **Durante 2025 el 100% de las denuncias relacionadas con incumplimientos al Código de Ética fueron atendidas oportunamente.**

Las denuncias recibidas son gestionadas mediante un proceso de investigación estructurado, en el que participan las áreas de Gestión Humana, Seguridad, Jurídico, Gobierno Corporativo y Auditoría Interna, asegurando independencia y rigor en el análisis. En los casos que corresponden, los hechos son escalados a las autoridades competentes conforme a los procesos establecidos.

Igualmente, no se registraron incumplimientos a la legislación y normativas bancarias, ni sanciones por parte del regulador.



Nuestra relación con el Estado

En Caja de Ahorros mantenemos una relación directa y estructural con el Estado panameño, derivada de nuestra naturaleza como entidad financiera autónoma con capital 100% estatal. Desde el inicio de las operaciones el 5 de julio de 1934, contamos con personería jurídica propia, autonomía en nuestro régimen y gestión interna y estamos sujetos a la vigilancia del Órgano Ejecutivo y al cumplimiento de la legislación bancaria vigente.

Si bien el Estado participa en la estructura como único accionista, operamos con independencia en la gestión financiera y administrativa, sin recibir asistencia financiera directa.

Esta condición nos permite actuar bajo criterios de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad en el uso de los recursos.

En el marco de nuestra relación con el Estado y la política pública, desarrollamos actividades en estricto cumplimiento normativo y con un enfoque de transparencia e integridad institucional. Asimismo, **no realizamos contribuciones a partidos políticos**, en coherencia con nuestra naturaleza pública y el compromiso con una gestión ética y responsable.



Ciberseguridad

En Caja de Ahorros gestionamos la ciberseguridad como un riesgo estratégico del negocio, al mismo nivel que los riesgos financieros y operativos, dada la creciente digitalización de los servicios y la responsabilidad de proteger la información sensible. Este enfoque permite anticipar impactos potenciales de carácter financiero, operativo, regulatorio y reputacional, así como fortalecer la confianza de clientes y reguladores.

Contamos con un marco integral de gestión de seguridad de la información, orientado a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, respaldado por políticas y procedimientos aprobados por la Alta Dirección y la Junta Directiva. Entre los principales instrumentos se incluyen:

- Política de Seguridad para las tecnologías.
- Política de Seguridad para colaboradores.
- Política de Borrado Seguro de la Información.
- Política de Uso de Dispositivos Móviles.
- Política de Gobernanza y Uso de Inteligencia Artificial.
- Política de Seguridad para Colaboradores.
- Procedimientos de seguridad de la información, gestión de vulnerabilidades, firma digital y protección de datos personales.

Este marco se complementa con la adopción de estándares internacionales como ISO 27001 y el marco NIST CSF 2.0, que orientan la gestión basada en riesgos, la definición de hojas de ruta y el fortalecimiento continuo de nuestras capacidades.

Implementamos controles preventivos y correctivos que incluyen evaluaciones periódicas de riesgos tecnológicos, pruebas de vulnerabilidad y ejercicios de hackeo ético, así como monitoreo continuo de eventos e incidentes mediante herramientas especializadas y un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Estas acciones permiten una detección temprana de amenazas y una respuesta oportuna ante incidentes.

Para mitigar riesgos y gestionar impactos, desarrollamos como acciones:

- ➔ Aplicación de controles de acceso y protección de infraestructura tecnológica.
- ➔ Monitoreo continuo de transacciones y eventos de ciberseguridad.
- ➔ Gestión y remediación de vulnerabilidades identificadas.
- ➔ Implementación de planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres.
- ➔ Coordinación con terceros especializados para análisis, contención y mejora de controles.

Este enfoque integral de remuneración fortalece la transparencia, promueve el desempeño y asegura la generación de valor sostenible para los grupos de interés.

La eficacia de este modelo se evalúa mediante indicadores de desempeño relacionados con la detección y respuesta a incidentes, la cobertura de controles, la gestión de vulnerabilidades y la cultura de ciberseguridad en la organización. Estos indicadores permiten medir el progreso, priorizar acciones y fortalecer la toma de decisiones.

Durante el período 2025, las herramientas de monitoreo permitieron gestionar de manera efectiva cerca de 22,966 intentos de ataque, incluyendo phishing, malware y accesos no autorizados, siendo gestionadas de forma satisfactoria en un 100% de los casos, sin que se comprometieran los sistemas críticos del banco.

Asimismo, se bloquearon intentos masivos de acceso indebido a nuestros servicios digitales y se gestionaron oportunamente sitios maliciosos asociados al uso no autorizado de la marca, reforzando la protección de la información y la reputación institucional.

▶ **Durante este periodo se gestionaron 40 bajas de sitios identificados como maliciosos y de uso no autorizado de la marca Caja de Ahorros.**

Igualmente, se bloquearon alrededor de

298,271

intentos de acceso no autorizado a nuestros servicios expuestos a Internet, página web, Banca en Línea y otros, con lo cual se logró prevenir la pérdida de información.

La gestión de la ciberseguridad genera impactos positivos al fortalecer la continuidad del negocio, reducir interrupciones y pérdidas por incidentes y habilitar una transformación digital segura. No obstante, reconocemos riesgos crecientes asociados a amenazas más sofisticadas y persistentes, por lo que mantenemos un proceso de mejora continua basado en monitoreo, evaluación de controles, lecciones aprendidas y actualización permanente de nuestras capacidades.

Este enfoque integral, articulado con la gestión de riesgos corporativos y con la participación activa de la Alta Gerencia, áreas técnicas, auditoría y terceros especializados, nos permite mantener una postura de seguridad robusta y adaptativa frente a un entorno digital en constante evolución.





Nuestro compromiso con las **personas**

Impulsamos el bienestar y desarrollo de las personas, creando experiencias de valor para colaboradores y clientes, que fortalecen relaciones sostenibles y generan oportunidades para los panameños.

- Talento Caja de Ahorros: el corazón de lo que hacemos
- Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción

Talento Caja de Ahorros: El corazón de lo que hacemos

GRI 3-3, 2-7, 2-8, 2-30, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1 | PP-19, PP-20, PP-21, PP-22, PP-23, PP-24, PP-26, PP-120, PP-122

► En Caja de Ahorros reconocemos que el talento humano es el corazón de lo que hacemos y un factor esencial para la sostenibilidad y competitividad de la organización.

La gestión del talento constituye un componente estratégico que contribuye a la continuidad del negocio, la innovación, la excelencia en el servicio y el fortalecimiento de las relaciones de confianza con nuestros grupos de interés.

En un entorno financiero dinámico y con una alta regulación, contar con colaboradores comprometidos, capacitados y alineados con los valores institucionales; permite fortalecer la resiliencia organizacional, impulsar la transformación del banco y consolidar una cultura ética, inclusiva y orientada al bienestar colectivo.

Asimismo, la permanencia de equipos con experiencia y conocimiento especializado fortalece la toma de decisiones y la adecuada gestión de riesgos operativos, reputacionales y regulatorios.

La gestión del talento humano se orienta a atraer, desarrollar y retener personas con competencias técnicas, valores éticos y habilidades alineadas con la estrategia institucional. Para ello, contamos con un Procedimiento de Gestión de Adquisición de Talento que promueve procesos de selección transparentes y efectivos, fortaleciendo la incorporación de perfiles idóneos y el desarrollo de una cultura organizacional basada en la integridad, la transparencia y la orientación al cliente.



Entre los principales objetivos de este proceso se encuentran:

- ➔ Garantizar la idoneidad técnica y ética del personal.
- ➔ Fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia.
- ➔ Impulsar la innovación y la adaptación a los cambios del entorno financiero.
- ➔ Mitigar riesgos operativos, regulatorios y reputacionales.
- ➔ Asegurar la continuidad y eficiencia de las operaciones del banco.

Complementariamente, nuestra Política de Compensación establece lineamientos transparentes, equitativos y competitivos para la remuneración de los colaboradores, contribuyendo a atraer y retener talento, promover la motivación y alinear el desempeño individual con los objetivos corporativos.

Promovemos espacios de diálogo y relación laboral basados en el respeto, la comunicación y el cumplimiento de la normativa aplicable. En este sentido, reconocemos la negociación colectiva como un mecanismo relevante para fortalecer las relaciones laborales y canalizar acuerdos orientados al bienestar y las condiciones de trabajo de nuestros colaboradores.

Diversidad, inclusión y no discriminación

Mantenemos un firme compromiso con la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión como principios fundamentales de cultura organizacional. A través de la Política de Igualdad de Género, promovemos acciones orientadas a reducir brechas, fortalecer la participación equitativa y transversalizar la perspectiva de género en los procesos institucionales, la gestión del conocimiento y el diseño de productos y servicios financieros.

En este marco, nuestra Política de Igualdad de Género busca:

- ➔ Fortalecer la cultura organizacional con enfoque de igualdad y no discriminación.
- ➔ Promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- ➔ Impulsar la inclusión financiera y el empoderamiento económico de las mujeres.
- ➔ Fortalecer los sistemas de información y análisis con datos desagregados por género.
- ➔ Generar alianzas estratégicas para avanzar en materia de igualdad e inclusión.



Asimismo, el Reglamento Interno y el Código de Ética prohíben cualquier forma de discriminación, acoso, hostigamiento o violencia por razones de género, raza, religión, condición social, discapacidad, ideas políticas o cualquier otra condición.

Para fortalecer estos compromisos, el banco cuenta con políticas, procedimientos y mecanismos orientados a prevenir y gestionar posibles impactos asociados a la diversidad e inclusión, entre ellos:

- ➔ Política de Derechos Humanos.
- ➔ Política de Igualdad de Género.
- ➔ Procedimiento contra hostigamiento, acoso sexual o moral, racismo y sexismo.
- ➔ Procedimiento de Gestión de Equidad de Género y Equiparación de Oportunidades.
- ➔ Procedimiento Línea Ética Digital.
- ➔ Protocolo de atención a personas con discapacidad.
- ➔ Canal de denuncia anónimo y mecanismos de seguimiento de casos.
- ➔ Comisión de Igualdad de Género y controles internos de auditoría y riesgos.

De manera complementaria, desarrollamos programas permanentes de sensibilización y formación sobre igualdad, liderazgo inclusivo, prevención del acoso, sesgos inconscientes y convivencia laboral saludable. Estas iniciativas se acompañan de campañas institucionales de cero tolerancia frente a cualquier forma de discriminación o violencia.

La gestión de estos temas es monitoreada mediante indicadores relacionados con composición del talento humano, equidad salarial, ascensos, rotación, inclusión, formación y acceso a beneficios, entre otros; lo que permite fortalecer la toma de decisiones y promover procesos de mejora continua.

▶ **Durante 2025, continuamos avanzando en materia de igualdad e inclusión, manteniendo una participación femenina del 56.78% dentro de la fuerza laboral y promoviendo el desarrollo profesional de las mujeres dentro de la organización. Asimismo, mantuvimos el cumplimiento de la normativa relacionada con la inclusión laboral de personas con discapacidad.**



Entre los principales avances y aprendizajes del periodo destacamos:



El fortalecimiento de indicadores y sistemas de información para la gestión del talento.



La consolidación de procesos de mejora continua en diversidad e inclusión.



El fortalecimiento de capacidades internas en igualdad de género y liderazgo inclusivo.



La importancia de la participación activa de los grupos de interés para orientar y validar las acciones implementadas.



Demografía y composición de los equipos de trabajo

- En Caja de Ahorros promovemos una gestión del talento humano basada en la equidad, la inclusión y el fortalecimiento de capacidades, reconociendo que la diversidad de experiencias, perfiles y conocimientos que contribuyen a consolidar una cultura organizacional sólida, innovadora y orientada al servicio.

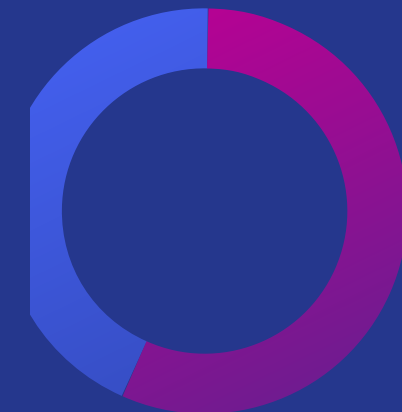
Para la elaboración de la información presentada en esta sección, el conteo de colaboradores se realizó tomando como referencia la plantilla de personal activa al cierre del período reportado, considerando tanto personal permanente como temporal cuya relación laboral estuvo vigente durante 2025.

Al cierre del año, Caja de Ahorros:

2,168
Empleados totales

43.2%
Hombres

56.8%
Mujeres



Reflejando una participación femenina relevante dentro de la estructura organizacional.

La totalidad del personal se encuentra vinculado bajo esquemas de tiempo completo, mientras que no se registran colaboradores bajo modalidades de tiempo parcial ni contratos con horas no garantizadas.

COMPOSICIÓN POR TIPO DE CONTRATACIÓN

2,126

colaboradores contaban con contratos fijos

42

colaboradores correspondían a contratos temporales

100%

del personal mantuvieron contratos de tiempo completo durante 2025.

Región	Mujeres			Hombres		
	Fijos	Temporales	Total	Fijos	Temporales	Total
Región 1	1,036	21	1,057	740	15	755
Región 2	104	4	108	94	0	94
Región 3	65	1	66	87	1	88
Total	1,205	26	1,231	921	16	937

Asimismo, durante el período objeto del informe, la organización contó con aproximadamente **130 trabajadores que no son empleados**, cuyo trabajo fue controlado directamente por el banco mediante lineamientos operativos, procedimientos internos y supervisión funcional desde distintas áreas de la organización.

TRABAJADORES QUE NO SON EMPLEADOS

Los principales tipos de trabajadores no empleados vinculados al banco fueron:

- ➔ Personal de empresas de subcontratación.
- ➔ Contratistas especializados.
- ➔ Consultores profesionales.

Estos trabajadores prestaron servicios principalmente relacionados con:

- ➔ Aseo y mantenimiento.
- ➔ Desarrollo tecnológico y soporte operativo.
- ➔ Consultorías técnicas y estratégicas.



CONTRATACIÓN Y ROTACIÓN DEL TALENTO

Durante 2025 continuamos fortaleciendo los procesos de atracción, desarrollo y retención del talento humano; promoviendo la incorporación de perfiles alineados con las necesidades estratégicas de la organización y generando oportunidades de crecimiento interno para los colaboradores.

14.8%

tasa de contratación

18.8%

tasa de rotación de personal

A continuación, presentamos la información desagregada por región, edad y género para el periodo de reporte:

Nuevas contrataciones

Región	Mujeres		Hombres	
	Contrataciones	Tasa	Contrataciones	Tasa
Región 1	75	68.53	29	31.48
Región 2	113	46.46	104	45.21
Región 3	0	0	0	0

Rotación de empleados

Región	Mujeres		Hombres	
	Retiros	Tasa	Retiros	Tasa
Región 1	96	1.35	52	1.18
Región 2	142	1.78	118	1.82
Región 3	0	0	0	0

Nuevas contrataciones por edad

Región	Categoría	Rango de edad		
		< 30 años	31 - 50 años	>51 años
Región 1	Nuevas contrataciones	49	41	11
	Tasa de contratación	41.7	32.2	79.2
Región 2	Nuevas contrataciones	74	117	23
	Tasa de contratación	28.1	44.7	9.6
Región 3	Nuevas contrataciones	0	0	0
	Tasa de contratación	0	0	0

Rotación de empleados por edad

Región	Categoría	Rango de edad		
		< 30 años	31 - 50 años	>51 años
Región 1	Retiros	38	64	40
	Tasa de rotación	2.2	0.86	2.13
Región 2	Retiros	40	140	83
	Tasa de rotación	8.43	1.66	2.59
Región 3	Retiros	0	0	0
	Tasa de rotación	0	0	0

► Como parte de nuestro enfoque, continuamos implementando mecanismos orientados a fortalecer la experiencia del colaborador, el bienestar laboral y la permanencia del talento; contribuyendo a la estabilidad organizacional y la preservación del conocimiento institucional.



INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Mantuvimos así el cumplimiento de la normativa nacional relacionada con la inclusión laboral.

La mayor participación de colaboradores con discapacidad se concentró en el área Administrativa Metropolitana, seguida por Región Central y Región Metro 4, reflejando la integración de este personal en distintas áreas operativas y administrativas del banco.

► **Mantenemos un compromiso con la inclusión y la generación de oportunidades equitativas para personas con discapacidad, promoviendo ambientes laborales accesibles y respetuosos.**

Asimismo, la mayor concentración de colaboradores con discapacidad se ubicó entre los rangos de 40 a 59 años, evidenciando oportunidades de permanencia y continuidad laboral para personas con amplia experiencia y trayectoria profesional.

Personal con discapacidad por área de trabajo



Personal con discapacidad por rango de edad

Edad	2023	2024	2025
20 - 29 años	1	2	0
30 - 39 años	10	12	10
40 - 49 años	11	18	13
50 - 59 años	20	30	18
60 - 69 años	6	4	3
> 70 años	1	0	0
Total	49	66	44

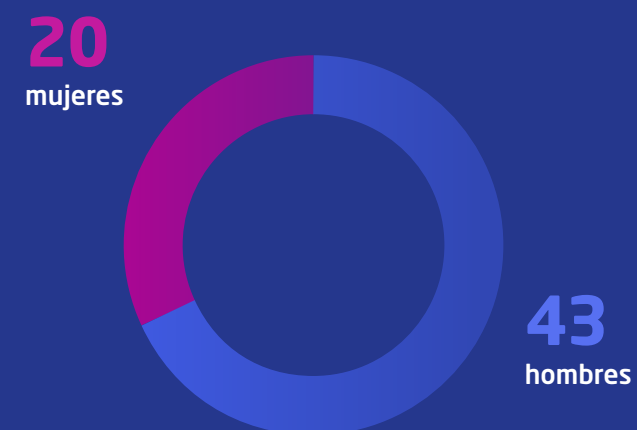
DIVERSIDAD EN LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

- **Promovemos una gobernanza diversa e inclusiva, reconociendo el valor que aportan las diferentes perspectivas, experiencias y trayectorias en los procesos de toma de decisiones.**

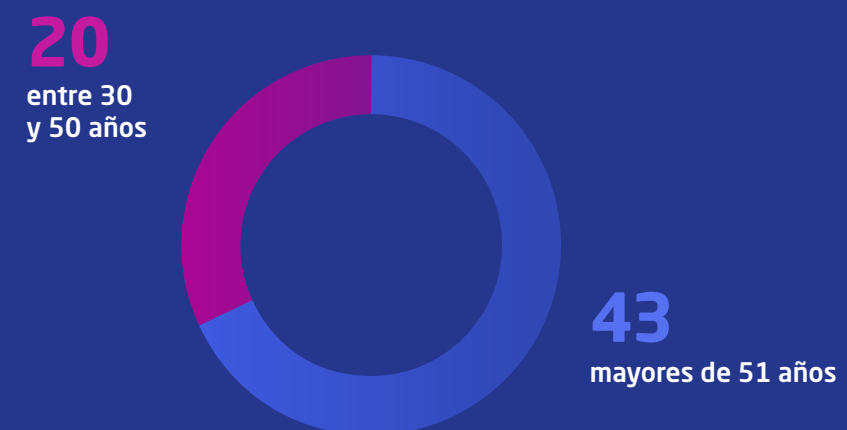
La composición del órgano de gobierno refleja una participación diversa tanto en género como en grupos etarios.

Esta combinación entre experiencia, conocimiento institucional y diversidad generacional, fortalece la capacidad del banco para abordar los desafíos estratégicos del entorno financiero, promoviendo decisiones más integrales, equilibradas y alineadas con las expectativas de sus grupos de interés.

Distribución por género



Distribución por edad



REMUNERACIÓN

Gestionamos la remuneración bajo un enfoque estructurado, transparente y alineado con la estrategia corporativa, asegurando la equidad interna, la competitividad frente al mercado y el cumplimiento del marco normativo aplicable. La definición de las compensaciones se fundamenta en una escala salarial interna aprobada por la Junta Directiva, que clasifica los cargos en 12 grados y se construye con base en estudios del sector financiero y una estrategia de posicionamiento frente a la mediana del mercado.

En el caso de la persona mejor remunerada de la Organización, su salario se encuentra definido conforme a la Ley de Presupuesto, que establece un monto mensual de B/. 10.000,00. Para el resto de los colaboradores, las remuneraciones se determinan en función del perfil del cargo, el nivel de responsabilidad y las condiciones del mercado laboral, garantizando consistencia y equidad en toda la organización.

Nuestra estructura de compensación contempla componentes fijos y variables, definidos de la siguiente manera:

REMUNERACIÓN FIJA:

Corresponde a la asignación salarial definida según la escala interna, considerando el perfil del cargo y su nivel de responsabilidad.

REMUNERACIÓN VARIABLE (PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES):

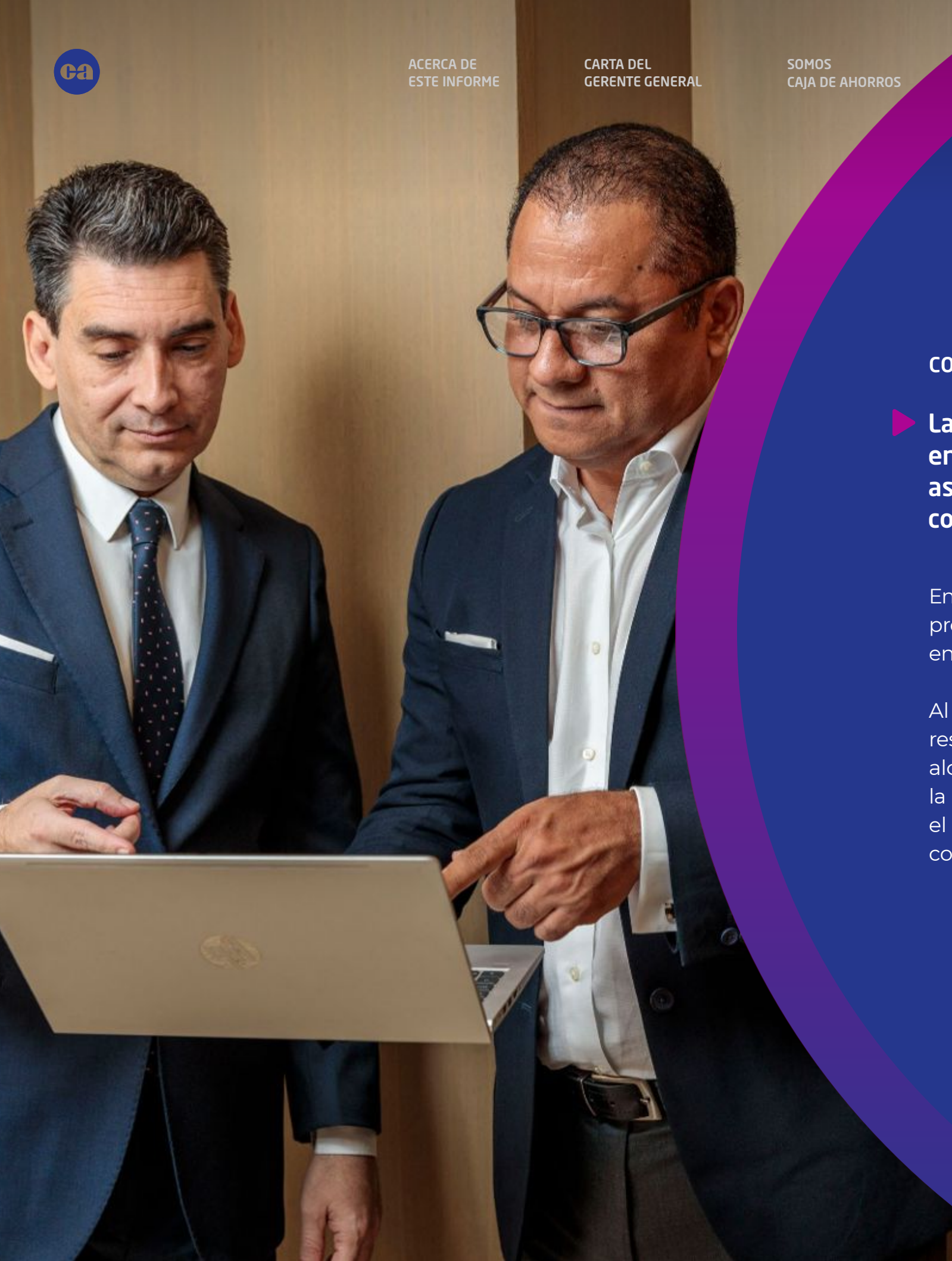
Se encuentra condicionada al cumplimiento de dos factores clave:

- ➔ **Desempeño organizacional:** ejecución de la meta de utilidad del período, definida durante la formulación del presupuesto y comunicada al inicio de cada año. Se requiere un cumplimiento mínimo del 70%.
- ➔ **Desempeño individual:** resultado satisfactorio en la evaluación de desempeño anual.

En materia de beneficios y otras condiciones laborales, aplicamos los siguientes lineamientos:

- ➔ **Prestaciones de jubilación:** gestionadas conforme a la normativa vigente a través de la Caja de Seguro Social.
- ➔ **Indemnizaciones:** en casos de terminación anticipada del contrato, se reconoce lo establecido por la ley.
- ➔ **Incentivos por contratación y reembolsos:** actualmente no contamos con este tipo de beneficios.





COMPENSACIÓN Y EQUIDAD SALARIAL

► La compensación salarial se define con base en el perfil del cargo, las responsabilidades asociadas y la experiencia laboral de cada colaborador, sin distinción de género.

En este sentido, mantenemos criterios orientados a promover condiciones de equidad y transparencia en la remuneración.

Al cierre de 2025, el salario promedio de las mujeres fue de B/. 1,621, mientras que el de los hombres alcanzó B/. 1,602. La participación de mujeres en la composición total de colaboradores representó el 56.7%, mientras que la participación masculina correspondió al 43.2%.

Ratio de compensación salarial
Balboas

Categoría	2024	2025
Salario promedio mujeres	1,581.84	1,621
Salario promedio hombres	1,551.33	1,602
Ratio salario mujeres/ hombres	1.02	1.01

Durante el período reportado, el salario promedio de las mujeres se mantuvo ligeramente superior al de los hombres, reflejando la aplicación de criterios salariales asociados al cargo y la experiencia, así como la participación relevante de las mujeres dentro de la estructura organizacional.

Formación y desarrollo profesional

► **Promovemos el desarrollo continuo del talento humano como parte fundamental del fortalecimiento institucional y la sostenibilidad del banco.**

Durante 2025 impartimos:

65,161
horas de capacitación

orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas, regulatorias, comerciales y de liderazgo.

La participación por género fue la siguiente:

Promedio horas de formación por género

Mujeres

39,460
Horas de formación total

32.05
Horas de formación promedio

Hombres

25,683
Horas de formación total

27.40
Horas de formación promedio



Personas
no binarias:
18.25
Horas de formación promedio

Asimismo, la participación por categoría laboral fue:

Promedio horas de formación por categoría laboral

Categoría	Horas de formación total	Promedio horas de formación
Ejecutivos	9,225.75	20.8
Gerentes	35,505.3	30.1
Mandos medios	7,490.35	35.8
Analistas, ejecutivos y oficiales	8,720.25	51.9
Asistentes y auxiliares	4,686	78.1

► **Durante este periodo se impartieron en promedio 30.05 horas de formación por cada empleado. El monto total invertido en programas de formación y fortalecimiento de capacidades fue de B/127,500.**

Durante el período desarrollamos programas de formación en las siguientes tipologías:

- Entorno regulatorio.
- Negocio y ventas.
- Desarrollo personal y profesional.
- Entrenamiento técnico.
- Seminarios especializados.
- Liderazgo.
- Formación tecnológica.
- Servicio al cliente.
- Congresos.
- Certificaciones y webinars.

Como parte del compromiso con el bienestar integral de los colaboradores, implementamos acciones de acompañamiento para colaboradores próximos a la jubilación o retiro voluntario, entre ellas:

- Charlas sobre pensiones, ahorro y beneficios.
- Orientación financiera personalizada.
- Jornadas de preparación emocional y financiera.
- Asesoría para reorganización de proyectos de vida.
- Procesos de transferencia de conocimiento mediante mentorías.

Asimismo, realizamos la revisión de indemnizaciones, beneficios y extensión de seguros en los casos aplicables, promoviendo procesos de transición ordenados y alineados con la normativa laboral.

Evaluación de desempeño

Durante 2025 se realizaron evaluaciones de desempeño a 2,168 colaboradores, correspondientes al 100% de los colaboradores, permitiéndonos analizar de manera integral el rendimiento, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el desarrollo de capacidades dentro de la organización.

Fueron evaluados en su desempeño laboral:

1,231	937	2
mujeres	hombres	personas no binarias

Las evaluaciones integraron metodologías cualitativas y cuantitativas basadas en objetivos y competencias. El proceso incluyó autoevaluaciones, evaluación por parte de líderes directores y espacios de retroalimentación.



Beneficios para el talento Caja de Ahorros

- En Caja de Ahorros promovemos el bienestar integral de todo el personal mediante beneficios orientados a fortalecer su calidad de vida, estabilidad financiera, desarrollo profesional y equilibrio entre su vida personal y laboral.

Estos beneficios complementan nuestra estrategia de gestión humana y contribuyen a fortalecer el compromiso, la motivación y la permanencia del talento.

Como parte del compromiso con la protección social y la seguridad financiera de los colaboradores, contribuimos al Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP), creado mediante la Ley 8 del 6 de febrero de 1997, cuyo objetivo es otorgar beneficios complementarios a las pensiones de invalidez y vejez de los servidores públicos. En este esquema, el empleador aporta el 0.3% del salario mensual, mientras que el colaborador contribuye con el 2% de su salario.

Además, contamos con una amplia oferta de beneficios dirigida a colaboradores de tiempo completo, entre los que destacan:

- ➔ Seguro de vida y política de salud.
- ➔ Asistencia sanitaria.
- ➔ Participación en utilidades.
- ➔ Gratificación por jubilación.
- ➔ Compensación variable.
- ➔ Préstamos y tarjetas de crédito con tasas preferenciales.
- ➔ Cuenta de ahorros con intereses especiales.
- ➔ Asistencia económica y adelanto de salario.
- ➔ Permisos remunerados por cumpleaños, duelo y matrimonio.
- ➔ Vales de alimentación.
- ➔ Uniformes y dotación.
- ➔ Incrementos salariales asociados a desempeño, nivelación y retención de talento.
- ➔ Asistencia educativa universitaria y becas escolares para hijos.
- ➔ Capacitaciones y programas de formación.
- ➔ Actividades deportivas, recreativas y de integración.
- ➔ Ferias de salud, alimentación y educación.
- ➔ Clínica de salud y servicio de cafetería.
- ➔ Descuentos en comercios y estacionamientos.
- ➔ Licencias personales, académicas y para el ejercicio de cargos públicos.
- ➔ Incentivos y reconocimientos por trayectoria laboral.



Igualmente, mantenemos beneficios específicos orientados a fortalecer la conciliación entre la vida laboral y familiar. Reconocemos el derecho para acceder a permisos parentales remunerados, conforme a lo establecido en nuestro Reglamento Interno.

En el caso de los padres, **otorgamos cinco días hábiles de licencia remunerada por paternidad**, promoviendo el acompañamiento familiar durante el nacimiento de hijos e hijas y fortaleciendo el bienestar de nuestros colaboradores.

Para las madres, **concedemos la licencia de maternidad conforme a la legislación vigente**, garantizando el respeto de sus derechos y el acompañamiento adecuado durante esta etapa

► Durante 2025, la tasa de regreso al trabajo de colaboradores con permiso parental fue del 100%, reflejando el compromiso institucional con la estabilidad laboral y el acompañamiento al talento humano.

Como parte del esquema de reconocimiento al desempeño, mantenemos mecanismos de remuneración variable dirigidos a posiciones estratégicas dentro de la organización.

Durante 2025:

734

cargos contaron con esquemas de remuneración variable, alcanzando al 100% de los colaboradores.



La remuneración fija agregada ascendió a

B/. 41,007,006

La remuneración variable agregada alcanzó

B/. 8,431,590

El promedio de remuneración fija anual por colaborador fue de

B/. 19,356

El promedio de remuneración variable anual por colaborador fue de

B/. 3,269

*Los cálculos incluyen a la persona mejor pagada en la organización.

Seguridad y salud laboral

Contamos con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo basado en las Resoluciones 45 y 588 de la Caja de Seguro Social de Panamá, así como en lineamientos establecidos en nuestro Reglamento Interno y Código de Ética. Este sistema tiene alcance nacional y cubre todas las áreas, actividades y colaboradores.

Para la identificación y evaluación de riesgos laborales se cuenta con personal idóneo en seguridad y salud ocupacional, responsable de realizar inspecciones, evaluaciones de riesgo, adecuaciones de puestos de trabajo y orientación al personal. Los resultados obtenidos permiten implementar acciones correctivas y preventivas, así como coordinar adecuaciones técnicas para fortalecer ambientes de trabajo seguros y saludables.

Estos mecanismos permiten canalizar situaciones relacionadas con riesgos laborales, bienestar emocional o problemáticas sociales, facilitando la atención y seguimiento oportuno de los casos reportados.

Asimismo, promovemos mecanismos de prevención que permiten a los colaboradores informar a sus líderes inmediatos sobre situaciones que puedan representar riesgos para su salud o integridad, impulsando prácticas orientadas a la interrupción segura de actividades cuando se identifiquen peligros relevantes.

Contamos además con procedimientos para la gestión e investigación de incidentes laborales, los cuales establecen lineamientos de reporte, formularios y procesos de seguimiento para identificar causas y definir medidas correctivas orientadas a fortalecer la prevención.

► **Nuestros colaboradores pueden reportar condiciones inseguras o situaciones de riesgo mediante correo electrónico, comunicación directa con el área de seguridad y salud ocupacional y a través de la Línea Ética.**

Remuneración variable

Balboas

Concepto	2023	2024	2025
Cantidad de posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable	716	707	734
Número de colaboradores de esas posiciones (al 31 de diciembre)	2,365	2,266	2,168
Agregado de la remuneración fija total de esos colaboradores (acumulado a 31 de dic.)	43,133,960	45,062,511	41,007,006
Agregado de la remuneración variable total de esos colaboradores (acumulado al 31 de dic.)	7,616,872	7,610,565.56	8,431,590
Promedio de la remuneración fija anual por colaborador (de esos cargos)	18,238	18,953	19,356
Promedio de la remuneración variable anual por colaborador (de esos cargos)	3,221	2815	3,269

► **Estos mecanismos contribuyen a reconocer el desempeño, fortalecer la productividad y alinear los resultados individuales con los objetivos estratégicos del Banco.**

Como parte de nuestro enfoque de salud y bienestar, desarrollamos distintas acciones y servicios enfocados en la prevención y atención integral de los colaboradores, entre ellos:

- ➔ Acceso a pólizas de salud privada.
- ➔ Atención médica y orientación en temas de salud.
- ➔ Jornadas de vacunación y ferias de salud.
- ➔ Exámenes preventivos y jornadas de detección temprana.
- ➔ Dotación de equipos de protección personal y equipos de emergencia.
- ➔ Simulacros y protocolos de emergencia.
- ➔ Inspecciones en áreas de trabajo, equipos y vehículos.
- ➔ Sensibilizaciones y capacitaciones en temas de salud y seguridad laboral.
- ➔ Adecuaciones ergonómicas de puestos de trabajo.
- ➔ Actividades de bienestar como clases de zumba.

Además, durante las visitas a las distintas áreas del banco, el personal de salud ocupacional realiza sesiones individuales y grupales con los colaboradores para conocer sus necesidades y fortalecer acciones relacionadas con bienestar ocupacional y prevención de riesgos.

En materia de proveedores y contratistas, avanzamos en el desarrollo de un instructivo de gestión que establecerá lineamientos específicos de seguridad y salud ocupacional para el personal externo que preste servicios en nuestras instalaciones, incluyendo requerimientos de capacitación y preparación ante emergencias.

Durante 2025 fortalecimos los programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades mediante iniciativas orientadas al autocuidado y la detección temprana. Entre las principales acciones desarrolladas se encuentran:

- ➔ Jornadas nacionales de salud.
- ➔ Exámenes de sangre para medición de colesterol y glucosa.
- ➔ Jornadas de prevención de cáncer de próstata.
- ➔ Campañas de sensibilización sobre cáncer de mama y acceso a mamografías.
- ➔ Giras médicas y de salud ocupacional en distintas regiones.
- ➔ Sensibilizaciones sobre salud física y emocional.

Como parte de estas iniciativas:

2,047
atenciones de salud brindadas a través de las clínicas de la organización.

+50%
de nuestros colaboradores participaron voluntariamente en la Jornada Anual de Salud.

335
colaboradores participaron en jornadas de prevención de cáncer de próstata.

2,050
participaciones en webinars y sensibilizaciones sobre salud preventiva y bienestar emocional.

447
colaboradores participaron en jornadas de salud y 163 fueron vacunados.

+200
colaboradores participaron en actividades de Expo Vida Sana.

+2,000
colaboradores tuvieron acceso a plataformas digitales de bienestar, pausas activas y orientación nutricional.



Todos nuestros colaboradores están cubiertos por los programas y medidas de seguridad y salud ocupacional implementadas por el banco. Asimismo, contamos con políticas y procedimientos internos auditables anualmente, complementados con simulacros de emergencia y controles desarrollados junto al área de auditoría interna.

Durante el período reportado identificamos como principales riesgos laborales aquellos asociados a caídas y accidentes de tránsito. Estos riesgos fueron determinados mediante inspecciones periódicas, evaluaciones de riesgo y procesos de sensibilización orientados a fortalecer la identificación y el reporte oportuno de condiciones inseguras por parte de los colaboradores.

Entre los riesgos identificados se encontró el deterioro de sillas de trabajo, situación que ocasionó incidentes por caídas en períodos anteriores. Como respuesta, impulsamos un proyecto de adecuación y reemplazo de sillas a nivel nacional.

Asimismo, identificamos factores de riesgo psicosociales, físicos y mecánicos a través de monitoreos, inspecciones y evaluaciones continuas en las distintas áreas del banco. Estos análisis permitieron fortalecer las acciones preventivas, implementar adecuaciones en puestos de trabajo y promover medidas orientadas a proteger el bienestar, la seguridad y la salud de nuestros colaboradores.

Para prevenir y minimizar riesgos, implementamos distintas medidas, entre ellas:

- ➔ Capacitaciones en prevención de accidentes laborales y seguridad vial.
- ➔ Dotación de equipos de protección personal.
- ➔ Adecuaciones ergonómicas y ajustes en puestos de trabajo.
- ➔ Sensibilizaciones sobre estrés laboral y hostigamiento.
- ➔ Mantenimientos preventivos y correctivos en instalaciones.
- ➔ Implementación de sistemas de bloqueo y etiquetado en mantenimiento.
- ➔ Fumigaciones y controles preventivos de vectores y virus.

▶ Durante 2025, registramos 25 accidentes laborales reportables y no reportamos fallecimientos por accidentes de trabajo. La tasa de lesiones por accidente laboral fue de 0.00011, considerando un total de 5,492,656 horas trabajadas.

En materia de salud ocupacional, durante el período reportado, no recibimos reportes de enfermedades profesionales asociadas directamente al trabajo ni fallecimientos relacionados con enfermedades laborales, tanto para colaboradores como contratistas.

Lesiones relacionadas con el trabajo

25
Accidentes laborales registrables (empleados)

23
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (empleados)

4.55
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables (empleados)

0.025
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (empleados)

0
Fallecimientos por accidente laboral (empleados)

0.00011
Tasa de lesiones por accidente laboral (empleados)

0
Tasa de fallecimientos por accidente laboral (empleados)

5,492,656
Horas trabajadas (empleados)

Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción

GRI 3-3, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1 | SASB FN-CF-220a.2, PP-50, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3, FN-CF-270a.3, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5 | PP-53, PP-54

► En Caja de Ahorros reconocemos que la confianza de nuestros clientes se construye y se fortalece en cada interacción.

Por ello, la protección de la información, la privacidad de los datos personales y la gestión de la ciberseguridad constituyen pilares estratégicos para garantizar una experiencia segura, confiable y alineada con las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestro enfoque se sustenta en un marco normativo y de control, conformado por la Ley Orgánica, el Reglamento Interno, el Código de Ética y las políticas internas relacionadas con privacidad y protección de datos personales, las cuales establecen lineamientos para el tratamiento responsable, seguro y confidencial de la información.

Durante 2025 fortalecimos distintas iniciativas orientadas a proteger la información de nuestros clientes, entre ellas:

- ➔ Implementación de mecanismos de prevención de fuga de información.
- ➔ Refuerzo de controles asociados al uso seguro y responsable de inteligencia artificial.
- ➔ Fortalecimiento de programas de sensibilización sobre protección de datos, fraude y phishing.
- ➔ Monitoreo permanente de eventos relacionados con la seguridad de la información y protección de datos.
- ➔ Gestión preventiva y correctiva de incidentes asociados con privacidad y seguridad de la información.



Nuestra gestión también contempla mecanismos preventivos, correctivos y de remediación frente a posibles incidentes de privacidad y ciberseguridad. Para ello, contamos con procedimientos formales de respuesta a incidentes, gestión de vulnerabilidades, monitoreo continuo y planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres, orientados a asegurar la disponibilidad y resiliencia de los servicios críticos.

Asimismo, contamos con políticas y procedimientos específicos para la protección de la información y la privacidad de los datos, cuyos lineamientos generales son abordados en el apartado de [“Ciberseguridad” del capítulo Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar.](#)

La eficacia de las medidas implementadas es evaluada mediante indicadores de control, métricas de incidentes, tiempos de respuesta y procesos de monitoreo permanente desarrollados por las áreas de control, tecnología, riesgo y ciberseguridad. Herramientas especializadas, como Microsoft Sentinel, permiten detectar accesos indebidos, eventos críticos y posibles fugas de información; fortaleciendo la supervisión continua y la mejora de los controles implementados.

Como parte de nuestra hoja de ruta de mejora continua, mantenemos metas orientadas a fortalecer la madurez de la gestión de la seguridad y privacidad de los clientes, entre ellas:

- ➔ Incrementar la cobertura de monitoreo y protección de activos críticos.
- ➔ Reducir los tiempos de detección y respuesta ante incidentes.
- ➔ Fortalecer la automatización de procesos de respuesta y monitoreo.
- ➔ Reforzar la cultura organizacional de seguridad y protección de datos.

La participación de nuestros grupos de interés ha sido clave para fortalecer esta gestión. La Alta Gerencia y la Junta Directiva supervisan periódicamente los principales riesgos y avances en seguridad de la información de nuestros clientes; las áreas de negocio, tecnología y auditoría participan en la priorización y seguimiento de controles y los colaboradores mediante programas de sensibilización y el reporte oportuno de riesgos e incidentes.

Privacidad de los clientes y seguridad

La confianza de nuestros clientes depende de la protección adecuada de su información y del uso responsable de sus datos personales. Por ello, mantenemos una gestión enfocada en proteger la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información de nuestros clientes a lo largo de todos los canales, productos y servicios.

▶ **Durante 2025 no recibimos reclamaciones fundamentadas relacionadas con afectaciones a su privacidad. Tampoco registramos pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales relacionados a estos aspectos.**

Durante el periodo de reporte no registramos pérdidas monetarias asociadas a fraudes relacionados con tarjetas de crédito. Los eventos identificados fueron gestionados a través de las coberturas de seguros especializadas, permitiendo proteger a nuestros clientes y mitigar el impacto financiero de estos incidentes.



La identificación y evaluación de riesgos asociados a la privacidad y seguridad de los datos de los clientes se desarrolla de forma sistemática a través de procesos liderados por la Gerencia de Riesgo Tecnológico, considerando aspectos como la sensibilidad de la información, los canales de atención, las plataformas digitales y la participación de terceros vinculados a los procesos del banco.

Este análisis permite identificar riesgos potenciales asociados con accesos no autorizados, fraude, fuga de información y uso indebido de datos personales, definiendo medidas de tratamiento y mitigación acordes con el apetito de riesgo institucional.

► Durante el período reportado identificamos 3 incidentes de seguridad sobre datos de los clientes, los cuales fueron gestionados oportunamente, alcanzando un 100% de cumplimiento con las políticas de seguridad de la información.

Durante 2025

3 riesgos

de seguridad de datos de los clientes, los cuales fueron gestionados mediante planes de mitigación y controles específicos.

31.6 días

tiempo promedio de mitigación y alcanzamos un cumplimiento del 100% con nuestras políticas de seguridad de datos.

Fortaleciendo así la protección de la información y la gestión preventiva de riesgos tecnológicos.

Satisfacción de los clientes

Cartera, cantidad de transacciones y montos de canales y otros servicios

	Año	Caja amiga	ATM	Banca en línea	Banca móvil (App móvil)	DeUna
Cartera	2024	319	311	163,757	132,666	38
	2025	339	320	176,813	148,128	45,429
Cantidad de transacciones	2024	113,129	9,889,568	1,377,094	44,290,154	123
	2025	151,029	8,999,997	1,292,584	49,723,917	81,162
Monto transado	2024	4,751,539	760,485,560	493,920,994	373,172,995	3,096,984
	2025	5,245,298	695,452,327	480,029,668	457,271,544	2,136,532

► Para el año 2025 la cartera WA! se encontraba cerrada, por lo cual no se reporta información relacionada con la cantidad de usuarios, pagos o montos.

Gestión de quejas y reclamaciones

Mantenemos mecanismos de atención y gestión de reclamaciones orientados a garantizar respuestas oportunas, transparentes y alineadas con las necesidades de nuestros clientes. A través de estos procesos buscamos fortalecer la confianza, mejorar continuamente la experiencia de servicio e identificar oportunidades de mejora en nuestros productos, canales y procesos de atención.

La gestión de quejas y reclamaciones se desarrolla bajo criterios de trazabilidad, análisis y seguimiento, permitiéndonos atender los casos reportados, adoptar acciones correctivas cuando corresponda y fortalecer continuamente nuestras prácticas comerciales y de servicio.

Durante 2025 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing ni incumplimientos asociados con la información y etiquetado de productos y servicios.

Durante el período reportado también registramos pérdidas monetarias por un total de B/. 7,250 derivadas de procesos administrativos de quejas de productos financieros. Estos casos fueron gestionados mediante procesos internos de seguimiento legal, análisis y control, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia en la relación con los clientes y de la gestión de riesgos asociados a nuestros productos y servicios financieros.

Transformación digital e innovación

- ▶ Durante 2025 continuamos fortaleciendo nuestras capacidades de transformación digital e innovación operativa, mediante iniciativas orientadas a optimizar procesos, modernizar la gestión documental, impulsar la digitalización de servicios y mejorar la eficiencia operativa del banco.

Como parte de esta gestión, avanzamos en la implementación de proyectos enfocados en la automatización, reducción del uso de papel y fortalecimiento de herramientas digitales que contribuyen a mejorar la experiencia de los usuarios internos y externos, así como la eficiencia de los procesos institucionales.

Entre las principales iniciativas desarrolladas se encuentran la implementación de la herramienta **WhatSign**, la implementación y capacitación asociada a la nueva versión de Bitsign y el desarrollo del proyecto cliente céntrico – Paperless, orientado a fortalecer la digitalización y modernización de los procesos internos.

Asimismo, definimos metas relacionadas con la optimización de procedimientos, estableciendo el objetivo de alcanzar un 50% de procedimientos optimizados hacia 2026, como parte del enfoque de mejora continua operativa y eficiencia.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con la modernización institucional, la incorporación de herramientas digitales y el fortalecimiento de procesos más ágiles, eficientes y sostenibles, alineados con la evolución de las necesidades del negocio y la experiencia de nuestros grupos de interés.



Nuestro compromiso con el **entorno**

Acompañamos a las familias panameñas en su desarrollo, acercando oportunidades a cada rincón del país y aportando activamente al bienestar social y al cuidado del entorno que compartimos.

- Desempeño social: impulsamos el bienestar de las familias panameñas.
- Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá

Desempeño social: impulsamos el bienestar de las familias panameñas

Inclusión financiera

GRI 3-3 | FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.4

- La inclusión financiera constituye un eje transversal en la estrategia de sostenibilidad de Caja de Ahorros, al promover el acceso responsable, seguro e innovador a productos y servicios financieros para todos los sectores de la economía.

Buscamos generar bienestar económico en las familias panameñas, fortalecer a las pequeñas y medianas empresas y contribuir al desarrollo social y la estabilidad del sistema financiero nacional.

La gestión de la inclusión financiera se encuentra integrada en nuestra Política de Sostenibilidad y se implementa de forma articulada a través de distintas áreas estratégicas, productos y procesos. Entre estos, destacamos:

- **Banca de Consumo**, mediante la oferta de créditos hipotecarios, préstamos personales y de autos, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y productos patrimoniales.
- **Seguros**, que ofrecen protección financiera a familias y empresas.
- **Productos verdes**, orientados al financiamiento de paneles solares residenciales, así como vehículos eléctricos e híbridos.
- **Banca Comercial**, que impulsa sectores como construcción, salud y ambiente.
- **Segmento PYME** enfocado en el crecimiento empresarial, generación de empleo y dinamización económica.
- **Seguridad digital y ciberseguridad**, garantizando la protección de datos y la confiabilidad de los procesos financieros.
- **Gestión de productos**, que desarrolla soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes.

Este modelo institucional permite integrar la inclusión financiera en toda la cadena de valor del banco, asegurando coherencia entre la estrategia, la operación y el impacto social.



Canales de acceso e inclusión

En Caja de Ahorros disponemos de múltiples canales para ampliar el acceso a servicios financieros, especialmente en comunidades con barreras geográficas o socioeconómicas. Entre los principales mecanismos se encuentran:

- **Caja Amiga**, red de corresponsales no bancario que facilita el acceso en comunidades de difícil acceso.
- **Panamá para Ti**, cuentas de ahorro de trámite simplificado que promueven la bancarización.
- **A.N.D.R.E.A.**, asistente virtual para atención al cliente.
- **Banca en línea y Caja Móvil**, que permiten la autogestión de productos y servicios.

► **Este modelo contribuye a reducir barreras de acceso, mejorar la conveniencia y fortalecer el alcance comunitario, al tiempo que resulta eficiente en costos y sostenible para la institución.**

La digitalización es un habilitador clave de la inclusión financiera. A través de herramientas tecnológicas, mejoramos la eficiencia, agilidad y cobertura de los servicios, permitiendo llegar a segmentos tradicionalmente excluidos y reforzando la competitividad institucional.

Ampliamos significativamente la cobertura de nuestra oferta de valor. En particular, Caja Amiga permite realizar depósitos, retiros, transferencias, pagos de préstamos y servicios públicos, beneficiando tanto a clientes como a no clientes e incentivando el uso de medios de pago electrónicos.

60

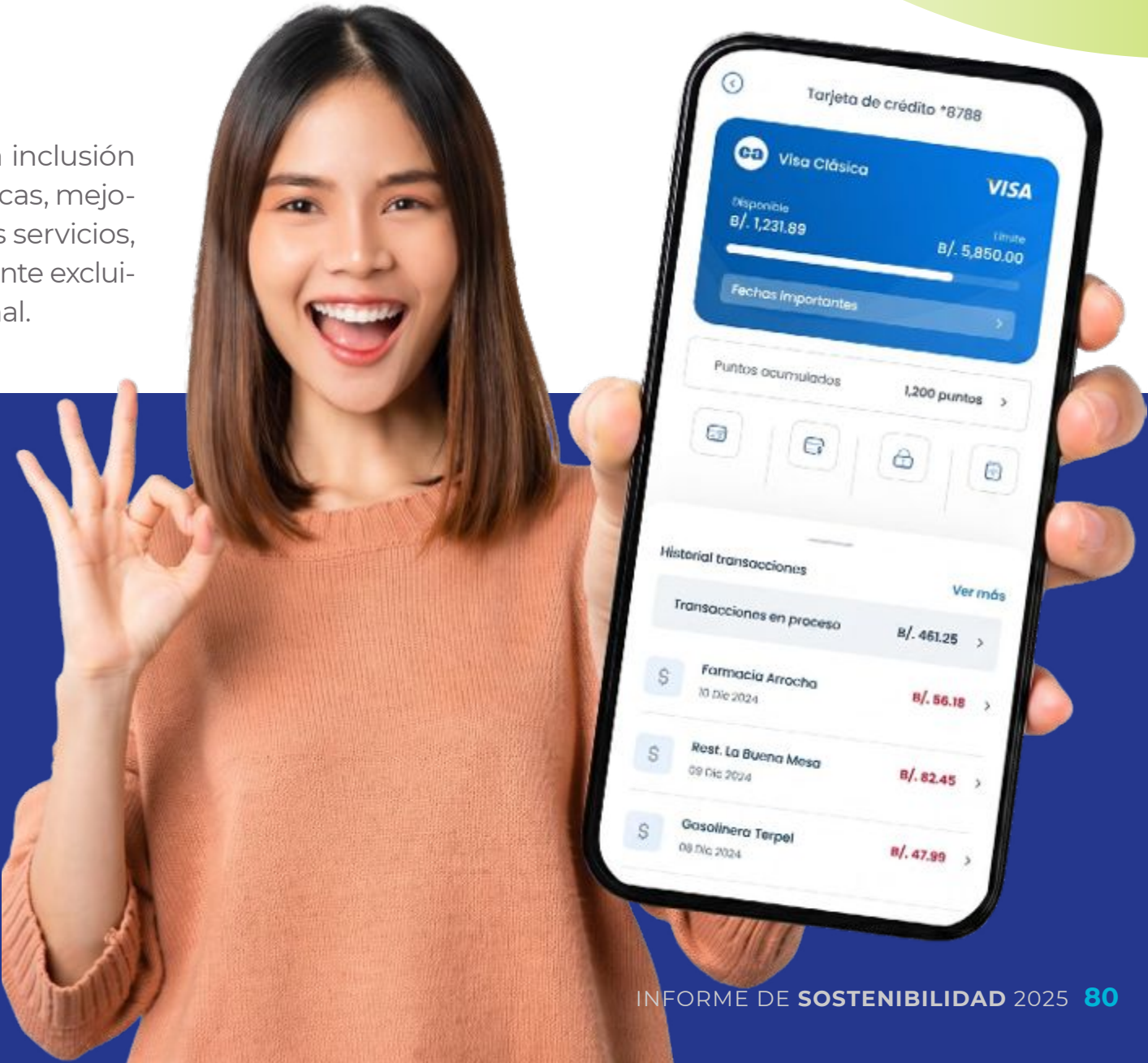
sucursales

339

comercios afiliados
a Caja Amiga

320

cajeros
automáticos



Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera es uno de los principales pilares para el fortalecimiento de la inclusión financiera, al promover capacidades y conocimientos que permiten una toma de decisiones informada.

Las iniciativas están dirigidas a estudiantes, emprendedores, adultos y población infantil, abordando temas como:

- ➔ Presupuesto y ahorro.
- ➔ Uso responsable del crédito.
- ➔ Manejo de productos financieros.
- ➔ Planificación para la jubilación.
- ➔ Formación para emprendedores.
- ➔ Formación infantil que promueve el ahorro desde 1° a 6° grado.

► **La educación financiera y el acceso a servicios financieros son interdependientes; el acceso sin conocimiento aumenta riesgos, mientras que la formación potencia el uso responsable y la inclusión sostenible.**

Durante 2025, el **Programa de Educación Financiera** alcanzó:

7,759 personas

456 horas de capacitación

Este resultado permitió ampliar la cobertura a sectores vulnerables y emprendedores, beneficiando a **3,470** mujeres, **2,699** hombres, **879** niñas y **731** niños; evidenciando una alta demanda por este tipo de formación y una participación destacada del público femenino.

Estas acciones contribuyen a reducir desigualdades y generan impacto directo en el desarrollo social, alineándose con los ODS:



Como parte de la gestión integral, implementamos medidas para mitigar riesgos potenciales, tales como el sobreendeudamiento y la exclusión financiera. Este enfoque preventivo contempla:

- ➔ Programas de educación financiera y capacitación continua.
- ➔ Asesorías personalizadas para clientes con dificultades financieras.
- ➔ Alianzas con instituciones para ampliar el alcance formativo.
- ➔ Canales de atención y gestión de reclamos que facilitan la retroalimentación.

Para el desarrollo de estas acciones, nuestro enfoque, desde Caja de Ahorros, es colaborar con diversas instituciones, entre las que destacan el Ministerio de Gobierno, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la Contraloría General de la República (CGR), el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), el Ministerio de Ambiente, Mi Bus, el Aeropuerto Internacional de Tocumen (AITSA), la Policía Nacional, empresas privadas, fundaciones y centros educativos a nivel nacional, fortaleciendo el alcance y la efectividad del programa.

Contribución al desarrollo económico

El compromiso con la inclusión financiera se materializa en el impulso al financiamiento productivo, especialmente en el segmento de pequeñas y medianas empresas, promoviendo el crecimiento económico, la generación de empleo y el desarrollo comunitario.

En este contexto, monitoreamos los préstamos orientados a estos segmentos y a programas de desarrollo. Durante el 2025, el número de préstamos pendientes cualificados alcanzó 681 operaciones, con un valor total de B/. 30,676,361.

Este desempeño refleja la contribución del banco al fortalecimiento del tejido empresarial y al desarrollo de las comunidades, mediante el acceso a financiamiento orientado a actividades productivas.

681
operaciones

B/. 30,676,361
valor total

Iniciativas de desempeño social

Voluntariado Corporativo “Somos CA”

En 2025, renovamos la identidad de nuestro programa de voluntariado corporativo “Somos CA”, fortaleciendo la cercanía con nuestros grupos de interés y promoviendo un mayor sentido de pertenencia entre los colaboradores. A través de iniciativas de impacto social, ambiental y educativo, logramos una presencia activa en todas las provincias del país.

Este programa ha sido clave en la consolidación de una cultura organizacional basada en la empatía, la solidaridad y la responsabilidad social, beneficiando directamente a miles de personas y comunidades.



1,248
voluntarios

7,305
horas de
voluntariado

319
actividades

110 de carácter social
107 con enfoque ambiental
102 en el ámbito educativo

En el ámbito social, establecimos alianzas estratégicas con instituciones clave como el Despacho de la Primera Dama, el Ministerio de Educación y el Banco de Alimentos de Panamá; entre otras, lo que permitió amplificar el alcance y el impacto de nuestras acciones.





Huertos Escolares de Zambo

En alianza con el Ministerio de Educación (MEDUCA) y el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), el programa Huertos Escolares de Zambo continuó fortaleciéndose en 2025, contribuyendo a la seguridad alimentaria de estudiantes en comunidades rurales y en condición de vulnerabilidad en Panamá.

El programa tiene como objetivo promover una alimentación saludable y sostenible dentro de los centros educativos, mediante la implementación de prácticas agrícolas y avícolas que fomentan el aprendizaje práctico y el bienestar integral de las comunidades escolares.



300
escuelas
beneficiadas

38,836
estudiantes impactados
directamente

26,167
docentes y padres de
familia impactados
indirectamente

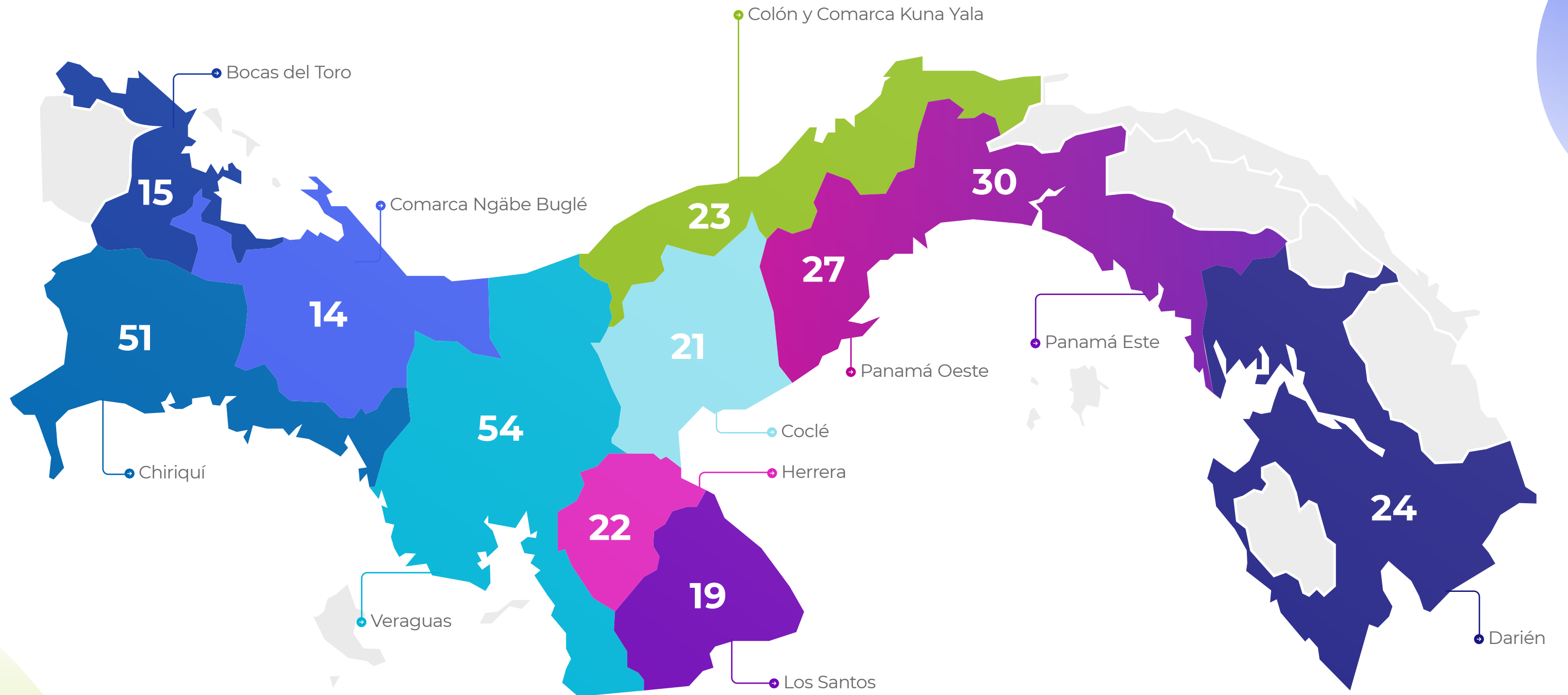
Actividades
Productivas
Avícolas y Agrícola

255,236
libras de producción



Huertos Escolares de Zambo

La implementación del programa se distribuyó a nivel nacional de la siguiente manera:



Desempeño ambiental: cuidamos el **patrimonio natural de Panamá**

GRI 3-3

- **En Caja de Ahorros continuamos fortaleciendo nuestro compromiso ambiental mediante la medición y gestión sistemática de los impactos derivados de nuestras operaciones, con especial énfasis en el consumo energético y la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).**

Durante 2025, consolidamos el inventario de emisiones de GEI bajo estándares internacionales como la ISO 14064-1:2018 y el GHG Protocol, lo que nos permitió identificar las principales fuentes de emisión, garantizar la trazabilidad de la información y fortalecer la toma de decisiones orientadas a la mitigación del cambio climático.

El inventario considera emisiones directas e indirectas generadas por nuestras operaciones, incluyendo consumo de combustibles en fuentes móviles y fijas, así como el consumo de energía eléctrica adquirida.

Asimismo, avanzamos en la integración de criterios de eficiencia energética y transición hacia energías limpias, fortaleciendo la generación distribuida mediante sistemas fotovoltaicos y promoviendo una gestión más eficiente del consumo. Este enfoque permite no solo reducir impactos ambientales, sino también optimizar la operación y mejorar la resiliencia frente a los riesgos asociados al cambio climático.



Energía

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

► Durante el periodo, la gestión energética estuvo orientada a la reducción del consumo y a la diversificación de la matriz energética mediante fuentes renovables.

Los resultados evidencian una mejora en la eficiencia operativa, impulsada por la implementación de medidas de optimización en instalaciones y equipos, así como por el fortalecimiento de la autogeneración de energía solar.

En particular, la incorporación de infraestructura fotovoltaica nos ha permitido disminuir la dependencia de energía proveniente de la red, aportando a la reducción de la huella de carbono y consolidando una línea de acción clara hacia la transición energética.

Fortalecimos la estrategia de transición energética mediante la incorporación y ampliación de sistemas de generación solar en las operaciones. Gracias a la energía generada por los sistemas fotovoltaicos, se logró desplazar el consumo de 361,873.2 kWh de energía proveniente de la red eléctrica, lo que representó una reducción del 6.18% en los requerimientos energéticos totales de la operación.

Contamos con infraestructura solar instalada en 11 sucursales a nivel nacional, incluyendo El Dorado, Chepo, Paseo Las Tablas, Santa Fe, Vista Alegre, Coronado, Santiago Interamericana y Bicentenario. Durante el periodo, se sumaron tres nuevas instalaciones en David Centro, David Interamericana y Changuinola, alcanzando un total de 1,258 paneles solares en operación.

CONSUMO E INTENSIDAD ENERGÉTICA

Indicador	2024	2025	Variación
Consumo total de energía (kWh)*	6,316,778	5,851,109	-7.4%
Intensidad energética (kWh/m²)	9.99	9.25	-7.4%

* La organización no mantiene registros de consumo energético fuera de su operación

11

sucursales con
infraestructura solar

1,258

paneles solares
en operación

Emisiones

GRI 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

► La gestión de emisiones de GEI en Caja de Ahorros se basa en la medición de la huella de carbono corporativa, considerando tanto emisiones directas generadas por fuentes propias, como emisiones indirectas derivadas del consumo de energía.

Durante 2025, el análisis de emisiones nos permitió identificar una distribución equilibrada entre ambos alcances, evidenciando que tanto el consumo de combustibles como la energía eléctrica adquirida representan fuentes relevantes de impacto. Este inventario da continuidad al proceso que venimos llevando desde 2022 cuando calculamos la línea base, permitiéndonos orientar las estrategias de mitigación hacia la eficiencia energética, la reducción del consumo y la incorporación de energías renovables.

EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS DE GEI (tCO₂e)

Alcance	2022	2023	2024	2025
Alcance 1	643.19	515.04	627.55	626.53
Alcance 2	652.88	680.80	649.98	602.66

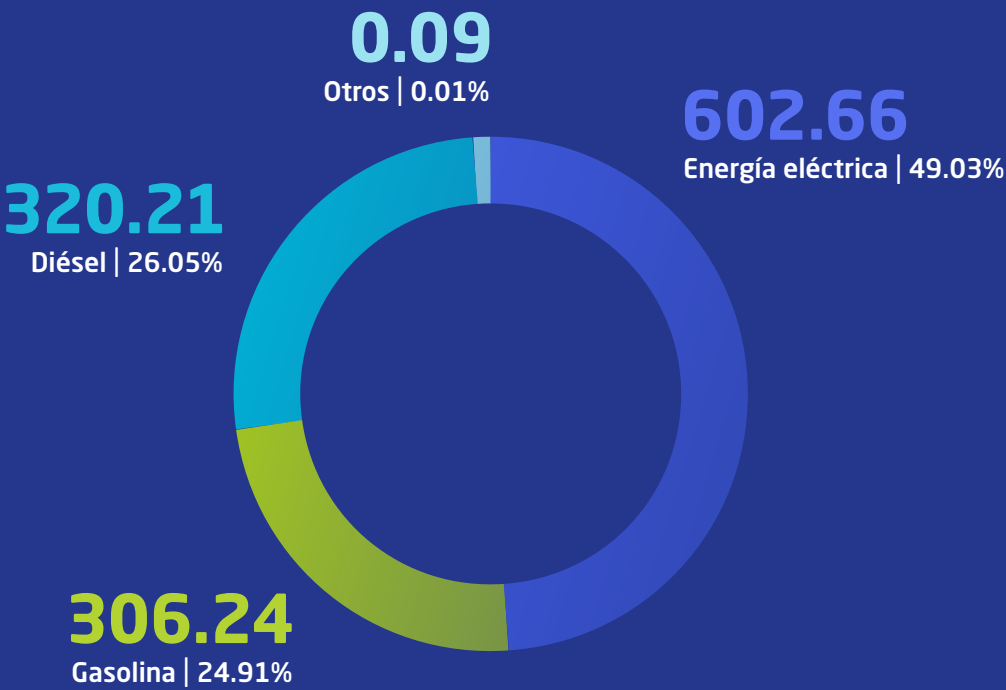
Las emisiones registran una relativa estabilidad, con ligeras variaciones entre periodos, manteniéndose un equilibrio entre emisiones directas, asociadas principalmente al uso de combustibles, y emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica. Sin embargo, evidenciamos una reducción en las emisiones de alcance 2 durante el último año, lo cual está alineado con las iniciativas de eficiencia energética y la incorporación de energía renovable en la operación.

El comportamiento observado confirma que el consumo de energía eléctrica continúa siendo uno de los principales contribuyentes a la huella de carbono, seguido por el uso de combustibles en la operación. Este resultado refuerza la importancia de continuar impulsando estrategias orientadas a la eficiencia energética progresiva y el fortalecimiento del uso de fuentes renovables.

Adicionalmente, al analizar la composición de las emisiones en el año más reciente, se identifica la participación relativa de cada fuente, lo que permite priorizar acciones de mitigación específicas.



COMPOSICIÓN DE LAS EMISIONES (tCO₂e)



En el marco de la gestión de la huella de carbono, se realiza seguimiento a la evolución de las emisiones de GEI con el fin de identificar tendencias y avances en el desempeño climático de la organización. El análisis comparativo interanual permite evidenciar cambios en los niveles de emisiones frente a periodos anteriores, facilitando la toma de decisiones orientadas a su gestión.

REDUCCIÓN DE EMISIONES GEI



La disminución registrada en 2025 marca un cambio frente a la tendencia del periodo anterior, evidenciando una reversión del aumento observado y un avance en la gestión de las emisiones en el último año evaluado. Este comportamiento refleja una mejora en el desempeño en términos de control y seguimiento de las emisiones de GEI.

De manera complementaria, se monitorea la intensidad de emisiones de GEI como indicador de eficiencia operativa, el cual relaciona las emisiones generadas con el número de colaboradores.

INTENSIDAD DE EMISIONES GEI
(tCO₂e / colaborador)



Estos indicadores complementan el análisis de emisiones directas e indirectas, facilitando la evaluación de la eficiencia de la operación en relación con su impacto ambiental y el monitoreo de avances en la gestión de la huella de carbono.

El inventario de emisiones de la organización abarca los alcances 1 y 2. En este contexto, Caja de Ahorros se encuentra trabajando en la incorporación del reporte de emisiones de alcance 3 para futuros periodos. Asimismo, la reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios no aplica, debido a la naturaleza de nuestras actividades organizacionales centrada en la prestación de servicios financieros.

De igual forma, y en coherencia con el tipo de operación, no registramos emisiones significativas de sustancias destructoras de la capa de ozono (SAO), ni emisiones relevantes de contaminantes atmosféricos como óxidos de nitrógeno (NOx) u óxidos de azufre (SOx).

En conjunto, la medición y seguimiento de estos indicadores nos permite fortalecer la gestión de la huella de carbono y orientar la toma de decisiones hacia la mejora continua del desempeño ambiental, en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.



Programa de Reciclaje

► Durante el año 2025, Caja de Ahorros reafirmó su compromiso con la sostenibilidad y la economía circular a través de las cuatro estaciones de reciclaje habilitadas para colaboradores y la comunidad en general.

Gracias a esta iniciativa, se logró recolectar una cantidad significativa de materiales, evitando que terminaran en vertederos y promoviendo su reintegración en nuevos ciclos productivos.

Estos resultados también reflejan el compromiso y esfuerzo de nuestros colaboradores, quienes contribuyen activamente al reciclaje dentro de la Torre Guillermo de Roux (Casa Matriz). Para apoyar esta gestión, contamos con 15 estaciones de reciclaje destinadas a la correcta disposición de los residuos generados por los colaboradores.

En línea con nuestro compromiso de proteger los ecosistemas costeros y fomentar una cultura ambiental responsable, Caja de Ahorros participó activamente en jornadas de limpieza de playas junto a colaboradores y voluntarios.

TOTAL DE MATERIAL RECICLADO EN LIBRAS

Mes	Plástico	Tetrapack	Vidrio	Hojalata	Lata	Papel	Cartón	Total
Enero	1134	123	123	79	11	960	1,122	5,942
Febrero	888	271	1,075	0	79	827	837	4,240
Marzo	1077	133	2,004	177	94	984	1,848	6,317
Abril	965	167	1,579	32	209	0	1,643	4,595
Mayo	1219	650	1,734	92	133	1,877	1,430	7,135
Junio	1217	423	1,364	89	120	816	1,975	6,004
Julio	1568	373	1,358	95	131	909	1,798	6,232
Agosto	1168	124	2,120	130	101	1,067	1,894	6,604
Septiembre	1259	258	2,261	250	86	195	2,434	6,743
Octubre	1930	145	1,376	49	115	1,274	2,155	7,044
Noviembre	955	223	1,145	0	90	1,183	805	4,401
Diciembre	1675	244	2,958	0	107	837	771	6,592
Total	15055	3,134	21,487	993	1,276	10,929	18,975	71,849

71,849

libras de material
reciclado total



Gracias a este esfuerzo colectivo, se logró la disposición adecuada de 5,512 libras de desechos, evitando que estos residuos afectaran la biodiversidad marina y la salud de nuestras comunidades costeras.

Estas acciones reflejan la importancia de la participación ciudadana en la conservación del medio ambiente y consolidan el rol de Caja de Ahorros como agente de cambio en la promoción de prácticas sostenibles que generan un impacto positivo para las generaciones presentes y futuras.



Jornadas de Reforestación

► Como parte de nuestro compromiso con la conservación ambiental y la restauración de ecosistemas, Caja de Ahorros, junto a sus voluntarios, participó en cinco jornadas de reforestación a nivel nacional.

En estas actividades se sembraron más de 1,051 plántones de especies nativas, contribuyendo a la recuperación de áreas vulnerables y al fortalecimiento de la biodiversidad local. Las jornadas se desarrollaron principalmente en la zona del Arco Seco, Panamá Oeste y Panamá Este, incluyendo el área comarcal de Ipetí Emberá.

Este esfuerzo refleja la importancia de unir a colaboradores y comunidades en acciones concretas que generan beneficios ambientales y sociales, promoviendo la resiliencia de los ecosistemas y el bienestar de las generaciones futuras.



+1,050

plántones de especies nativas



Productos Financieros Verdes e inclusivos

PP-38, PP-39, PP-40, PP-41

► **En Caja de Ahorros reconocemos el papel del sector financiero como un actor clave en la transición hacia una economía baja en carbono.**

En este contexto, priorizamos el desarrollo de productos y servicios financieros que promueven la sostenibilidad ambiental, facilitando el acceso a financiamiento orientado a la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la movilidad sostenible.

A través de nuestro portafolio, impulsamos soluciones que contribuyen directamente a la reducción de emisiones y al uso responsable de los recursos, integrando de manera complementaria un enfoque de inclusión financiera que permite ampliar el acceso a estos productos a distintos segmentos de la población. De esta manera, en Caja de Ahorros no solo promovemos la transición hacia un modelo más sostenible, sino que también contribuimos al desarrollo social al facilitar oportunidades de acceso a financiamiento en condiciones más favorables.

Producto o servicio	Línea de negocio	Propósito	Valor monetario 2024	Valor monetario 2025
Cuentas inclusivas				
Apertura de cuentas de trámite simplificadas	Cuenta Simplificada (CIP)	Facilitar oportunidades de acceso a la banca	B/.834,394	B/.115,824
	Ahorro Fácil		B/.2,661,478	B/.2,896,049
	CIP Juvenil		B/.50,770	B/.61,436
Apertura de cuentas de ahorro	Caja de los Niños		B/.642,718	B/.351,000
	Caja Juvenil		B/.74,924	B/.75,750
Financiamiento verde y preferencial				
Préstamos de auto	Financiamiento de automóvil ecológico e híbrido	Movilidad sostenible	B/.3,521,312	B/.13,102,981
Préstamo de consumo verde	Financiamiento de paneles solares residenciales	Transición energética verde	B/.268,285	B/.111,250
Viviendas de interés social		Acceso a financiamiento de interés social	B/. 117,148,376	B/.62,974,035
Préstamo hipotecario Ley Preferencial	Hipotecas	Acceso a vivienda / condiciones preferenciales	B/. 149,617,830	B/.53,685,533



La información evidencia un portafolio con comportamientos diferenciados entre sus líneas de negocio. Mientras los productos de financiamiento verde especialmente aquellos asociados a movilidad sostenible muestran un crecimiento significativo, otras líneas como vivienda y algunos productos de inclusión financiera presentan variaciones a la baja, esto se debe a las modificaciones de la ley de interés preferencial para viviendas.

► **Estos resultados reflejan un mayor dinamismo en las soluciones orientadas a la transición ambiental, manteniéndose al mismo tiempo los productos sociales como un componente estructural dentro de nuestro portafolio.**



Anexos



Índice de contenidos GRI

DECLARACIÓN DE USO: Caja de Ahorros ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2025.

GRI 1: UTILIZADO: GRI: Fundamentos 2021.

Estándar GRI	Contenido	Detalle	Ubicación
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	Quiénes somos
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Acerca de este informe
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto, periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Acerca de este informe
	2-4	Actualización de la información	Acerca de este informe
	2-5	Verificación externa	Acerca de este informe
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Quiénes somos
	2-7	Empleados	Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	2-9	Estructura y composición de la gobernanza	Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable
	2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable



Estándar GRI

Contenido

Detalle

Ubicación

2-12

Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-13

Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-14

Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-15

Conflictos de interés

Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar

2-16

Comunicación de inquietudes críticas

Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar

2-17

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-18

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-19

Políticas de remuneración

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-20

Proceso para determinar la remuneración

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-21

Ratio de compensación anual

Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable

2-22

Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

Carta del Gerente General

2-23

Compromisos y políticas

Gestión de la sostenibilidad: integrada a nuestra estrategia

2-24

Incorporación de los compromisos y políticas

Gestión de la sostenibilidad: integrada a nuestra estrategia

GRI 2:
Contenidos
Generales 2021



Estándar GRI	Contenido	Detalle	Ubicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	2-28	Afiliación a asociaciones	Gestión de la sostenibilidad: integrada a nuestra estrategia
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gestión de la sostenibilidad: integrada a nuestra estrategia
	2-30	Convenios de negociación colectiva	Talento CA: el corazón de lo que hacemos
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1	Proceso para determinar temas materiales	Materialidad: asuntos que orientan nuestra gestión
	3-2	Lista de temas materiales	Materialidad: asuntos que orientan nuestra gestión
	3-3	Gestión de los temas materiales – Gestión de riesgos financieros	Desempeño económico
	3-3	Gestión de los temas materiales – Solidez, balance y rentabilidad	Desempeño económico
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Gestión de riesgos ASG	Gestión de riesgos ASG: para una banca responsable
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión de riesgos ASG: para una banca responsable



Estándar GRI	Contenido	Detalle	Ubicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Gestión de riesgos ASG	Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y empleados	Gobierno corporativo: liderazgo sólido para una gestión responsable
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Ética y anticorrupción	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	3-3	Gestión de los temas materiales – Ciberseguridad	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
GRI 205: Anticorrupción 2018	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Atracción y retención del talento	Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	3-3	Gestión de los temas materiales – Gestión de la diversidad e inclusión	Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	201-3	Obligaciones por planes de prestaciones definidas y otros planes de jubilación	Talento CA: el corazón de lo que hacemos



Estándar GRI	Contenido		Detalle	Ubicación
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		TalentoCA: el corazón de lo que hacemos
	401-3	Permiso parental		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-3	Servicios de salud en el trabajo		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-4	Participación, consulta y comunicación de los trabajadores en materia de salud y seguridad en el trabajo		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-5	Formación de los trabajadores en materia de salud y seguridad en el trabajo		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores		TalentoCA: el corazón de lo que hacemos
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos sobre la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con las relaciones empresariales		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		TalentoCA: el corazón de lo que hacemos
	403-9	Lesiones relacionadas con el trabajo		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-10	Las dolencias y enfermedades laborales		Talento CA: el corazón de lo que hacemos



Estándar GRI	Contenido		Detalle	Ubicación
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	403-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas		Talento CA: el corazón de lo que hacemos
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Privacidad del cliente		Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	3-3	Gestión de los temas materiales – Transparencia del producto y mercadotecnia		Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Gestión de la inclusión financiera		Desempeño social: cerca de las familias panameñas



Estándar GRI	Contenido	Detalle	Ubicación
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales – Productos financieros verdes	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
	3-3	Gestión de los temas materiales – Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
	302-3	Intensidad energética	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
	302-4	Reducción del consumo de energía	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2) asociadas a la energía	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	305-3	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) de GEI	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI (Cifras)	Desempeño social: cerca de las familias panameñas



Estándar GRI	Contenido	Detalle	Ubicación
GRI 305: Emisiones 2016	305-6	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono (SAO)	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones atmosféricas significativas	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá



Índice de indicadores SASB

SASB Banca Comercial			
Estándar SASB	Contenido	Detalle	Capítulo
SASB Commercial Banks 2023	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a)personales y (b) pequeñas empresas	Desempeño económico
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos	Desempeño económico
	FN-CB-230a.2	“Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos”	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Desempeño social: cerca de las familias panameñas
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	Desempeño social: cerca de las familias panameñas
	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	Gestión de riesgos ASG: para una banca responsable
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ASG) en el análisis de crédito	Gestión de riesgos ASG: para una banca responsable
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar



Estándar SASB	Contenido	Detalle	Capítulo
SASB Financiamiento al consumidor			
SASB Consumer Finance 2023	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago	Desempeño económico
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago	Desempeño económico
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar / Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar / Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	FN-CF-270a.3	(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	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	FN-CF-270a.4	(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	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	FN-CF-270a.5	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: generamos confianza en cada interacción



Estándar SASB	Contenido	Detalle	Capítulo
SASB Financiación hipotecaria			
SASB Mortgage Finance 2023	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Desempeño económico
	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Desempeño económico
	FN-MF-270a.2	(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	Desempeño económico

Índice de indicadores Propios

Estándar	Contenido	Detalle	Capítulo
Propio	P-1	Número de denuncias sobre corrupción por parte de colaboradores	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	P-2	Número de denuncias sobre lavado de dinero por parte de colaboradores	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	P-3	Número de denuncias sobre violaciones en contra del código de ética y conducta	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	P-4	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, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	P-5	Eficiencia resolutiva	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar
	P-6	Prevención de vincular clientes en temas de FT - Número de colaboradores capacitados	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar



Estándar	Contenido	Detalle	Capítulo
Propio	PP-41	Monto préstamos de paneles solares residenciales	Desempeño ambiental: cuidamos el patrimonio natural de Panamá
	PP-50	Número de filtraciones de datos con violación a privacidad de clientes	Ética, integridad y cumplimiento: que guía nuestra forma de actuar / Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	PP-53	Cartera, cantidad de transacciones y montos de canales y otros servicios (adquirencia, ATM, Banca en línea, APP Móvil, DeUna)	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	PP-54	WA! Número de usuarios, cantidad de pagos (becas), montos	Experiencia del cliente: generamos confianza en cada interacción
	PP-97	Principales Indicadores Financieros de la gestión	Desempeño económico
	PP-98	Estado de resultados	Desempeño económico
	PP-99	Balance resumido	Desempeño económico
	PP-100	Balance de situación	Desempeño económico
	PP-120	Promedio de empleados en plantilla en el año	Talento CA: el corazón de lo que hacemos
	PP-122	Tasa participación por rango de edad	Talento CA: el corazón de lo que hacemos



www.cajadeahorros.com.pa

 /cajadeahorrosca

 /CajadeAhorrosPA

 /CajadeAhorrosPanama

 Caja de Ahorros

 cajadeahorrosca

 @zambooficial

 inforsi@Cajadeahorros.com.pa