



**Caja de Ahorros**

*El Banco de la Familia Panameña*

SOMOS EL BANCO DE LA

**FAMILIA**

PANAMEÑA

INFORME DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
2022



# Contenido

■ Mensaje de la Junta Directiva	3
■ Mensaje del Gerente General	4
■ Somos Caja de Ahorros	5
■ Mapa estratégico	7
■ Principales cifras e hitos	8

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS

I. Alcance del informe	9
II. Prioridades de la sostenibilidad	9
III. Gobernanza de la sostenibilidad	10
IV. Principios estratégicos	11
V. Grupos de interés	12
VI. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	13

## GOBERNANZA

I. Ley de Transparencia	14
II. Gobierno corporativo	14
III. Ética y conducta	17
IV. Gestión de riesgos	17
V. Relación con proveedores	17

## GESTIÓN HUMANA

I. Demografía y diversidad	18
II. Atracción y retención del talento	20
III. Formación y desarrollo	21
IV. Bienestar, seguridad y salud laboral	22
V. Clima laboral	22

## NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE

I. Experiencia del cliente	23
II. Ciberseguridad y privacidad de la información	27
III. Satisfacción de los clientes	27

## COMPROMISO SOCIAL

I. Programas sociales	28
II. Educación financiera	29

## COMPROMISO AMBIENTAL

I. Financiamientos verdes	30
II. Gestión de la energía y emisiones	31
III. Programa de reciclaje	31

**Juntos  
hacemos  
historia**



*Ana Valdelamar Miranda*  
Presidente de la Junta Directiva

## Mensaje de la **Junta Directiva**

Como miembros de la Junta Directiva de Caja de Ahorros, nos sentimos comprometidos con la gestión responsable en todas las instancias de la institución, estimulando el sentido de servicio y compromiso social, así como una cultura de ética y cumplimiento.

Nuestro primer Informe de Sostenibilidad es la continuidad de la información que hemos venido presentando sobre nuestras iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), enfocados en trabajar de manera más estratégica los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

En este documento se presenta el desempeño anual de la entidad, un banco estatal con enfoque social cuyo desempeño transparente, ha ganado la confianza de sus clientes y el compromiso de sus colaboradores.



**Como banco de la familia panameña, hacemos extensivo ese compromiso también con la sostenibilidad, contribuyendo al desarrollo de nuestras comunidades con un enfoque a largo plazo, como un ente social que se debe al país.**

La Junta Directiva apoya las acciones que agreguen valor sostenible en favor de nuestros grupos de interés. Esa visión institucional a largo plazo impulsa una banca próspera con valores y principios que aporta a la economía de nuestro país.

**Llegar  
juntos es  
el principio  
del cambio**



*Juan E. Melillo*  
Gerente General

## Mensaje del **Gerente General**

En Caja de Ahorros estamos convencidos que, para la gran mayoría de los panameños, somos más que un banco, somos quienes los han acompañado en la realización de sus anhelos y sueños, principalmente, el de su primer hogar. Arraigado en nuestro ADN están objetivos tan nobles como: la reducción de la brecha habitacional en nuestro país y la inclusión financiera para todos, como medida de transformación social. Hoy día, formalizamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, dado que es lo correcto y lo que nuestros clientes y colaboradores esperan del Banco de la Familia Panameña.

A este impacto social sumamos ahora también el apoyo a prácticas ambientalmente amigables, desde el financiamiento. Partimos por nuestro ejemplo, por la aplicación de criterios de eficiencia energética, el aprovechamiento de fuentes de energía renovables y la implementación del programa de reciclaje.

Entendemos y queremos fortalecer estas conexiones con la banca responsable, aquella que contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde su actividad y las relaciones que establece con sus diferentes grupos de interés.

Nuestro capital humano es el motor que hace posible una labor de alta calidad, atención personalizada y excelente disposición. Nos permite seguir gozando de la confianza de nuestros clientes, cuya experiencia mejoramos

cada día, gracias al uso responsable de la tecnología y la diversidad de canales, incluyendo nuestra red de Cajas Amiga.

**Destacamos la integridad de nuestros colaboradores y su apego a la cultura de cumplimiento, que es clave en la solidez de nuestra gestión. Requerimos de un desempeño íntegro y la vivencia de nuestros valores.**

Seguimos conectando con la comunidad a través de proyectos sociales, especialmente el voluntariado de nuestros colaboradores, el programa de huertos escolares y nuestras iniciativas de educación financiera. Creemos en la necesidad de avanzar en una sociedad mejor preparada para el manejo de sus finanzas, que permita además un uso responsable de los recursos y la mejor elección de los productos y servicios financieros.

Somos y seguiremos siendo orgullosamente el banco por excelencia de la familia panameña, nos identificamos con nuestra institución, con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y el conjunto de la sociedad, y buscamos seguir trabajando juntos por un mejor Panamá para todos.

Saludos cordiales.

Somos

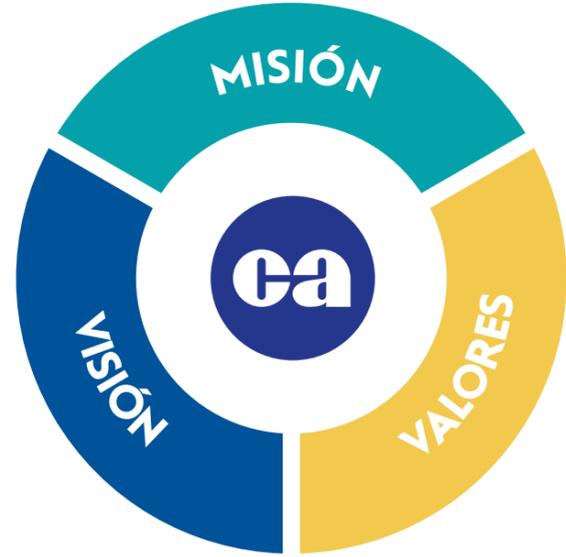
# Caja de Ahorros



Somos Caja de Ahorros, *El Banco de la Familia Panameña* desde nuestra inauguración en el año 1934, con la misión de conceder acceso a la banca a más panameños.

Hoy, como líderes en el sector hipotecario preferencial y social, y una de las entidades bancarias más importantes del país, tenemos un rol fundamental en el desarrollo de la economía nacional, la generación de empleo y la calidad de vida de miles de familias.

Tras 88 años, continuamos desarrollando una banca social rentable con productos diferenciadores e innovadores para seguir aportando soluciones de vivienda a los sectores más nobles de la población contribuyendo a cerrar el déficit habitacional e impulsando las economías locales a través de la inclusión financiera en todo el territorio nacional.



 [Para consultar da clic aquí](#)

## ZAMBO

Nuestro famoso y querido personaje animado Zambo, ha llevado alegrías a chicos y grandes desde hace 50 años, ya que siempre acompaña las actividades del banco.

Su nombre viene de la palabra "Zambito" como se les llama con cariño a los niños en el interior del país.



Tiene la importante misión de promover el sano y buen hábito del ahorro, y ser embajador de los buenos valores.



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Caja de Ahorros contamos con una diversidad de productos y servicios bancarios con los cuales ofrecemos accesibilidad, y seguridad financiera para el logro de los proyectos personales y de negocio, procurando llegar a todos los sectores de la población.

### Personas



Cuentas



Préstamos



Tarjetas



Servicios bancarios

### Empresas



Cuentas



Financiamientos



Servicios bancarios



Para consultar  
da clic en cada  
producto o servicio



### Patrimonial



Caja Patrimonial

### Otros



Banca Seguros



Caja Inmobiliaria



## DIFERENCIALES / FORTALEZAS

Presentamos aquello que principalmente sustenta la confianza de nuestros clientes, que hacen la diferencia en el servicio que brindamos:

- ✓ Equipo profesional y talento humano de calidad.
- ✓ Marca que da confianza.
- ✓ Nuestro Zambo.
- ✓ Respaldo del Estado.
- ✓ Estabilidad de tasas.
- ✓ Inclusión financiera.
- ✓ Producto hipotecario.
- ✓ Solidez financiera.
- ✓ Líderes en cuentas de ahorros.

# Mapa estratégico

Cubre nuestro desempeño 2022-2025 y se articula en las siguientes 6 líneas de acción:



# Principales cifras e hitos



**Ranking Merco:**  
**9**  
en el Ranking de Reputación Merco.

Lanzamiento de **Cuenta de Ahorro Digital.**



**2,207**  
beneficiados con el **Programa Nacional del Ahorro.**

Zambo cumplió **50 años.**

**239**  
Cajas Amiga a nivel nacional.

**275**  
escuelas beneficiadas con los **"Huertos Escolares de Zambo"**.

**B/. 1,354,390,140.50**  
montos transados hasta noviembre.

**43%**  
colaboradores hombres.

**57%**  
colaboradores mujeres.

**142**  
actividades de voluntariado.

**\$2,733,625**  
en financiamiento de automóviles híbridos o eléctricos (al cierre del 20 de diciembre).

**62**  
sucursales.

Inicio de la implementación del **ARAS/SARAS.**

**B/. 7.3MM**  
transacciones realizadas a través de la billetera electrónica Wa! (al cierre del 30 de noviembre).

**46,103,598**  
transacciones realizadas hasta noviembre.

**92.42%**  
de índice de satisfacción del clima laboral.

**4.5 horas**  
promedio de formación por colaborador.



Lanzamiento del financiamiento de paneleres solares residenciales.

# Contenidos específicos

## I. ALCANCE DEL INFORME

El presente informe de Sostenibilidad da cuenta de la actividad de Caja de Ahorros entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022. Ha sido elaborado de acuerdo con las materias fundamentales de la ISO 26000 de Responsabilidad Social, y da cuenta de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Considera además la Ley Orgánica de la institución y la Ley de Transparencia, dada nuestra naturaleza pública.

La información contenida tiene relación con nuestra estructura, políticas institucionales y lineamientos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y detalla nuestros principales logros.



Este informe contó con la participación de las diferentes áreas, y el respaldo de la Alta Gerencia y la Junta Directiva.



## II. PRIORIDADES EN SOSTENIBILIDAD

Iniciamos con un enfoque de responsabilidad social, basados en las **siete materias de la norma ISO 26000**, que complementamos con acciones sociales incluyendo donativos, voluntariado y programas emblemáticos como los huertos escolares.



En 2021, buscamos dar un paso adelante **conectando desde nuestro negocio con las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de una manera más estratégica**. Realizamos la identificación de nuestros temas materiales (críticos), desde la perspectiva de aquellos en los que más impactamos a nuestros grupos de interés, pero también a los que más pueden comprometer nuestra estabilidad financiera (doble materialidad, acorde a las prácticas de referencia internacional).



**Juntos  
generamos  
el cambio**

### III. GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

#### Política de Responsabilidad Social Institucional

La **responsabilidad social** forma parte de nuestros valores institucionales y de nuestra Ley Orgánica, la cual establece que Caja de Ahorros fue creada para realizar la función social primordial de coadyuvar a la solución del problema de vivienda de interés social y a la ejecución de programas de educación y fomento del ahorro.

Con tal propósito en el año 2011 se estableció una Gerencia de Responsabilidad Social Institucional, así como un Comité de Inversión Social Institucional, y desde el 2019 hemos venido fortaleciendo y mejorando nuestros procesos internos.

**Queremos ser un banco referente en sostenibilidad, que genere valor compartido para todos sus grupos de interés y la comunidad, impactando positivamente en las personas, el ambiente y la economía.**

Esta política se extiende a todos nuestros colaboradores, e incluye lineamientos alineados con la norma ISO 26000 y para maximizar nuestra contribución a los ODS.

La Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo a través de la Gerencia de RSI es la encargada de gestionar y mantener actualizada esta política, y lo establecido por el Comité de Inversión Social. La política fue aprobada por la Junta Directiva.

#### Inversiones sociales

La Ley Orgánica faculta a la Junta Directiva para autorizar inversiones para obras sociales y/o humanitarias, actividades benéficas y culturales, así como para instituciones sin fines de lucro, hasta los montos establecidos por la propia Junta.

Las inversiones son por tanto aprobadas por la Junta Directiva, y por delegación al Gerente General y al Comité de Inversión Social. Las donaciones aprobadas deben estar alineadas a los pilares estratégicos del Banco.

Nuestra Política de RSI establece los lineamientos para facilitar la gestión de las inversiones sociales, garantizando la ética y transparencia, que en todo momento rigen nuestras actuaciones.

Los beneficiados por parte de Caja de Ahorros deberán ser objeto de revisión a través de un proceso de diligencia debida, con el fin de asegurar que se trate de personas u organizaciones que cuenten con prestigio reputacional.

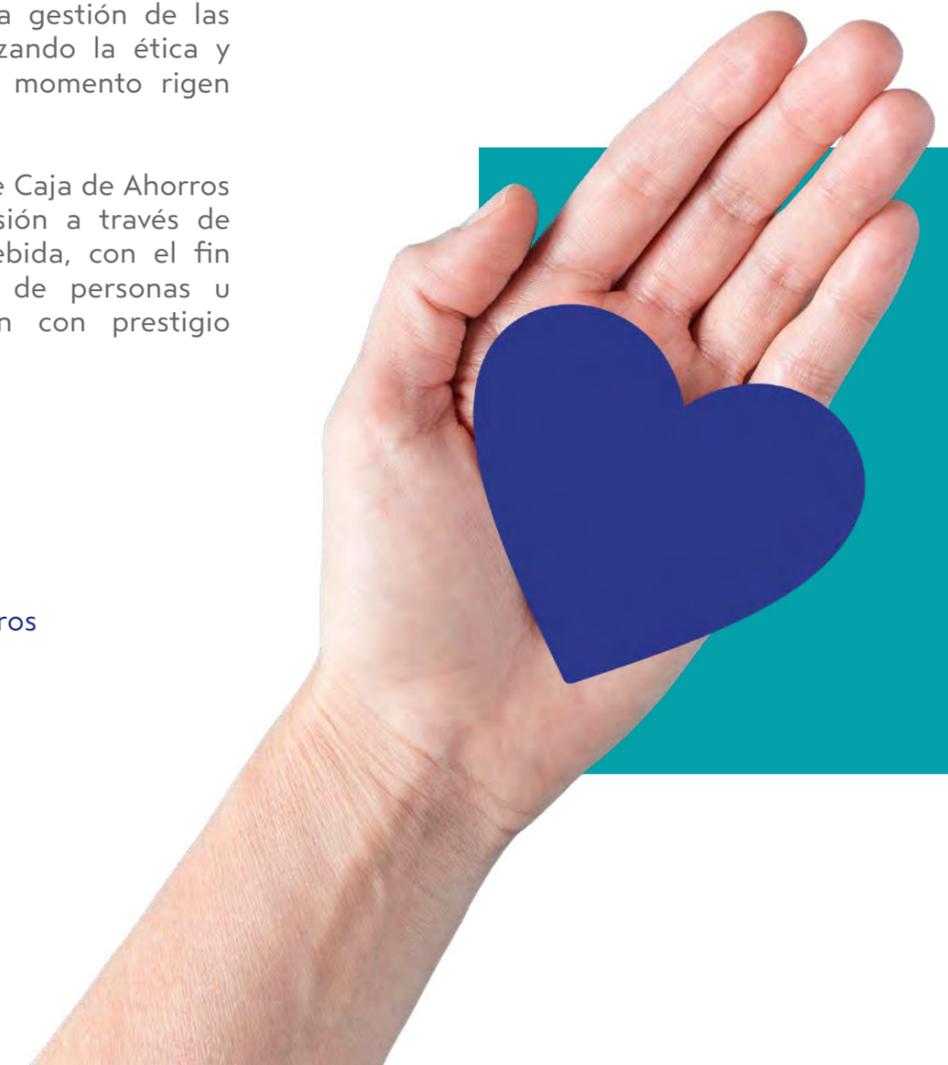


Ley Orgánica de Caja de Ahorros



Para consultar  
da clic aquí

**Ser  
transparentes  
es nuestra  
garantía**





## IV. PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

Nuestra responsabilidad social y la evolución al enfoque en sostenibilidad estratégica está alineada con la visión, misión y valores del Banco. Se construye sobre los ya mencionados temas materiales y los principios estratégicos establecidos en nuestra Política de RSI.



### Ambiental

Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y la necesidad de adoptar las medidas necesarias para mitigar el impacto que se genere producto de nuestra gestión. El medio ambiente es contemplado en la institución desde nuestro propio Código de Ética, razón por la cual desarrollamos iniciativas para la medición y gestión ambiental, tomando en cuenta:

- Ética del medio ambiente.
- Protección ambiental en la operación.
- Apoyo a la causa ambiental (tanto de forma voluntaria e iniciativas internas, así como con la creación de productos financieros verdes).



### Social

Desarrollamos iniciativas de RSI de adentro hacia afuera, considerando nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés. Mantenemos un fuerte sentido de responsabilidad con todas nuestras partes interesadas, con una escucha atenta y continua, comunicación confiable y actuar transparente en todas nuestras iniciativas y programas. Considera nuestro desempeño en:

- Derechos Humanos.
- Prácticas laborales.
- Participación activa con la comunidad.



### Gobernanza

Sistema de dirección que muestra nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento de la ley y la autorregulación interna, y mediante el que trabajamos de acuerdo con:

- Transparencia.
- Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.
- Plan Estratégico.

Dentro de estas dimensiones ASG, destacan:

**Inclusión Financiera.** Iniciativas que hemos desarrollado para integrar a todos los panameños en el sistema bancario, por medio de la educación, y una oferta de productos y servicios accesibles, en relación con:

**Apoyo a la pequeña y mediana empresa (PYMES).**

**Asuntos de consumidores.**

**Prácticas justas de la operación.**

Promoción de las prácticas ambientalmente amigables en el cliente, en desarrollo con los financiamientos que estamos lanzando (automóviles híbridos o eléctricos, paneles solares domésticos).

## V. GRUPOS DE INTERÉS

En todas las acciones buscamos que estén alineadas con las expectativas de nuestros grupos de interés, basadas en una interacción y escucha permanente. Los hacemos además participar activamente de las diferentes iniciativas y operación.

Entendemos como grupos de interés a todos los agentes que se ven impactados por nuestra actividad, así como aquellos que influyen de manera determinante en su consecución.



Grupos de interés	Propuestas de valor	Canales
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente cultura corporativa.</li> <li>• Salud y seguridad laboral.</li> <li>• Trato justo y digno.</li> <li>• Oportunidades de desarrollo.</li> <li>• Buen ambiente en el lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de denuncias (línea telefónica, correo electrónico y buzón).</li> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> <li>• Correo/página web.</li> <li>• Capacitaciones y talleres.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza y respeto.</li> <li>• Tratamiento justo y equitativo.</li> <li>• Calidad de nuestros productos y servicios bancarios.</li> <li>• Aportamos valor.</li> <li>• Conveniencia y accesibilidad financiera.</li> <li>• Canales de servicios variados y amigables.</li> <li>• Educación financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales.</li> <li>• Línea 311 y centro de contacto.</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Canales remotos: aplicación móvil, billetera electrónica, banca en línea, ATM.</li> <li>• Caja Amiga.</li> <li>• Asistente virtual A.N.D.R.E.A.</li> <li>• Correo/página web.</li> <li>• Encuesta de servicio.</li> </ul>
<b>Comunidad/Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso de proyectos de apoyo a la comunidad.</li> <li>• Compromiso ambiental.</li> <li>• Educación financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado.</li> <li>• Programa de huertos escolares.</li> <li>• Programa de ahorro escolar.</li> </ul>
<b>Reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento regulatorio.</li> <li>• Gobierno corporativo.</li> <li>• Propósito de inclusión financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Monitoreo de Transparencia.</li> <li>• Atención de las solicitudes de información.</li> <li>• Reuniones.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones estables y duraderas.</li> <li>• Trato justo y equitativo.</li> <li>• Compartimos nuestra ética ambiental y energética, así como de conducta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de selección.</li> <li>• Sesiones informativas.</li> <li>• Evaluaciones.</li> <li>• Reuniones.</li> </ul>
<b>Estado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno local.</li> <li>• Rendición de cuentas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Monitoreo de Transparencia.</li> <li>• Actos y contrataciones públicas.</li> <li>• Reuniones.</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones externas claras y transparentes.</li> <li>• Contenidos sobre cultura financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Entrevistas y participación en eventos.</li> </ul>

## VI. CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen las principales temáticas para atender las grandes brechas de nuestra sociedad, y materializan en forma de prioridades la Agenda 2030. Fueron promovidos desde las Naciones Unidas, con la participación de los gobiernos, empresas, academia y sociedad civil. Se pide a las empresas que contribuyan desde su modelo de negocio y operación, en aquellos donde puedan hacer la diferencia al estar más conectados.

Por ello, desde Caja de Ahorros, a partir de los temas materiales de impacto determinamos aquellos ODS que más conectan, y mostramos a continuación de manera resumida la contribución. A lo largo del presente informe damos cuenta de manera detallada.



Especialmente a través de los esfuerzos de inclusión financiera y Programa de Huertos Escolares

A través de la formación de los colaboradores y la educación financiera a clientes y sociedad.



Por las oportunidades de empleo y la cultura/medidas de no discriminación. También desde la actividad financiera con los clientes.



Por las medidas de ecoeficiencia internas, la aplicación del SARAS y los créditos verdes.



Por la sólida gobernanza corporativa, la cultura de ética y cumplimiento, y la transparencia.



Especialmente por los programas sociales para las comunidades.



**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

# Gobernanza



## I. LEY DE TRANSPARENCIA

Como institución estatal cumplimos con lo estipulado en la **Ley No. 6 de 22 de enero de 2002** que dicta normas de Transparencia en la Gestión Pública, la cual facilita el libre acceso a información pública de toda agencia o dependencia del Estado. Todos los meses se publica la información que solicita dicha ley, y se mantiene actualizada en nuestro sitio web.

Ley de Transparencia



## II. GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestro gobierno corporativo cumple con la legislación vigente en Panamá y aplica además las mejores prácticas de referencia nacional e internacional. El objetivo es garantizar la continuidad de la institución en el tiempo, con una toma de decisiones que vele por el largo plazo, la generación de valor para el conjunto de grupos de interés y el servicio público.

Como institución, disponemos de un Manual de Gobierno Corporativo, para regular internamente el sistema de gestión de gobernanza, así como definir los parámetros que rigen la dirección y administración del Banco.

Estamos regulados a nivel local por la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), y la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI). A nivel internacional aplicamos los Principios de Gobierno Corporativo recomendados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

También aplicamos como buenas prácticas, las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (CSBB), que representan un marco para bancos y supervisores bancarios con el fin de lograr una sólida y transparente gestión.

## Estructura y funciones



### Administración

El manejo, dirección y administración de Caja de Ahorros estarán a cargo de un gerente general, en su defecto, de un subgerente general, y de una Junta Directiva.



### Junta Directiva

Es el órgano de mayor jerarquía en la Institución y está conformada por un grupo de directores profesionales elegidos por el Presidente de la República en turno, y ratificados por el Órgano Legislativo.

La Junta Directiva está compuesta por seis miembros, de los cuales dos son independientes, de conformidad con los requisitos establecidos por la SBP. La Junta Directiva elige un presidente y un vicepresidente de entre sus miembros, quienes ejercerán el cargo por el término de un año, que podrá ser prorrogable.

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

Las funciones completas de la Junta Directiva se establecen a lo largo del articulado de la Ley Orgánica. Sus deberes y facultades se detallan en el artículo 15 de la Ley Orgánica de Caja de Ahorros. Además de las responsabilidades establecidas en el artículo 13 del **Acuerdo 05-2011** de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Es importante señalar que contamos con un programa de capacitación continua de los directores a lo largo del año, con una metodología aplicada por la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo para la selección de temas relevantes, y de acuerdo con los intereses y necesidades de los directores.



Acuerdo 05-2011





### Gerencia y Subgerencia General

Las funciones completas de la Gerencia se establecen a lo largo del articulado de la Ley Orgánica. Sus deberes y facultades se detallan en el artículo 19 de la **Ley Orgánica de Caja de Ahorros** y en el artículo 20 del **Acuerdo 05-2011** de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Está conformada por el Gerente General y el Subgerente General, cuyas principales funciones son:

- 1 La ejecución de las políticas para el funcionamiento, mejoramiento y modernización del Banco dictadas por la Junta Directiva.
- 2 La responsabilidad del funcionamiento diario del Banco.

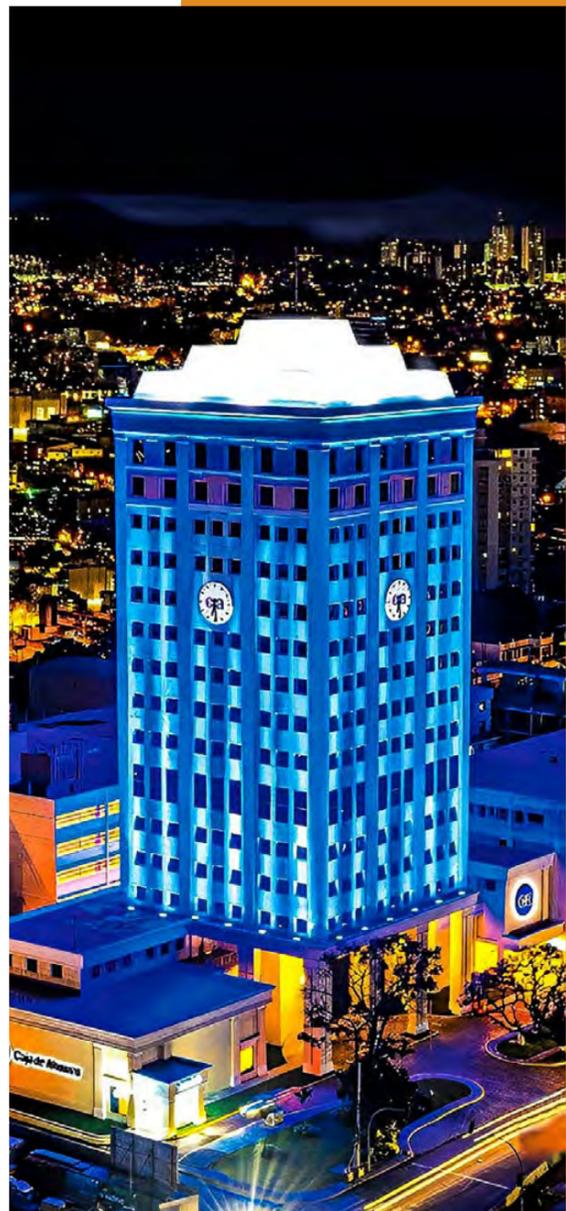
En Caja de Ahorros disponemos de procesos regulatorios de evaluación de los miembros de la Junta Directiva, Presidente, Secretario y Gerente General, con pilares específicos de acuerdo con el rol y coordinada desde la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo. Los directores realizan su autoevaluación, la evaluación al Presidente y Secretario de Junta Directiva, además de la evaluación al Gerente General.



Ley Orgánica de Caja de Ahorros



Para consultar da clic aquí



### Comités

#### Estructura de Gobierno Corporativo

Nuestro Gobierno Corporativo es gestionado a través de los Comités y reglamentos internos que guían las relaciones entre la Junta Directiva, Gerencia General, Alta Gerencia, colaboradores y otros grupos de interés, a fin de proporcionar la estructura a través de la cual son fijados los objetivos estratégicos del banco.

#### Junta Directiva



#### Gerencia General



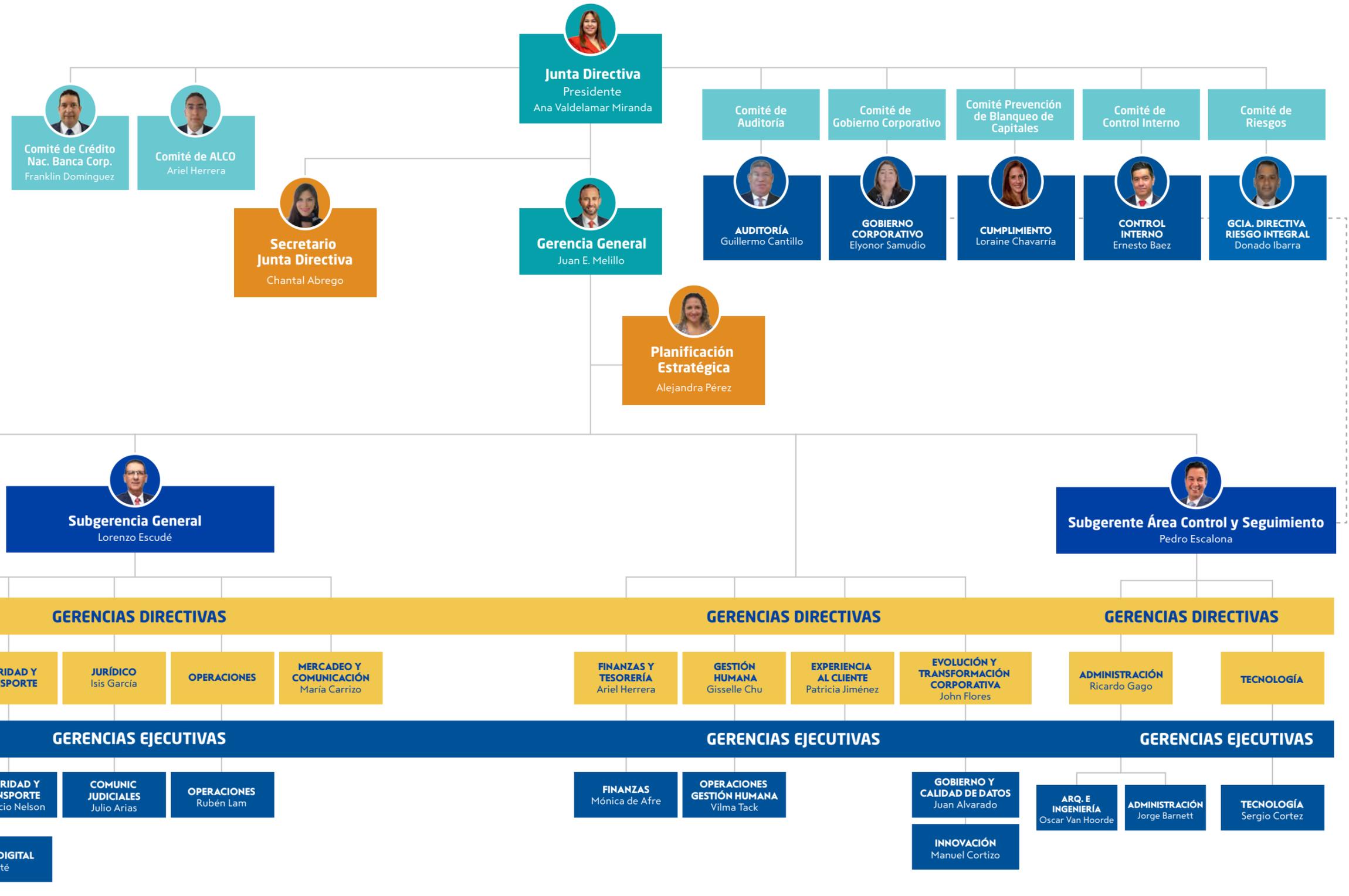
#### Administración

## Alta Gerencia

La Junta Directiva, la Gerencia y Subgerencia General se apoyan en una selección de ejecutivos, caracterizados por su preparación y compromiso.

La Junta Directiva aprueba y revisa anualmente los reglamentos y las políticas de salarios, retribuciones, bonificaciones, bonos por desempeño, prima o comisión por cobro o cualquier otro incentivo que promueva la productividad.

Las remuneraciones de la alta gerencia son fijadas por la Junta Directiva, y se realizan de acuerdo con la Política de Compensación, establecida por la Gerencia Directiva de Gestión Humana.





### III. ÉTICA Y CONDUCTA

En todas nuestras actuaciones nos apegamos al **Código de Ética y Conducta**, que establece los principios y normas de conducta ética para todos los colaboradores en el ejercicio de sus funciones. Se complementa con otras políticas y códigos, como el **Reglamento Interno de Trabajo**.

**El Código se da a conocer en la inducción a los colaboradores de primer ingreso, y durante el transcurso de cada año se realizan diferentes campañas ilustrando y reiterando las conductas éticas.**

En 2022 realizamos 10 cápsulas, enviadas por correo electrónico y en los boletines internos. Además, semanalmente durante un mes, enviamos casos de trivias éticos.

Los colaboradores pueden denunciar incumplimientos que detecten, ya sea de manera directa a su jefe, a la Gerencia Directiva correspondiente, a la Gerencia Directiva de Gestión Humana, o pueden presentarlo a través de la Línea Ética – Soy Honesto. Las denuncias serán tratadas con confidencialidad y podrán ser realizadas de manera anónima (en el caso de la línea ética).

Durante el presente año se recibieron **13 denuncias por incumplimiento al código de ética, aplicando las sanciones correspondientes.**



**Extendemos a nuestros proveedores los principios éticos en los procesos de contratación.**



Código de Ética y Conducta



Para consultar **da clic aquí**



Reglamento Interno de Trabajo



Para consultar **da clic aquí**

### IV. GESTIÓN DE RIESGOS

La Gerencia Directiva de Riesgo Integral está a cargo de la identificación y priorización de los diferentes riesgos a que pueda estar expuesta nuestra institución, así como al establecimiento de los planes estratégicos con las medidas de prevención y mitigación que apliquen a los diferentes equipos.

Para la atención de los riesgos, se considera el Mapa Estratégico 2022-25 de la institución.

Clasificamos nuestros riesgos en base al impacto en:

- 1** Riesgo de solvencia.
- 2** Riesgo crediticio.
- 3** Riesgo de mercado y liquidez.
- 4** Riesgo operativo, tecnológico y legal.

Para su gestión, se evalúan de manera continua, así como también los controles existentes y se trabaja estrechamente con las diferentes áreas involucradas, buscando estar siempre por debajo de los límites aprobados de exposición.

En octubre de 2022 iniciamos la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS/SARAS) para los análisis de crédito de la cartera comercial, que estaremos reportando en el próximo informe.

Estructura organizacional de la Gerencia Directiva de Riesgos:



### V. RELACIÓN CON PROVEEDORES

En nuestra institución mantenemos relaciones de mutuo beneficio con nuestros proveedores, requiriendo altos estándares de calidad, ética y cumplimiento.

Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta la calidad, experiencia, precio, su ética de trabajo, y de acuerdo con las normas y leyes vigentes. Les hacemos extensivo nuestro Código de Ética y Conducta, así como la política ambiental y energética.

**Este año trabajamos con 563 proveedores, repartidos entre los diferentes productos y servicios que necesitamos.**

# Gestión humana



## I. DEMOGRAFÍA Y DIVERSIDAD

El capital humano es el motor de nuestra institución; por lo que, su desarrollo y bienestar son parte fundamental de nuestra gestión.



DEMOGRAFÍA LABORAL 2021

MUJERES			
Categoría Profesional	<30 años	30-50	>50 años
Analista y otros profesionales	144	406	94
Asistente y Auxiliares	93	214	39
Gerente	1	71	47
Gerente Directivo	0	4	2
Gerente Ejecutivo	0	4	4
Líder	5	68	27
Subgerente	0	24	9
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>791</b>	<b>222</b>

HOMBRES			
Categoría Profesional	<30 años	30-50	>50 años
Analista y otros profesionales	92	179	56
Asistente y Auxiliares	108	179	142
Gerente	0	37	25
Gerente Directivo	0	5	7
Gerente Ejecutivo	0	6	5
Líder	3	45	36
Subgerente	0	15	7
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>466</b>	<b>278</b>

TOTAL			
Categoría Profesional	Mujeres	Hombres	General
Analista y otros profesionales	644	327	971
Asistente y Auxiliares	346	429	775
Gerente	119	62	181
Gerente Directivo	6	12	18
Gerente Ejecutivo	8	11	19
Líder	100	84	184
Subgerente	33	22	55
<b>Total</b>	<b>1,256</b>	<b>947</b>	<b>2,203</b>



Buscamos mantener en todo momento un buen ambiente de trabajo, respetuoso y libre de discriminación.



DEMOGRAFÍA LABORAL 2022

MUJERES			
Categoría Profesional	<30 años	30-50	>50 años
Gerente Directivo	0	4	1
Gerente Ejecutivo	0	4	4
Gerente	1	83	46
Subgerente	0	25	4
Líder	6	77	24
Analista y otros profesionales	119	466	83
Asistente y Auxiliares	90	206	32
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>865</b>	<b>194</b>

HOMBRES			
Categoría Profesional	<30 años	30-50	>50 años
Gerente Directivo	0	7	7
Gerente Ejecutivo	0	4	5
Gerente		24	48
Subgerente	0	4	9
Líder	5	29	54
Analista y otros profesionales	79	57	196
Asistente y Auxiliares	115	115	193
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>240</b>	<b>512</b>

TOTAL			
Categoría Profesional	Mujeres	Hombres	General
Gerente Directivo	5	14	19
Gerente Ejecutivo	8	9	17
Gerente	130	72	202
Subgerente	29	13	42
Líder	107	88	195
Analista y otros profesionales	668	332	1,000
Asistente y Auxiliares	328	423	751
<b>Total</b>	<b>1,275</b>	<b>951</b>	<b>2,226</b>

Como parte de nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, incorporamos colaboradores con discapacidad en nuestros diferentes equipos y capacitamos a nuestros colaboradores para que brinden la mejor experiencia de atención a nuestros clientes con discapacidad auditiva, a través del lenguaje de señas.



TIPO DE DISCAPACIDAD	
Discapacidad Auditiva	4
Discapacidad Física	22
Discapacidad Intelectual	2
Discapacidad Mental	1
Discapacidad Múltiple	6
Discapacidad Visceral	9
Discapacidad Visual	4
<b>Total general</b>	<b>48</b>

ÁREA DE TRABAJO	
Administración	6
Administración de Crédito y Cobros	5
Comercial	1
Consumo	21
Desarrollo Corporativo	1
Finanzas y Tesorería	1
Gestión Humana	4
Jurídico	1
Mercadeo y Comunicaciones	4
Operaciones	3
Tecnología	1
<b>Total general</b>	<b>48</b>

**48**  
colaboradores con discapacidad

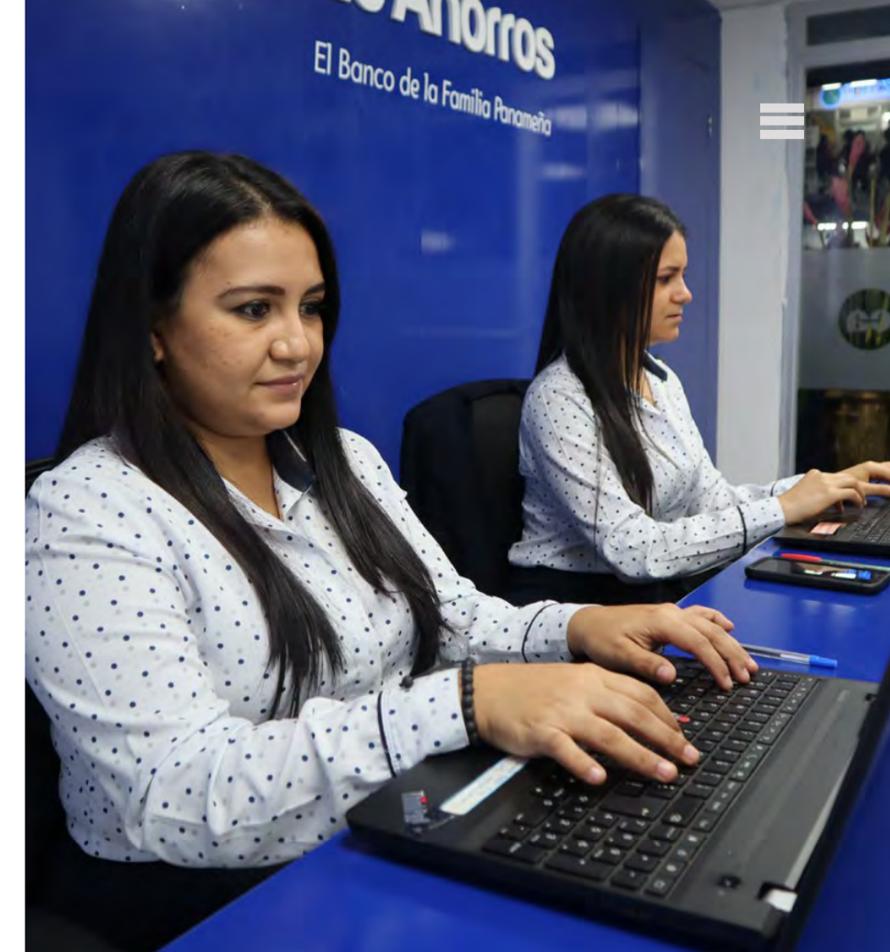
2.1% de cumplimiento conforme al número total de colaboradores (2,226 col)



Promedio años de laborar  
**16.91**

Promovemos la equidad de trato, incluyendo con relación al género, trabajando sobre los posibles sesgos y barreras para facilitar el desarrollo profesional de nuestras colaboradoras.

Ello incluye la atención de las remuneraciones, en que estamos abordando las brechas que puedan darse. Los datos presentados a continuación se articulan en categorías, por lo que las diferencias responden a cómo se distribuyen hombres y mujeres dentro de cada una de ellas; a igualdad de responsabilidades y antigüedad no existen diferencias salariales entre hombres y mujeres.



RATIO SALARIAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL		
Categoría profesional	Ratio salario fijo (M/H)	Ratio salario fijo + variable (M/H)
Directivo	0.40	0.40
Líder	1.23	1.23
Líder de Negocio	3.49	3.49
Profesional de Negocio	3.03	3.03
Profesional técnico	1.42	1.42
Soporte	0.85	0.85
<b>Total general</b>	<b>1.36</b>	<b>1.36</b>

## II. ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO



En Caja de Ahorros creamos oportunidades de empleo, ofreciendo estabilidad a nuestros colaboradores, a la vez que oportunidades para su crecimiento.

CONTRATACIONES	MUJERES				
		2021		2022	
		Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
	<30 años	21	39	22	13
	30 - 50 años	59	73	55	36
	> 50 años	14	12	6	6
	HOMBRES				
		2021		2022	
		Contrato indefinido	Contrato temporal	Contrato indefinido	Contrato temporal
	<30 años	13	38	24	26
30 - 50 años	48	25	34	21	
> 50 años	10	1	5	2	
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>188</b>	<b>146</b>	<b>104</b>	

BAJAS CONTRATO INDEFINIDO	2020			2021			
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
	<30 años	13	13	26	22	18	40
	>50 años	62	50	112	57	37	94
	30 a 50 años	32	43	75	14	23	37
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	<b>213</b>	<b>93</b>	<b>78</b>	<b>171</b>	



### Rotación personal

#### Rotación voluntaria

Unidad Organizacional a Dic-2021

**0.4%**

Unidad Organizacional a Nov-2022

**0.5%**

#### Rotación total

Unidad Organizacional a Dic-2021

**9.6%**

Unidad Organizacional a Nov-2022

**10.2%**

### III. FORMACIÓN Y DESARROLLO

Ofrecemos un amplio plan de capacitaciones para todas las sucursales y departamentos a nivel nacional, basado en una planificación anual, que atiende las necesidades identificadas por los diferentes equipos y los objetivos estratégicos de la Institución.



FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Distribución		2022		
		M	H	Total
Gerentes Directivos	Horas de formación	987	432	1,418
	Promedio horas formación	4	4.5	4.5
Gerentes Ejecutivos	Horas de formación	683	602	1,285
	Promedio horas formación	3.3	3	3.2
Gerentes	Horas de formación	5,075	10,487	15,520
	Promedio horas formación	2.9	2.7	2.8
Subgerentes	Horas de formación	695	1,900	2,599
	Promedio horas formación	2.3	2.4	2.4
Líderes	Horas de formación	4,479	4,967	9,400
	Promedio horas formación	2.4	2.1	2.2
Analista y otros profesionales	Horas de formación	16,824	35,383	52,295
	Promedio horas formación	2.5	2.3	2.4
Asistente y auxiliares	Horas de formación	16,249	16,407	32,657
	Promedio horas formación	2.4	2.8	2.6
Otros	Horas de formación	358	322	673
	Promedio horas formación	3.9	3.2	3.5
<b>Total de horas de formación</b>		<b>45,349</b>	<b>70,499</b>	<b>115,848</b>

Cabe destacar las formaciones que brindamos en aspectos de liderazgo, con más de 35 cursos en el año.

## Impartimos 4,681 horas en el año, el 37% a colaboradoras.

Incluyó capacitaciones en liderazgo colaborativo, cómo abordar el ejercicio en la nueva normalidad, e inteligencia emocional, entre otros aspectos.

El desarrollo profesional de nuestros colaboradores va de la mano de la evaluación del desempeño. Todo colaborador de nuevo ingreso es evaluado a los 3 meses. Además, de manera anual se realiza la evaluación ordinaria, de objetivos y competencias.

Principales programas formativos:

- ✓ Escuela de Negocio Plataforma.
- ✓ Escuela de Caja.
- ✓ Inducción General.
- ✓ Regulatorio.
- ✓ Escuelas de Negocio.
- ✓ Programa para Cajeros.
- ✓ Programa para Ejecutivos de Plataforma.



#### IV. BIENESTAR, SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Resguardamos la seguridad y salud de nuestros colaboradores, a través de la prevención, trabajando sobre las instalaciones y procesos, así como mediante formación y sensibilización.

Nuestro equipo de mantenimiento realiza revisión periódica de las instalaciones; se realizan visitas para validar que se estén dando las condiciones adecuadas de ergonomía. Promovemos además las pausas activas.



**Celebramos de manera anual jornadas de salud, que complementamos con seminarios en línea.**

Nuestros colaboradores cuentan con asistencia médica y servicio de ambulancia, así como les brindamos vacunación, habiendo participado 435 colaboradores.

Para estar prevenidos ante emergencias, disponemos de 311 brigadistas voluntarios y organizamos simulacros; formamos a los brigadistas en primeros auxilios y prácticas de evacuación.

El Comité de Salud y Seguridad Laboral monitorea los diferentes esfuerzos, con la participación de representantes de diferentes equipos.

Durante el año, dimos continuidad a la aplicación de las medidas de bioseguridad, conforme iba evolucionando la incidencia de la pandemia de COVID-19 y las disposiciones de las autoridades.

**Formación general** como parte de la inducción, se abordan temas tales como: respuesta ante emergencia, ergonomía en el trabajo, orden y limpieza, prevención de accidentes de trayecto.

**Formaciones específicas** también por área, ej.: seguridad vial, manejo manual de cargas, medidas de seguridad en el uso de escaleras, manejo de productos químicos y uso de equipos de protección personal.



#### Indicadores de seguridad y salud ocupacional

##### Número de accidentes

<b>16</b>	<b>13</b>
2021	2022

##### Índice de accidentabilidad

<b>0.72</b>	<b>0.58</b>
2021	2022

##### Tasa de ausentismo

<b>3.29%</b>	<b>1.21%</b>
2021	2022

#### Tasa de accidentes:

**816**  
horas perdidas

**102**  
días perdidos

#### Tasa de ausentismo:

Cantidad de horas respecto de las planificadas:

**55,318**  
horas



Promovemos actividades deportivas entre nuestros colaboradores, así como el funcionamiento del club de ciclismo y de running. En adición, promovemos el cuidado de la alimentación, a través de feria divulgativa.

En relación con la salud emocional y mental, ofrecemos a nuestros colaboradores una línea de atención gestionada por especialista externo.

#### V. CLIMA LABORAL

Con las diferentes iniciativas señaladas, queremos que los colaboradores se sientan a gusto en la institución, su compromiso en las actividades, con los clientes y el resto de los grupos de interés.

Anualmente, realizamos dos encuestas de clima laboral; presentamos a continuación los datos de la última encuesta realizada en 2022:

#### Encuestas de clima laboral

##### Índice de satisfacción de clima laboral



# Nuestro servicio al cliente

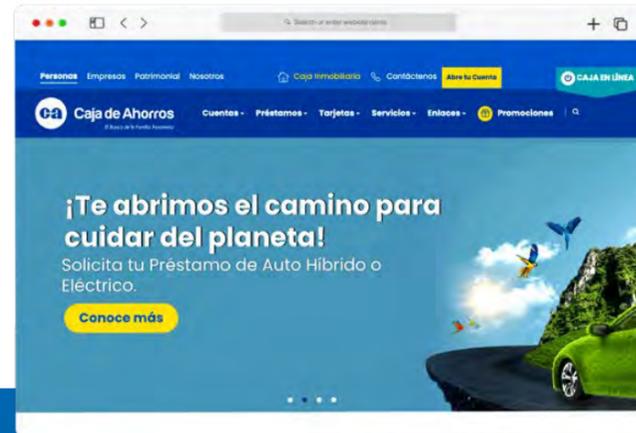
Ponemos a disposición de nuestros clientes el Centro de Atención Telefónica, correo electrónico, y nuestras redes sociales.



Para operar con nosotros, los clientes cuentan con canales físicos y en remoto. La banca en línea y la App móvil, que ya permite abrir una cuenta de ahorros básica y se suma a la red de:

## I. EXPERIENCIA DE CLIENTE

Nuestro objetivo en todo momento es ofrecer una experiencia amigable y de fácil uso a todos nuestros clientes; por lo que, innovamos continuamente en nuestros canales y damos seguimiento a sus consultas y reclamos.



**A.N.D.R.E.A.** (Asistente Nacional de Respuesta Automática) es la primera asistente virtual con rostro que tiene la banca panameña, con atención vía WhatsApp y Facebook Messenger, que brinda un servicio ágil, accesible y de fácil uso. Permite: consulta de saldos, movimiento de cuentas, requisitos, horarios, consulta de trámites, actualización de datos, entre otras consultas.



Desde su lanzamiento en 2021 ha atendido **230,098** consultas, prácticamente por igual en cada año.



# 62

sucursales a nivel nacional, 2 de ellas abiertas este año.

# 239

Cajas Amiga

# 320

cajeros automáticos (ATMs).

Cabe destacar que, de los 320 cajeros automáticos, **173 cajeros automáticos tienen un sistema braille** que representa el 54% de la base instalada, mientras que 94 cajeros automáticos de sucursal cuentan con la **altura adecuada para el uso de personas con sillas de ruedas.**

COMPORTAMIENTO DE CARTERA

EJECUCIÓN ENERO A NOVIEMBRE 2021			
Canales	Cartera	Cantidad de transacciones	Montos
Caja Amiga	248	180,726	B/. 7,174,200.70
Adquirencia	486	1,046,573	B/. 61,470,850.30
ATM	312	909,663	B/. 711,774,671.80
Banca en Línea	128,275	2,172,012	B/. 341,327,592.50
App Móvil	117,828	25,207,963	B/. 183,436,003.00
DeUna (esta cifra está sumada en el gran total de BM)	16,166	23,605	B/. 610,002.00
WA! # de usuarios y monto de transacciones	-	-	-
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>29,540,542</b>	<b>B/. 1,305,793,320.30</b>

EJECUCIÓN ENERO A NOVIEMBRE 2022			
Canales	Cartera	Cantidad de transacciones	Montos
Caja Amiga	242	130,216	B/. 5,350,611.80
Adquirencia	583	1,522,031	B/. 84,855,138.30
ATM	319	9,577,652	B/. 716,542,733.50
Banca en Línea	138,151	1,726,299	B/. 281,180,257.70
App Móvil	148,994	33,100,656	B/. 255,193,312.50
DeUna (esta cifra está sumada en el gran total de BM)	24,131	46,744	B/. 1,323,323.70
WA! # de usuarios y monto de transacciones	-	-	B/. 9,944,763.00
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>46,103,598</b>	<b>B/. 1,354,390,140.50</b>

COMPORTAMIENTO DE CARTERA

CRECIMIENTO AÑO 2022 VS 2021				PROMEDIO MENSUAL	
#TX	B/. Monto	# Canales	# Usuarios	#TX	B/. Monto
(50,510)	(1,823,589)	(6)	-	11,838	B/. 486,419.25
475,458	23,384,288	97	-	138,366	B/. 7,714,103.48
8,667,989	4,768,062	7	-	870,696	B/. 65,140,248.50
(445,713)	(60,147,335)	-	10,988	156,936	B/. 25,561,841.61
7,892,693	71,757,310	-	32,390	3,009,151	B/. 23,199,392.05
23,139	713,322	-	8,251	4,249	B/. 120,302.15
-	-	-	-	-	B/. 9,944,763.00
<b>16,563,056</b>	<b>B/. 38,652,057.20</b>	<b>98</b>	<b>51,629</b>	<b>4,191,236</b>	<b>B/. 132,167,070.05</b>

## 160

Adquirencia

## 1,686

Planilla

## 16

Nuevos ATMs instalados

## 48

Nuevas Cajas Amiga instaladas



\*\*\* Información del comportamiento de la cartera al cierre de noviembre de 2022.

Facilitando la inclusión:



La Caja Amiga corresponde a nuestra red de corresponsales no bancarios, en que se pueden realizar transacciones; son almacenes, tiendas, abarroterías, farmacias y locales comerciales afiliados a nuestra institución.

Facilitan el acceso de la población a Caja de Ahorros y son por tanto fundamentales para la inclusión financiera. Realizamos ferias en que promovemos su uso. También hemos robustecido su tecnología, con una App móvil para el cliente y el corresponsal.

También resulta relevante **Wa! Mi Wallet Nacional**, nuestra billetera electrónica, con los siguientes datos:

**21,377** Usuarios registrados/  
beneficiarios.

**19,557** Pago acreditado.

**1,820** Beneficiarios pendientes  
de activar el pago.

**44,201** Transacciones realizadas.

**\$7.3 MM** Monto general de  
transacciones realizadas.



**44**

transacciones por la suma  
de **\$3,157.02 en consumo/  
compra en comercios**

**4**

transacciones de retiros  
en comercios por un  
monto de **\$156.00**

**+ de 800**

transacciones por el  
orden de **\$15,218.80 en  
uso de tarjeta virtual  
prepago MasterCard**

**+ de 14mil**

transacciones en retiros  
en sucursales **por más de  
\$6.4MM**



**BECA SEGURO EDUCATIVO**

	# Becarios	\$ Monto
28 de septiembre 2022	18,619	8,619,038
03 de octubre 2022	1,351	609,075.00
10 de octubre 2022	712	319,950.00
17 de octubre 2022	498	224,650.00
07 de noviembre 2022	378	172,050.00
<b>Totales</b>	<b>21,558</b>	<b>9,944,763</b>



### ATMs MULTIFUNCIONALES DE DEPÓSITOS

**8,233**

Depósitos realizados

**B/.806,156.67**

Monto transado

#### 12 Ubicaciones

Sucursal 24 de diciembre

Sucursal Casa Matriz

Sucursal Chitré

Sucursal David Centro

Sucursal David Interamericana

Sucursal Los Andes

Merca Panamá

Merca Chitré

Sucursal Concepción

Sucursal Changuinola

Sucursal Los Pueblos

Sucursal Santiago Centro

### Adquirencia

Seguimos reafirmando nuestro sitio como adquirentes del Estado. Este año hemos afiliado a 16 instituciones nuevas, completando a la fecha 39 instituciones afiliadas, de las cuales 10 que cuentan con trámites con pago web electrónicos.



**A partir de enero 2023 todas las integraciones web de gobierno y privadas contarán con pagos Clave además de VISA y MasterCard.**

#### 16 Nuevas

Municipio de Arraiján

ACODECO

Municipio de la Pintada

INMFRE

ATP

Ministerio de Cultura - Web

Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá - Web

Ministerio de Ambiente - Sede

Municipio de San Miguelito - Sede

Registro Público Web Emprendedores

ANATI Web Clave

ATTT Municipio de Arraiján

Municipio de Arraiján

ANATI Los Santos

INMFRE

MITRADEL

### MEJORAS IMPLEMENTADAS CAJA EN LÍNEA Y BANCA MÓVIL

**+ de 14 mejoras**

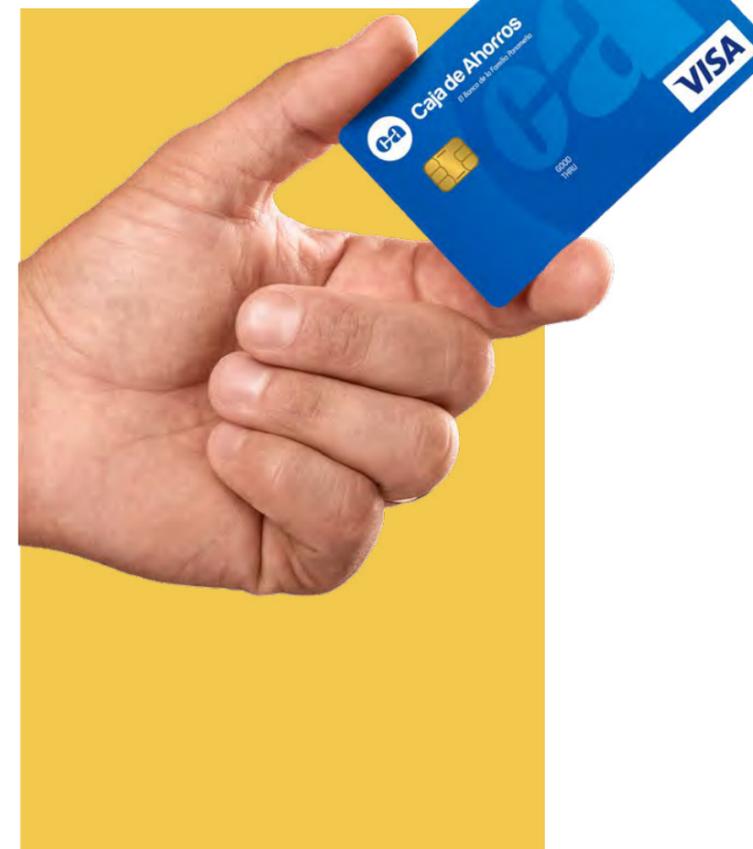
Modificación de usuario.

Modificación de preguntas memorables.

Cambio de imagen de alertas y notificación.

Mejoras en el proceso de transferencia internacional.

Entre otras que vienen a fortalecer y brindar conveniencia/seguridad en el canal.



#### 11 con pagos web

AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL-WEB

MICI PANAMA EMPRENDE

ANATI (WEB)

SERTRACEN PAGO DE BOLETAS WEB

UDELAS WEB

RECARGAS METRO Y METROBUS

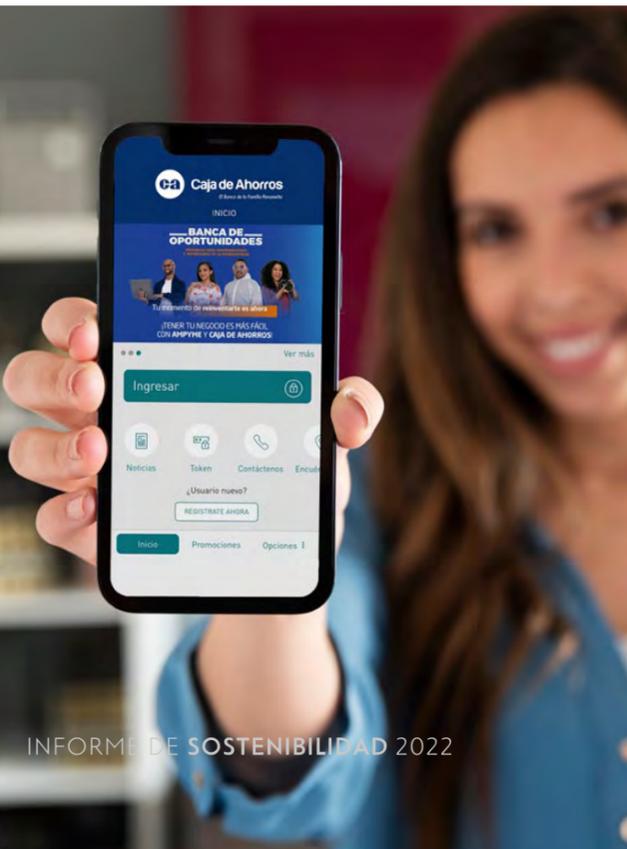
IDAAN ASISTENTE VIRTUAL

MUNICIPIO DE DAVID-WEB

IDAAN BOTON DE PAGO

MINISTERIO DE CULTURA-WEB

REGISTRO PUBLICO WEB



## II. CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La estrategia de seguridad digital se estructura en el conocimiento de la planificación estratégica del banco, para apoyar el cumplimiento de los objetivos del negocio de forma efectiva y eficiente alineado con las regulaciones. Se establece una guía de acción clara y precisa para gobernar y gestionar la seguridad de Información, mediante la formulación de estrategias y programas de seguridad que garanticen el soporte y apoyo al negocio y al establecimiento de una cultura positiva de seguridad.

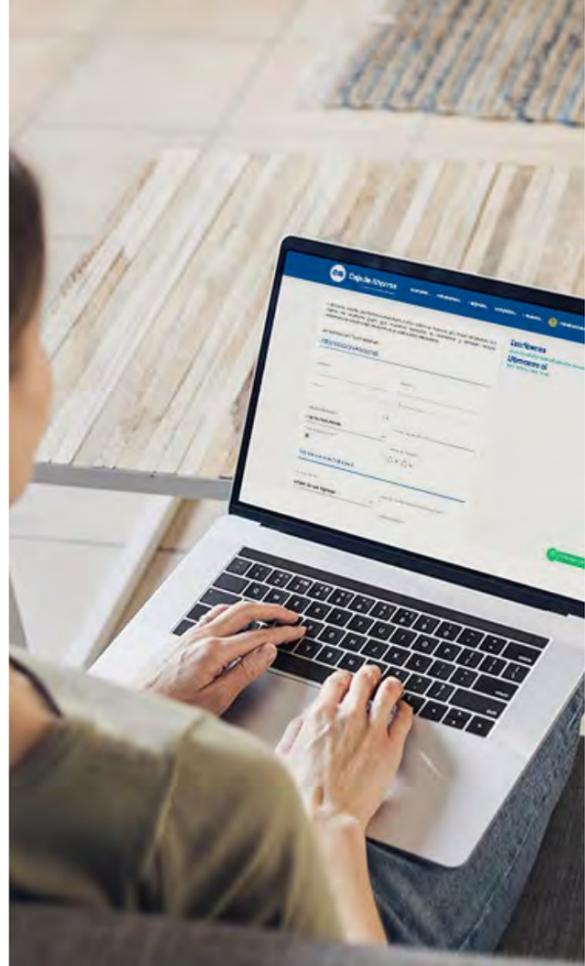
Algunos pilares relevantes del Programa de Seguridad Digital implementados y gestionados en el 2022:

**1** Concientización y capacitación para colaboradores cubriendo aspectos de ciberseguridad, seguridad de la información y protección de datos.

**2** Aseguramiento de las plataformas tecnológicas, servicios y productos digitales del banco a través de la planificación y ejecución de pruebas de seguridad.

**3** Definición y desarrollo de pruebas o simulaciones de eventos de brechas de seguridad sobre servicios críticos del banco garantizando una alineación con el plan de continuidad de negocio.

**4** Monitoreo continuo de transacciones fraudulentas sobre los canales digitales del banco alineado con mejores prácticas de seguridad y prevención de fraudes.



**En Caja de Ahorros disponemos de un robusto sistema, con medidas de monitoreo y control, a las que sumamos estrictas directrices para nuestros colaboradores en el uso de los mismos y formación y sensibilización regularmente.**

Además, requerimos a nuestros colaboradores que guarden estricta confidencialidad sobre toda la información relacionada con el ejercicio de sus funciones, la cual incluye información comercial y crediticia del personal, de políticas y procedimientos, de clientes, y de estrategias de negocios, exceptuando cuando dicha divulgación se haga para cumplir con requerimientos de autoridades competentes y las normas jurídicas que lo reglamentan. Está documentado en la Política de Privacidad, la de Protección de Datos Personales y la específica contra el Phishing.



Política de Privacidad



## III. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Estamos atentos a la satisfacción de nuestros clientes, realizando encuestas con diferente periodicidad y objetivo, que se detallan a continuación:

**1 Semanales.** Encuestas transaccionales luego de cada interacción con A.N.D.R.E.A., llamadas telefónicas o visitas a sucursales.

**2 Anuales.** Estudio relacional. Estudio cualitativo y cuantitativo para medir NPS, NSS, NRS, entre otros indicadores. Los últimos resultados disponibles en 2022 arrojan: NPS: 50, NSS: 54 y NRS: 75<sup>1</sup>.

Para la atención de los reclamos disponemos del Centro de Atención Telefónica. El tiempo de resolución aproximado es de 30 días calendario como máximo, y en 2022 se atendieron 208 reclamos.

Para el año 2023 se estarán reforzando los Protocolos de Atención previamente definidos para seguir incrementando la satisfacción de nuestros clientes en cuanto a la atención brindada. Seguiremos realizando encuestas con diferente periodicidad.

Adicionalmente, se está implementando la herramienta para la **Gestión de Clientes 360°** que permitirá mantener una vista integral de los productos e interacciones previas de nuestros clientes, lo que apoyará la gestión del negocio para incrementar las ventas cruzadas, aumentar el índice de fidelización y satisfacción, reducir los tiempos de atención y brindar seguimiento a nuestros clientes sobre sus consultas y/o solicitudes.

Por último, en conjunto con el área de Gestión Humana se está desarrollando un Programa de Capacitación para incrementar el nivel de conocimiento de los ejecutivos de atención de los diversos canales.

<sup>1</sup> Net Promoter Score (NPS): % promotores - % detractores. El Net Satisfaction Score (NSS), se calcula igual, pero enfocado en la satisfacción obtenida al realizar la compra o contratación del servicio; el Net Repurchase Score (NRS) se enfoca en la medición de recompra de los clientes.

# Compromiso social

## I. PROGRAMAS SOCIALES

En Caja de Ahorros estamos fuertemente comprometidos con el desarrollo comunitario, con iniciativas que involucran donativos, voluntariado y programas emblemáticos de larga trayectoria.



**80%** de las actividades se realizan en horas laborables.



### Voluntariado "Una gran familia"

Desarrollamos diversos programas y actividades en beneficio de la comunidad, desde hace 11 años como programa institucional de voluntariado brinda a nuestro personal la oportunidad para solidarizarse, y compartir trabajando en equipo en pro de distintas causas. Incluye actividades sociales, ambientales y educativas.

**142** actividades, 16 realizadas por las gerencias directivas.



**7,500** horas de Voluntariado.

**1,250** voluntarios han realizado actividades durante el 2022.



### Programa “Huertos Escolares de Zambo”

Desde hace 20 años venimos desarrollando nuestro programa insignia para llevarle a los niños en edad escolar una alimentación balanceada, principalmente en áreas vulnerables del país. Somos conscientes que una educación de calidad va de la mano con recibir una nutrición adecuada durante el crecimiento. Este programa también beneficia a los padres que trabajan y cuidan los cultivos, los docentes y niños que aún no están en edad escolar.



**275**

escuelas beneficiadas (90 en área metropolitana y 185 en área central y occidental).

**28,822**

beneficiados directos.

**1,900**

docentes participantes.

Inversión:

**B/. 223,000.00.**

## II. EDUCACIÓN FINANCIERA



Como institución bancaria una de nuestras principales metas es poder educar a nuestros clientes y la sociedad en general sobre el hábito del ahorro, y el buen manejo de sus finanzas.

Para ello hemos desarrollado programas que buscan proporcionar las herramientas para lograr un bienestar financiero desde tempranas edades.

**Programa Nacional del Ahorro:** dirigido a los niños, durante el 2022 tuvimos 10 escuelas participantes y 2,207 niños beneficiados.

**Programa Mis Finanzas Trascienden:** Programa que realizamos junto con la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation (Fundación Sparkassen de las Cajas de Ahorros para la Cooperación Internacional), y está dirigido a adolescentes y adultos con la finalidad de transmitir los conceptos de cómo administrar las finanzas. Durante 2022 ofrecimos 34 capacitaciones, con 548 beneficiados.



# Compromiso ambiental

## I. FINANCIAMIENTOS VERDES

Como institución financiera nuestros principales impactos ambientales son indirectos, resultado del crédito que entregamos a los clientes.

Junto con el lanzamiento del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS/SARAS), disponemos también de créditos específicamente destinados para mejoras ambientales por parte de los clientes: para automóviles híbridos o eléctricos, y paneles solares residenciales (desde octubre de 2022).

### CRÉDITOS PARA AUTOMÓVILES HÍBRIDOS O ELÉCTRICOS

Tasa desde **4.5%.**

Plazo máximo de **84 meses.**

**Sin cobro** de comisión de cierre.

### CRÉDITOS PARA PANALES SOLARES RESIDENCIALES

Tasa desde **4.5%.**

Plazo hasta **72 meses.**

Monto máximo de **\$25,000.**



### CRÉDITOS PARA AUTOMÓVILES HÍBRIDOS O ELÉCTRICOS

2021

**52**

créditos aprobados

**\$1,358,345**

Saldo de crédito

2022

**96**

créditos aprobados

**\$2,733,625**

Saldo de crédito

### CRÉDITOS PARA PANALES SOLARES RESIDENCIALES

2022

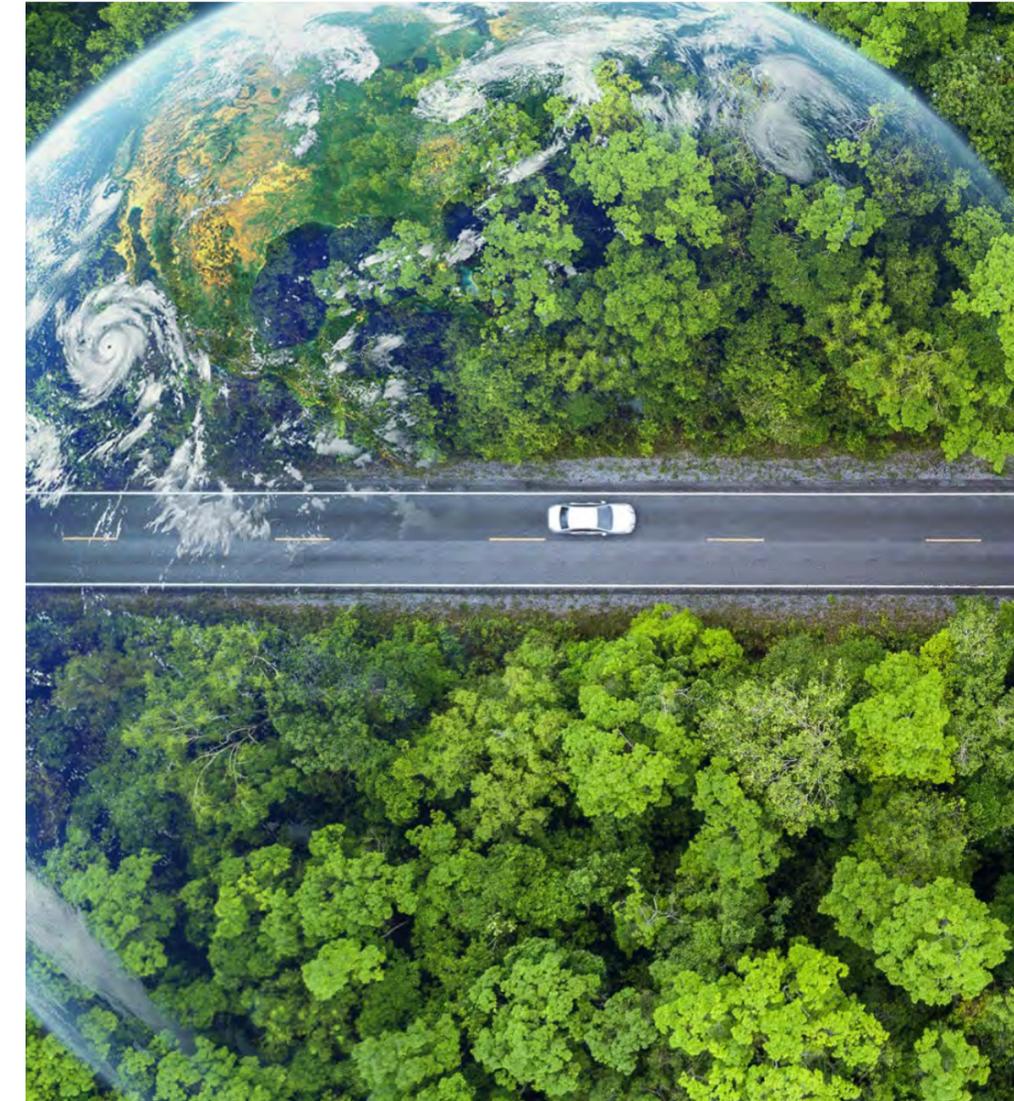
**7**

créditos aprobados

**\$71,680**

Saldo de crédito

## El cuidado de nuestro planeta es interés de todos



## II. GESTIÓN DE LA ENERGÍA Y EMISIONES



Adoptamos una cultura de uso racional y eficiente de los recursos, incluyendo la energía.

Esto incluye la adopción de medidas como el apagado de las computadoras y monitores de trabajo cuando no se estén utilizando, al igual que las luminarias. Además, monitoreamos el consumo, a manera de identificar oportunidades para seguir avanzando en la eficiencia. De esta manera, pudimos reducir nuestro consumo un **13.5%** respecto al año anterior.

Para reducir la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), sumamos a las medidas de eficiencia en el uso de energía, el abastecimiento con fuentes renovables. Ya contamos con 2 sucursales que disponen de paneles solares, que han permitido reducir nuestras emisiones de tCO<sub>2</sub> durante el 2022.

La primera sucursal dispuso de paneles solares desde 2017, a la que sumamos una sucursal adicional este año. Desde el inicio de estas acciones las emisiones evitadas de ambas sucursales corresponden a **152.3 tCO<sub>2</sub>e**.



\*\*\* Corresponde a toda la operación de Caja de Ahorros a nivel nacional, con sus 62 sucursales y edificios (los datos del consumo de electricidad externa del 2022, corresponden al cierre del mes de noviembre).

## III. PROGRAMA DE RECICLAJE



Estamos comprometidos con la aplicación de las 3Rs (reducir, reutilizar, reciclar).

Promovemos el almacenamiento y retirada selectiva en nuestras instalaciones, para favorecer el reciclaje; ya hay estaciones para ello en todos los pisos de la casa matriz.

Además, estamos impulsando las 3R en nuestros clientes y en la sociedad. En diciembre inauguramos la primera estación de reciclaje en nuestro Autobanco de San Francisco, la cual está abierta los sábados para que colaboradores y miembros de la comunidad puedan llevar sus reciclables (papel, cartón, plástico y latas). Este centro está operado por nuestros voluntarios, y estaremos midiendo y replicando esta iniciativa en otras ubicaciones durante el próximo año.



Para Caja de Ahorros ha sido un año con avances en los temas de sostenibilidad, con los que estamos totalmente comprometidos como institución, y es nuestra meta seguir mejorando e implementando nuevas iniciativas en los temas de ambiente, sociales y de gobernanza.

El ser un buen ciudadano corporativo demanda responsabilidad, compromiso y transparencia, a fin de ser un ejemplo para el sector bancario al que pertenecemos, a la vez que contribuir de forma positiva al desarrollo de nuestro país.

Este primer Informe de Sostenibilidad 2022 es un hito más para nosotros, y lo hemos realizado con la colaboración de la empresa VALORA. Nuestro próximo reporte será aún más robusto con la integración de los indicadores GRI.



**Nos sentimos orgullosos de ser el banco de la familia panameña que trabaja por un futuro sostenible para todos.**

Panamá, 31 de diciembre de 2022.





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

 /cajadeahorrospa

 /CajadeAhorrosPA

 /CajadeAhorrosPanama

 Caja de Ahorros

 cajadeahorrospa

 @zambooficial

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

