

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD  
2023

JUNTOS  S  
DEJANDO  
huellas

# Índice

|      |  |
|------|--|
| 03   | Mensaje del Gerente General  |
| 04   | Principales Cifras e Hitos del 2023  |
| 07   | Cómo leer el reporte   |
| <br> |  |
| 84   | <b>ANEXOS</b>  |
| 85   | Anexo I: Detalle de gestión ASG <ul style="list-style-type: none"><li>• Relacionamiento con nuestros grupos de interés</li><li>• Alianzas</li><li>• Análisis de materialidad</li></ul> |
| 89   | Anexo II: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)  |
| 93   | Anexo III: Índice contenidos GRI, Sectorial y SASB   |

**SOMOS**  
*creemos*  
**AMAMOS**

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>SOMOS CAJA DE AHORROS</b>       | <b>08</b> |
| Perfil                             | 9         |
| Productos y servicios              | 11        |
| Mapa estratégico de la institución | 12        |
| Premios y reconocimientos          | 13        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>                        | <b>14</b> |
| Principales indicadores financieros de la gestión | 15        |
| Estado de resultados                              | 16        |
| Balance de situación resumido                     | 17        |
| Valor económico generado y distribuido            | 18        |
| Evolución de productos                            | 18        |
| Banca Personas                                    | 20        |
| Relación con proveedores                          | 22        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>            | <b>23</b> |
| Principales lineamientos de gobernanza | 24        |
| Órgano de gobierno y administración    | 25        |
| Composición de la Junta Directiva      | 26        |
| Comités Directivos                     | 27        |
| Comités Ejecutivos                     | 29        |
| Organigrama                            | 30        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN</b>                | <b>31</b> |
| Principales lineamientos de la gestión ética | 32        |
| Gestión anticorrupción y otros delitos       | 33        |
| Sensibilización y capacitación               | 36        |
| Línea ética y canales de denuncia            | 37        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ESTRATEGIA E INTEGRACIÓN DE FACTORES ASG</b> | <b>38</b> |
| Estrategia de Sostenibilidad                    | 39        |
| Modelo de la Estrategia de Sostenibilidad       | 40        |
| Política de Sostenibilidad                      | 42        |
| Financiamientos inclusivos y verdes             | 43        |
| Iniciativas internas en sostenibilidad          | 44        |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>             | <b>45</b> |
| Enfoque de la gestión de riesgos      | 46        |
| Gerencia Directiva de Riesgo Integral | 47        |
| Principales riesgos financieros       | 47        |
| Gestión de riesgos ASG                | 48        |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>NUESTRO TALENTO</b>             | <b>51</b> |
| Demografía                         | 52        |
| Beneficios                         | 57        |
| Inclusión y diversidad             | 58        |
| Formación y desarrollo profesional | 58        |
| Evaluaciones de desempeño          | 60        |
| Seguridad y salud laboral          | 60        |
| Clima laboral                      | 62        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>EXPERIENCIA DE CLIENTES</b>                                  | <b>63</b> |
| Cultura de servicio   | 64        |
| Productos y servicios financieros                               | 65        |
| Canales de atención y servicios                                 | 66        |
| Privacidad del cliente, seguridad de los datos y ciberseguridad | 71        |
| Gestión de reclamos   | 72        |
| Satisfacción de los clientes                                    | 73        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>COMPROMISO SOCIAL</b>          | <b>74</b> |
| Inclusión financiera              | 75        |
| Programas de educación financiera | 75        |
| Programas sociales                | 76        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>COMPROMISO AMBIENTAL</b> | <b>79</b> |
| Energía                     | 80        |
| Emisiones                   | 81        |
| Programa de reciclaje       | 82        |

Mensaje del

# Gerente General



*Juan E. Melillo*

Gerente General

(GRI 2-22)

## Una trayectoria bancaria con ADN social

En Caja de Ahorros, “El Banco de la Familia Panameña,” en la víspera de su aniversario No. 90, reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo social del país y compartimos con todos ustedes, la estrategia de sostenibilidad que marca la transformación de nuestra organización hacia el futuro.

Firme a nuestras raíces sociales y a lo que llamo nuestro “ADN Social,” continuamos buscando mayores y mejores maneras de impactar positivamente a la sociedad y el medio ambiente. Hoy día, incorporamos de manera integral las dimensiones sociales, ambientales y de gobernanza (ASG) a la estrategia de sostenibilidad del banco en nuestras operaciones administrativas y de negocio.

En esta evolución enfatizamos el compromiso hacia la comunidad y la inclusión financiera al generar oportunidades de transformación social y promover un comportamiento ambientalmente responsable y ético, desde una organización donde vive el respeto a los derechos humanos y que cuenta con el respaldo de la Junta Directiva, Alta Gerencia y sus colaboradores. Asimismo, velamos por mantener un enfoque de colaboración y cercanía con nuestros grupos de interés, mediante alianzas que incrementan los alcances positivos de nuestras actividades.

Este año robustecimos el alcance de nuestros productos y servicios financieros, concretamos más alternativas que facilitan el acceso de todo el pueblo panameño e invertimos en la integración de nuestras plataformas digitales. Queremos estar cada vez más cerca de nuestros clientes y que los mismos se sientan orgullosos de trabajar con una organización que comparta sus valores.



**Nos apasiona innovar en el desarrollo de nuevos productos financieros que atiendan las necesidades de nuestra clientela y a la vez, contribuyan a la conservación del medio ambiente. Hoy día somos el banco referente de la plaza en el financiamiento de autos ecológicos (híbridos y eléctricos) y en paneles solares residenciales, y aspiramos a lo mismo en proyectos de banca comercial, alineados a la visión social y ambiental de Caja de Ahorros.**

Comprendemos nuestra responsabilidad y los desafíos que necesitamos enfrentar para continuar generando la confianza de nuestra clientela, colaboradores, colaboradoras y distintos grupos de interés. Nuestro compromiso se incrementa año tras año y se refleja en la constante evolución de nuestro negocio en la búsqueda por continuar aportando valor a través de nuestras operaciones para un mejor Panamá y una banca más sostenible, inclusiva y humana.

Principales  
**Cifras e Hitos**



Certificación  
**Great Place to Work**  
(Agosto 2023 – Agosto 2024)

**#3**

Ranking Merco Sectorial  
Categoría Financiero y Banca.

**#6**

Ranking Merco entre las  
100 empresas con mejor  
reputación corporativa.

Reconocimiento al  
**100%**  
por cumplimiento  
de la ANTAI.

**cero**  
multas por casos  
de corrupción o  
incumplimiento normativo.



**Participación**  
por 2do. año consecutivo del  
Programa Reduce Tu Huella  
Corporativo de MiAmbiente.

**+10**  
toneladas de  
**materiales reciclados**  
fueron recuperados a través  
de nuestros puntos de reciclaje,  
impactando a 167,000 habitantes  
en las comunidades vecinas.

**19.8%**  
de reducción en nuestras  
emisiones de Alcance 1.

Logramos  
**prevenir**  
la liberación  
de 11.9 TCO<sub>2</sub>e.

Instalamos  
**3 nuevas**  
estaciones de reciclaje  
en diferentes sucursales.

**4**  
nuevas sucursales  
con instalación de  
**paneles solares**

**B/. 2,977,733**  
en financiamientos verdes  
(autos ecológicos y paneles  
residenciales).

**35,292.82 Kwh**  
generados por nuestros  
paneles solares.

**B/. 71,743,270.12**  
de cartera comercial analizados  
a través de nuestro SARAS.





**2,350**  
colaboradores, de los  
cuales 1,330 son mujeres.

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

Índice de  
confianza del  
**85%**

**307**  
nuevos ingresos.

**8,825 horas**  
de voluntariado dedicadas con  
1,445 colaboradores participantes.



**152**  
actividades de  
voluntariado realizadas.

**181**  
colaboradores formados  
en lenguaje de señas.

**+ B/. 900,000**  
invertidos en programas  
comunitarios.



**40**  
capacitaciones y 860  
beneficiados a través del  
Programa "Mis Finanzas  
Trascienden".

**B/. 200,000**  
invertidos para la edición  
No. 18 del Concurso  
Nacional de Oratoria.

**390 niños**  
beneficiados por nuestro  
Programa Nacional del  
Ahorro.

**292**  
comercios activos con  
Caja Amiga, que benefician  
a 468,878 habitantes en 172  
corregimientos.

**45**  
cajeros automáticos con  
sistema Braille para personas  
con discapacidad visual.

**97**  
cajeros automáticos  
diseñados a la altura de  
personas con sillas de ruedas.

Sumamos  
**20 escuelas**  
a nuestro programa de  
Huertos Escolares Zambo,  
haciendo un total de 295  
escuelas a nivel nacional.



**+ B/. 450 millones**  
ejecutados.

Incremento del  
**11%**  
en saldo de créditos hipotecarios.

**7.3%**  
de crecimiento en  
nuestra cartera de  
ahorros.

**27,049 usuarios**  
registrados en Wa! Mi Wallet  
Nacional y B/. 48,187,241.30 en  
transferencias realizadas.

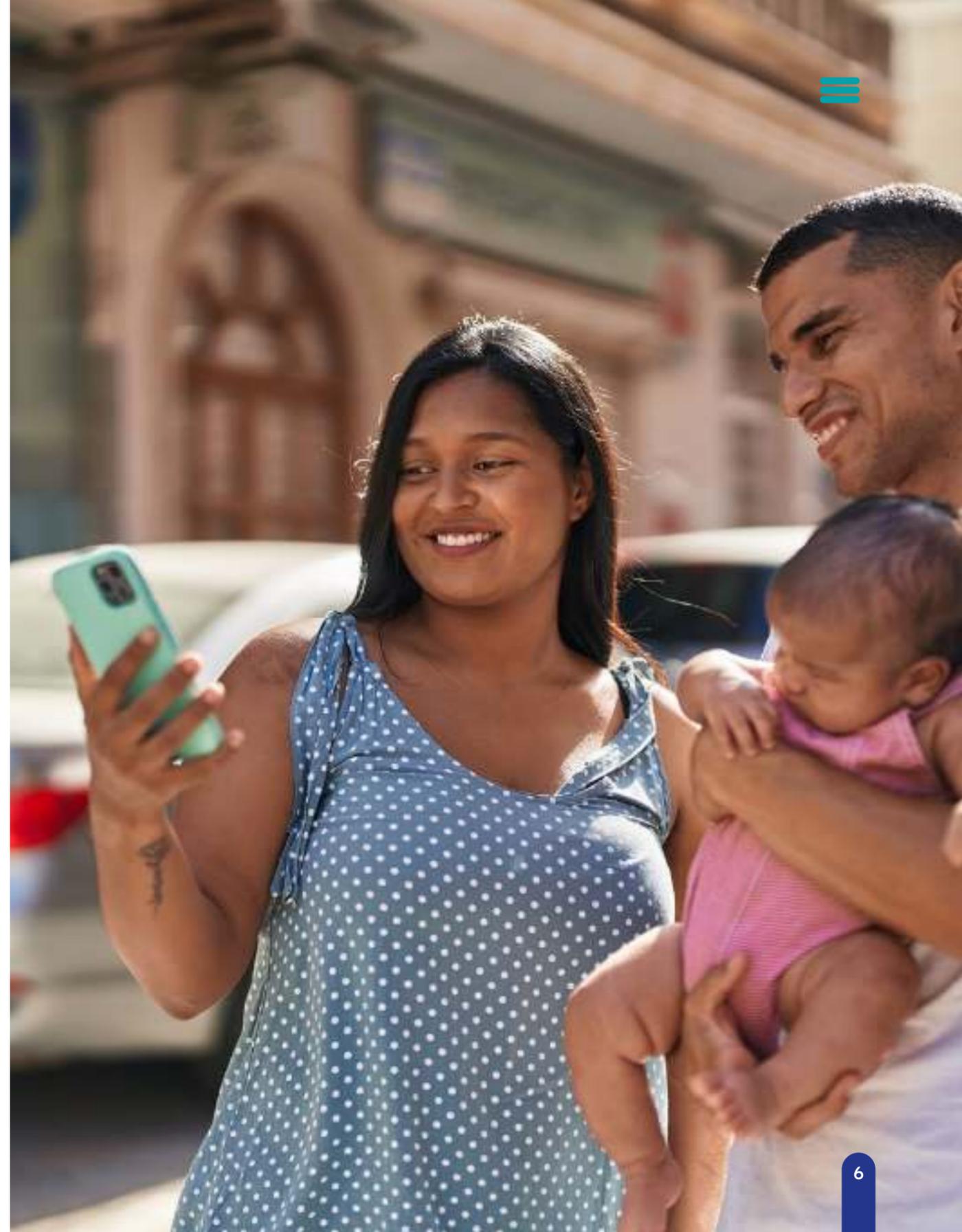
**B/. 100,000,000**  
en intereses hipotecarios  
percibidos.

**B/. 4,517,934.81**  
en transacciones realizadas  
por Caja Amiga.

**B/. 536,373,570.20**  
en transacciones digitales  
(Banca en Línea y App Móvil).

**B/. 37,535,836**  
saldo en cartera para PYMES  
y Microempresas.

**B/. 33,632,621**  
de utilidad acumulada.



# Cómo Leer el reporte

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

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2023 comprende el desempeño social, ambiental y de gobernanza de CAJA DE AHORROS, una entidad bancaria estatal, fundada mediante el Decreto Ejecutivo No. 54 del 15 de junio de 1934, y organizada mediante Ley Orgánica de la Caja de Ahorros, Texto Único de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, reorganizada por la Ley 78 de 2019, con domicilio físico y legal en la Ciudad de Panamá.

Este informe da cuenta de nuestros avances en factores ASG (ambiental, social y de gobernanza) para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, y se organiza de acuerdo con los focos de trabajo priorizados por la Política y Estrategia de Sostenibilidad.

El desarrollo de este informe fue supervisado por la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y la Gerencia de Responsabilidad Social Institucional, siendo validado por nuestro Gerente General. El informe no cuenta con reexpresión de la información ni verificación externa.



## Características del reporte:

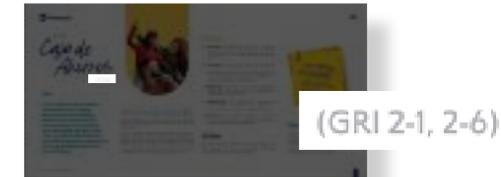
- Este reporte se realizó bajo el enfoque de doble materialidad. Se aplicaron los estándares universales del Global Reporting Initiative (GRI) GRI 1, 2 y 3 versión 2021, y temáticos, así como los contenidos del Suplemento Sectorial GRI para Servicios Financieros. Además, incorporamos los estándares del Sustainability Accounting Standard Board (SASB) para las industrias de Banca Comercial, Financiación de Hipotecas y Financiación al Consumo.
- Toma en consideración las siete materias de la ISO26000 como enfoque de gestión e implementación de la Estrategia de Sostenibilidad.
- Se informa de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Atiende al carácter público de conformidad con la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y la Ley de Transparencia, aplicada a las instituciones públicas de Panamá.

## Claves para la lectura del reporte

En la portada de cada capítulo: referencia a los ODS.



Al inicio de cada capítulo y sección, se encuentran las referencias a los indicadores GRI (incluyendo los sectoriales), así como los parámetros SASB reportados.



La información general del reporte se complementa con anexos donde desarrollamos:

- ✓ La Gestión ASG, detallando el relacionamiento con los grupos de interés, el ejercicio de análisis de materialidad (que incluye materialidad de impacto y financiera), y la identificación de impactos del portafolio.
- ✓ El alcance de nuestra contribución a los ODS e identificación de objetivos donde tenemos incidencia.
- ✓ Índices de contenidos GRI y SASB.

# SOMOS CAJA DE AHORROS

Perfil

Productos y servicios

Mapa estratégico de la institución

Premios y reconocimientos



Somos

# Caja de Ahorros

(GRI 2-1, 2-6)



## Perfil

**Como El Banco de la Familia Panameña con la mayor presencia en los sectores hipotecarios preferencial y social, somos parte integral de la economía del país, y de cada una de las generaciones panameñas que nos acompañan en un recorrido que se inició hace 89 años.**

Seguimos honrando nuestro propósito de aportar al desarrollo social y económico del país, facilitando el acceso bancario a toda la población, brindando oportunidades de vivienda asequible, generando empleo y fortaleciendo las finanzas de los hogares panameños.

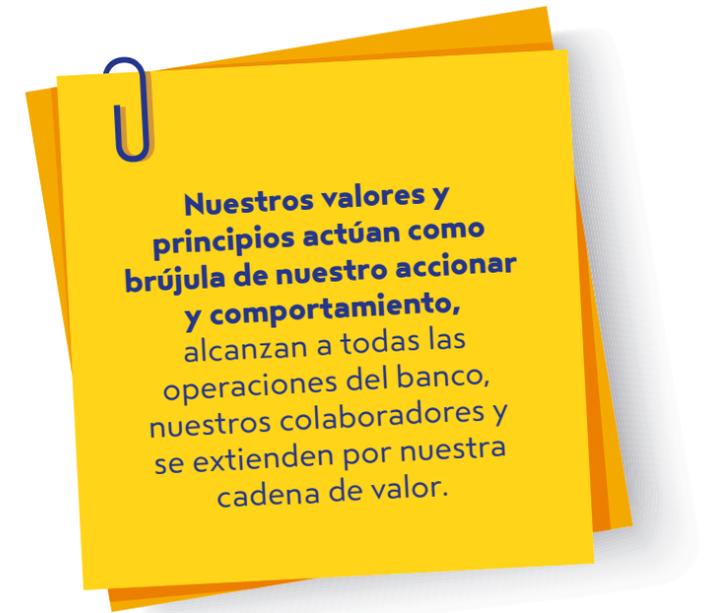
Nuestro enfoque social y compromiso consisten en generar valor para nuestros clientes y demás grupos de interés, los cuales son el motor de nuestros esfuerzos institucionales, y de todos los colaboradores que hacen posible que nuestras operaciones, buen servicio y estabilidad se mantengan a través de los años.

## Misión

- ✓ **Promover** el hábito del ahorro en la familia panameña a través de la inclusión financiera y educación en el manejo responsable de las finanzas.
- ✓ **Dinamizar** la estrategia comercial, ofreciendo variedad de productos y servicios bancarios, para todos los segmentos que se atienden, que sean competitivos e innovadores, dirigidos a superar las expectativas del cliente.
- ✓ **Potenciar** el talento a través de su desarrollo profesional para que actúe con integridad y compromiso con el cliente.
- ✓ **Implementar** una gobernanza corporativa con esquemas robustos que impulsen la sostenibilidad, diversidad, equidad e inclusión.
- ✓ **Optimizar** los niveles de rentabilidad y calidad de activos para fortalecer el patrimonio del banco, siendo socialmente responsables.

## Visión

Somos el banco de preferencia de la familia panameña para alcanzar sus anhelos, ofreciéndole soluciones innovadoras y experiencias memorables.



**Nuestros valores y principios actúan como brújula de nuestro accionar y comportamiento, alcanzan a todas las operaciones del banco, nuestros colaboradores y se extienden por nuestra cadena de valor.**

## Valores

- Compromiso y pasión por el cliente
- Transparencia e integridad en nuestras acciones
- Innovación y calidad de servicio
- Sostenibilidad
- Crecimiento profesional
- Comunicación y trabajo en equipo

**Nos diferenciamos como institución estatal y financiera, creando valor a través de nuestras principales fortalezas:**



**Marca**

Nuestra trayectoria desde 1934 como *El Banco de la Familia Panameña*, refleja y protege la confianza depositada en nosotros.



**Equipo/Talento**

Contamos con un equipo altamente capacitado, talentoso y comprometido con la excelencia.

**Zambo**

Nuestra mascota Zambo, nos acerca y familiariza con todo el público panameño hace 51 años.

**Respaldo del Estado**

Contamos con el respaldo del Estado panameño, fortaleciendo nuestra posición y confianza.

**Estabilidad de tasas**

Proporcionamos certeza y credibilidad a todos nuestros clientes.



**Inclusión financiera**

Buscamos alcanzar a todos los sectores de la población a lo largo del territorio panameño.



**Solidez financiera**

Aseguramos nuestra estabilidad a través de sólidos procesos de gestión que mantienen la continuidad de nuestras operaciones.

**Producto hipotecario**

Brindamos soluciones de vivienda accesible y oportunas.

**Líderes en cuentas de ahorros**

Fomentamos el ahorro ofreciendo opciones para todo tipo de público.



## Productos y servicios

Nuestra gama de productos y servicios busca satisfacer las necesidades y atraer a nuevos sectores de la población hacia el sector financiero. Ofrecemos una amplia selección que proporciona accesibilidad y seguridad financiera:

### Personas



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



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



**Tarjetas de crédito y débito.**



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



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



### Empresas



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



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

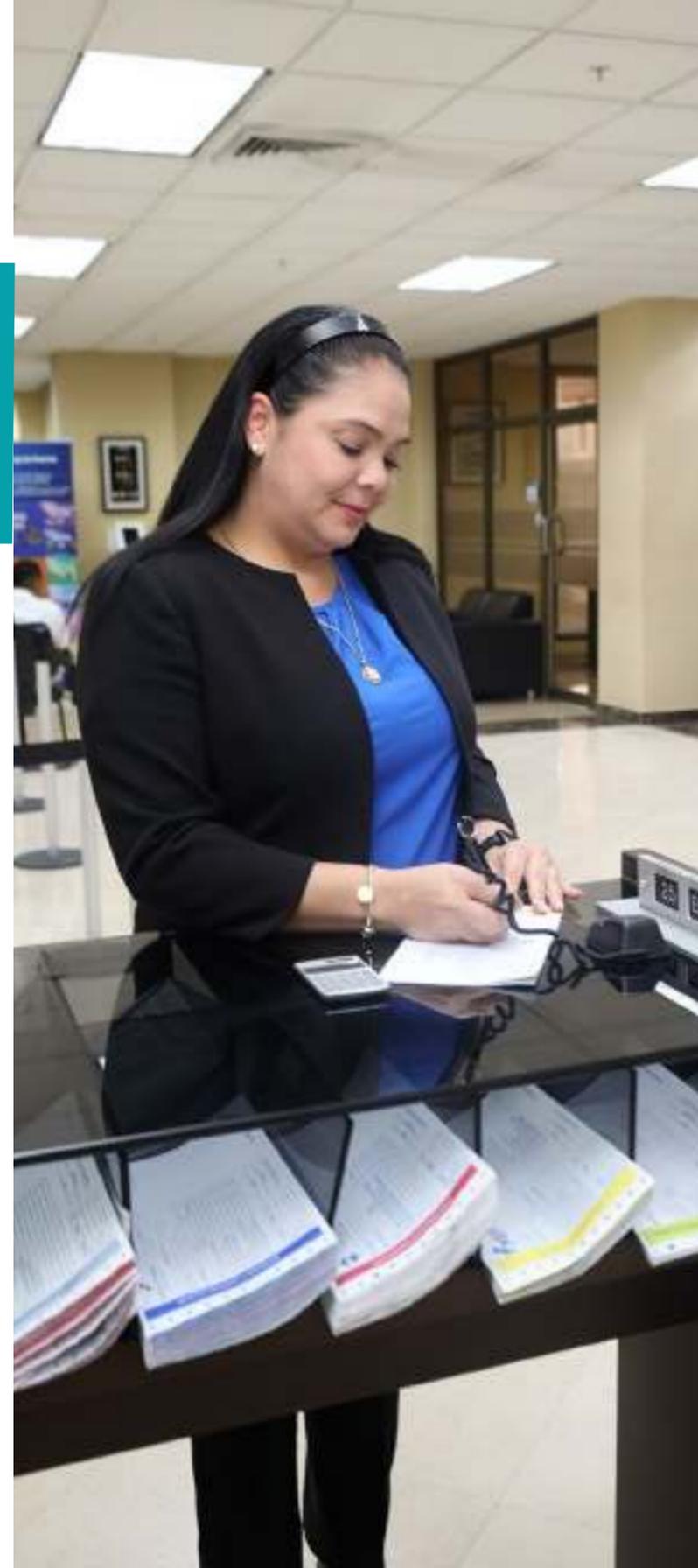


**Servicios bancarios** (caja en línea, Caja Amiga, comercio electrónico, y otros)

### Patrimonial



**Caja patrimonial.**



## Mapa estratégico de la institución

Tenemos **siete líneas estratégicas de acción** que reflejan nuestras prioridades como banco, y compromiso con nuestros grupos de interés, de acuerdo a nuestro mapa estratégico a tres años (2022-2025).

# 01

### Estrategia Comercial

- Hacer crecer la cartera de clientes: 85% consumo y 15% comercial.
- Diseñar productos y servicios orientados por segmento de clientes.
- Cambio de transformación del modelo sucursales.

# 02

### Experiencia del Cliente

- Desarrollar una cultura centrada en personas.
- Mejora evolutiva en los canales de atención.
- Mejorar experiencia de nuestros clientes.

# 03

### Desarrollo Organizacional y Humano

- Ser un empleador de referencia del país.
- Generar una cultura de reconocimiento para desarrollar el talento.
- Entrenamiento y desarrollo de los sucesores de posiciones críticas del banco.

# 04

### Operaciones y Procesos

- Mejorar procesos y resultado de cambios en otras maniobras estratégicas.
- Disminuir los tiempos de atención y servicios en productos.
- Adoptar metodología de mejora de procesos (Lean).

# 05

### Innovación y Tecnología

- Aumentar la eficiencia operativa mediante la automatización de tareas a través de habilitadores tecnológicos.
- Promover una cultura de innovación a todos los niveles de la organización.
- Mejorar la competitividad de la organización mediante la toma de decisiones, a través del desarrollo de capacidades y modelos analíticos.
- Expandir la oferta de servicios digitales e impulsar la autogestión para nuestros clientes.

# 06

### Sostenibilidad y Gobernanza

- Integrar al Plan Estratégico y a la Gestión del Negocio del Banco a los principios de sostenibilidad - ASG (Ambiental, Social y Gobernanza).
- Establecer la cultura de la sostenibilidad en la organización a través de los procesos de capacitación y de comunicación interna y externa.
- Implementar adecuaciones a las políticas, manuales y procedimientos.
- Monitoreo de los indicadores de sostenibilidad del Banco y KPI de las maniobras.
- Iniciativas de proyectos verdes internos y externos.

# 07

### Medición, Rentabilidad y Finanzas

- Costo de fondos eficiente.
- Rentabilizar los productos y servicios bancarios.



## Premios y reconocimientos

Durante este período obtuvimos más de 11 reconocimientos en áreas como transformación digital, reputación corporativa, liderazgo empresarial, desarrollo organizacional, inclusión y diversidad.



Certificación  
**Great Place to Work**  
Agosto 2023 – Agosto 2024



Reconocimiento a la medición de nuestro inventario GEI de Huella de Carbono – **Programa Reduce tu Huella Corporativo Carbono.**



Reconocimiento al **100%** del cumplimiento por Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)



Formamos parte de las **10 empresas con mejor reputación corporativa** en Panamá con las siguientes posiciones y áreas:

**#3**

Ranking Sectorial  
Categoría Financiero y Banca

**#7**

Ámbito Digital

**#6**

Empresa

**#9**

Responsabilidad ESG

**#13**

Gobernanza

Ranking de los 100 líderes empresariales mejor valorados

**Posición #34**

Juan E. Melillo

Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE)

Juan E. Melillo,  
Gerente General  
Ejecutivo del Año 2023



Ranking de los mejores empleadores en América Central y República Dominicana 2023:

**#3**

Banca

**#14**

Ranking general

**#6**

empresa

Ranking empresas diversas, equitativas e inclusivas 2023:

**#1**

Banca

**#4**

Ranking general

Ranking de las empresas con mejor corporativa 2023:

**#8**

Ranking general

Ranking regional empresas líderes en transformación digital 2023:

**#3**

Panamá

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

Principales indicadores financieros de la gestión

Estado de resultados

Balance de situación resumido

Valor económico generado y distribuido

Evolución de productos

Banca Personas

Relación con proveedores



Desempeño

# Económico

(GRI 3-3, 201-1, FS6, FN-MF-270a.2, FN-CF-270a.3, FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A, FN-MF-000.B)

**Nuestro nivel de colocación de créditos preferenciales y financiamiento para hipotecas genera un importante impacto en la economía y contribuye al desarrollo social en Panamá.**

Estamos comprometidos con mantener una estructura financiera sólida que nos permita continuar impulsando el desarrollo del país a través de productos y servicios accesibles, créditos preferenciales y opciones cercanas para el financiamiento de viviendas.

## Foco 13

Solidez, balance y rentabilidad

### Principales indicadores financieros de la gestión

En el 2023 mantuvimos una situación financiera estable, donde logramos observar los resultados de nuestros esfuerzos por expandir nuestra cartera y promover el ahorro.

- Alcanzamos un incremento del **94%** en nuestras utilidades, en comparación a la gestión 2022.
- Registramos un crecimiento del **5%** en nuestros activos, representando un crecimiento de B/.328.4 millones con respecto al año 2022, lo que fortalece nuestra estructura financiera.
- A pesar de la disminución en nuestros activos líquidos, **logramos reportar un aumento en nuestros ingresos por intereses del 32.6%**. Esto se complementa directamente con el crecimiento del 14.4% de nuestra cartera en comparación al 2022, resaltando los resultados de nuestros esfuerzos de expansión y colocación priorizados durante el periodo de este informe.

- Debido al crecimiento de nuestra cartera de préstamos, como las inversiones en valores, nuestro índice de liquidez sufrió un decrecimiento en comparación al 2022. A pesar de esto, el mismo se vio balanceado por el **incremento en depósitos que registramos durante la gestión, cerrando el banco con una liquidez de 52.53%**, mientras que el promedio registrado por el Sistema Bancario Panameño fue del 56%.

| Indicador  | 2023      | 2022      | VAR     |
|--|-----------|-----------|---------|
| Activos (MM B./)   | 6,446,381 | 6,117,957 | 328,425 |
| Utilidad neta (MM B./)   | 33,633    | 17,297    | 16,336  |
| Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%) | 66.48%    | 66.90%    | -0.43%  |
| ROE (%)  | 9.92%     | 4.87%     | 5.05%   |
| ROA (%)  | 0.54%     | 0.31%     | 0.23%   |
| Índice de Liquidez (Activos Líquidos/Obligaciones)   | 52.53%    | 61.84%    | -9.31%  |
| Patrimonio (MM B./)  | 343,742   | 334,504   | 9,238   |
| Índice de solvencia (patrimonio/activos)   | 5.33%     | 5.47%     | -0.14%  |

**NOTA:** Esta Información es en base a los Estados Financieros de la Caja de Ahorros de Diciembre, 2023-2022.

## Estado de Resultados

En la gestión 2023, nuestros ingresos por intereses y comisiones acumularon más de B/.352.7 millones que al ser comparados con el año 2022 reflejan un incremento por los B/.84.0 millones. Nuestros gastos de intereses fueron superiores en B/.69.4 millones en comparación con diciembre de 2022.

Los ingresos netos reflejaron B/.1.7 en comparación con el mismo periodo, nuestros gastos generales reflejaron B/.9.7 millones con respecto al 2022; sin embargo, tuvimos ahorros en los gastos de reservas producto de la gestión de cobros de préstamos.

| Análisis Acumulado                                  |                    |                    |                   |              |
|---|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|
| Descripción De La Cuenta                            | Diciembre 2023     | Diciembre 2022     | Variación         |              |
|   |                    |                    | Absoluta          | Porcentual   |
| Ingresos por intereses y comisiones:                | (1)                | (1)                | (1-2)             |              |
| Intereses sobre:                                    |                    |                    |                   |              |
| Préstamos   | 250,601,952        | 215,953,698        | 34,648,254        | 16.0%        |
| Depósitos a plazo en bancos                         | 40,829,280         | 4,769,362          | 36,059,918        | 756.1%       |
| Inversiones   | 40,414,343         | 29,551,453         | 10,862,890        | 36.8%        |
| <b>Total de Ingresos por Intereses</b>              | <b>331,845,575</b> | <b>250,274,513</b> | <b>81,571,062</b> | <b>32.6%</b> |
| Comisiones sobre préstamos                          | 20,933,176         | 18,449,029         | 2,484,147         | 13.5%        |
| <b>Total de Ingresos por Intereses y Comisiones</b> | <b>352,778,751</b> | <b>268,723,542</b> | <b>84,055,209</b> | <b>31.3%</b> |
| Gastos de Intereses                                 | 203,668,279        | 134,181,834        | 69,486,445        | 51.8%        |
| Margen Financiero                                   | 149,110,472        | 134,541,707        | 14,568,765        | 10.8%        |

| Análisis Acumulado                    |                    |                    |                   |              |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|
| Descripción De La Cuenta              | Diciembre 2023     | Diciembre 2022     | Variación         |              |
|                                       |                    |                    | Absoluta          | Porcentual   |
| Otros ingresos                        | 33,302,083         | 29,213,583         | 4,088,500         | 14.0%        |
| Comisiones pagadas                    | (15,279,522)       | (12,930,887)       | (2,348,635)       | 18.2%        |
| Total de Ingresos y Comisiones Netas  | 18,022,561         | 16,282,696         | 1,739,865         | 10.7%        |
| <b>Total Ingresos Netos</b>           | <b>167,133,033</b> | <b>150,824,403</b> | <b>16,308,630</b> | <b>10.8%</b> |
| Gastos de Personal                    | 65,299,420         | 60,753,541         | 4,545,879         | 7.5%         |
| Gastos de Operaciones                 | 45,210,864         | 40,050,827         | 5,160,037         | 12.9%        |
| <b>Total Gastos Generales</b>         | <b>110,510,284</b> | <b>100,804,368</b> | <b>9,705,916</b>  | <b>9.6%</b>  |
| Resultados Operativos                 | 56,622,749         | 50,020,035         | 6,602,714         | 13.2%        |
| Provisiones préstamos                 | 15,185,632         | 21,986,245         | (6,800,613)       | -30.9%       |
| Provisiones de bienes adjudicados     | 443,445            | 2,379,333          | (1,935,888)       | -81.4%       |
| Provisiones de inversiones en valores | 7,361,051          | 8,357,776          | (996,725)         | -11.9%       |
| <b>Utilidad Neta</b>                  | <b>33,632,621</b>  | <b>17,296,681</b>  | <b>16,335,940</b> | <b>94.4%</b> |

**NOTA:** Información con base en los Estados Financieros de Caja de Ahorros de Diciembre, 2023-2022

## Balance de situación resumido

|                     | 2023      | 2022      | VAR% |
|---------------------|-----------|-----------|------|
| Activos líquidos    | 599,605   | 1,112,950 | -46% |
| Cartera Crediticia  | 4,598,319 | 4,020,620 | 14%  |
| Total de Activos    | 6,446,381 | 6,117,957 | 5%   |
| Patrimonio          | 343,742   | 334,504   | 3%   |
| Utilidad de Periodo | 33,633    | 17,297    | 94%  |
| Pasivo y Patrimonio | 6,446,381 | 6,117,957 | 5%   |

**NOTA:** Información con base en los Estados Financieros de la Caja de Ahorro de Diciembre, 2023-2022



| Balance de Situación                       | Real      | Real      | Variación |        |
|--|-----------|-----------|-----------|--------|
| Detalle de Activos                         | 31-dic-23 | 31-dic-22 | Absoluta  | %      |
| Total efectivo y depósitos en bancos, neto | 599,605   | 1,112,950 | (513,346) | -46.1% |
| Valores de la Gerencia de Tesorería        | 779,745   | 612,211   | 167,534   | 27.4%  |
| Valores de la Gerencia Comercial           | 157,907   | 139,000   | 18,907    | 13.6%  |
| Total de inversión en valores              | 937,652   | 751,212   | 186,441   | 24.8%  |
| Intereses por cobrar /Inversiones          | 9,316     | 5,504     | 3,812     | 69.3%  |
| Menos: Reservas para costo amortizados     | (9,048)   | (4,848)   | (4,200)   | 86.6%  |
| Total de Inversiones neto de reserva       | 937,920   | 751,868   | 186,053   | 24.7%  |

| Préstamos                              |           |           |          |       |
|--|-----------|-----------|----------|-------|
| Comerciales                            | 784,097   | 469,162   | 314,934  | 67.1% |
| Consumo                                | 1,087,557 | 1,042,889 | 44,668   | 4.3%  |
| Hipotecarios                           | 2,726,666 | 2,508,568 | 218,097  | 8.7%  |
| Total cartera de préstamos             | 4,598,319 | 4,020,620 | 577,699  | 14.4% |
| Intereses por cobrar sobre préstamos   | 25,455    | 27,114    | (1,659)  | -6.1% |
| Menos: Reserva -Préstamos              | (121,521) | (110,637) | (10,884) | 9.8%  |
| Menos: Comisiones por diferir          | (33,967)  | (33,130)  | (837)    | 2.5%  |
| Total cartera de préstamos, neta       | 4,468,286 | 3,903,967 | 564,319  | 14.5% |
| Propiedad, mobiliario y equipos - Neto | 92,069    | 86,402    | 5,667    | 6.6%  |
| Activos Varios                         | 348,502   | 262,770   | 85,732   | 32.6% |
| Activos totales                        | 6,446,381 | 6,117,957 | 328,425  | 5.4%  |

| Detalle de Pasivos                | 31-dic-23 | 31-dic-22 | Absoluta  | %      |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------|
| <b>Pasivos y Capital</b>          |           |           |           |        |
| A la Vista                        | 125,702   | 140,990   | (15,288)  | -10.8% |
| De Ahorros                        | 965,524   | 1,152,938 | (187,414) | -16.3% |
| A Plazo                           | 4,112,083 | 3,556,452 | 555,631   | 15.6%  |
| Total de depósitos                | 5,203,310 | 4,850,380 | 352,930   | 7.3%   |
| Intereses acumulados por pagar    | 28,322    | 37,728    | (9,406)   | -24.9% |
| Total depósitos netos             | 5,231,632 | 4,888,108 | 343,524   | 7.0%   |
| Financiamiento recibido neto      | 608,365   | 638,451   | (30,086)  | -4.7%  |
| Bonos Corporativos                | 200,259   | 200,259   | (0)       | 0.0%   |
| Total pasivos financieros         | 6,040,255 | 5,726,818 | 313,438   | 5.5%   |
| Total otros pasivos               | 62,384    | 56,635    | 5,749     | 10.2%  |
| Total de pasivos                  | 6,102,639 | 5,783,452 | 319,187   | 5.5%   |
| Sub total fondos de capital       | 310,110   | 317,207   | (7,098)   | -2.2%  |
| Utilidad del ejercicio            | 33,633    | 17,297    | 16,336    | 94.4%  |
| Total fondos de capital           | 343,742   | 334,504   | 9,238     | 2.8%   |
| Total pasivos y fondos de capital | 6,446,381 | 6,117,957 | 328,425   | 5.4%   |

## Valor económico generado y distribuido

Nuestros ingresos se incrementaron en un 38% en comparación con la gestión 2022. En el 2023, logramos contribuir a la generación de valor para todos nuestros grupos de interés, alcanzando un Valor Retenido de B/. 33,632,621

**NOTA:** Información con base en los Estados Financieros de la Caja de Ahorro de Diciembre, 2023-2022

| Valor económico generado y distribuido (VEG Y VED) (en miles USD) |                  |                   |                   |                   |                   |               |
|---|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
|   | 2019             | 2020              | 2021              | 2022              | 2023              | VAR 23-22(%)  |
| Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)                          | 194,808,345      | 213,415,526       | 228,669,775       | 252,282,883       | 347,811,184       | 37.87%        |
| Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)                         | 187,143,080      | 202,702,956       | 215,015,577       | 234,986,202       | 314,178,563       | 33.70%        |
| 1) Gastos de funcionamiento                                       | 33,030,800       | 31,103,969        | 34,542,444        | 38,734,298        | 44,220,001        | 14.16%        |
| 2) Sueldos y prestaciones   | 49,725,799       | 51,594,524        | 56,553,319        | 60,753,541        | 65,299,420        | 7.48%         |
| 3) Pago a los proveedores de capital                              | 103,716,219      | 119,312,937       | 122,779,896       | 134,181,834       | 203,668,279       | 51.79%        |
| 5) Programas comunitarios   | 670,263          | 691,526           | 1,139,918         | 1,316,529         | 990,863           | -24.74%       |
| <b>Retenido (VEG-VED)</b>   | <b>7,665,265</b> | <b>10,712,570</b> | <b>13,654,198</b> | <b>17,296,681</b> | <b>33,632,621</b> | <b>94.45%</b> |



### Evolución de productos

#### Cartera comercial

La cartera comercial experimentó un crecimiento del 67.1 % en comparación al 2022, alcanzando un saldo de B/.784.0 millones respecto al cierre del año 2022.

**En el 2023 seguimos expandiendo los productos clave de nuestra propuesta de valor.**

Porcentajes por sector



B/.47,522,025.00  
**PYME**

**5.58%**



B/.60,861,574.00  
**Factoring**

**7.14%**



B/.743,721,490.00  
**Corporativo**

**87.28%**

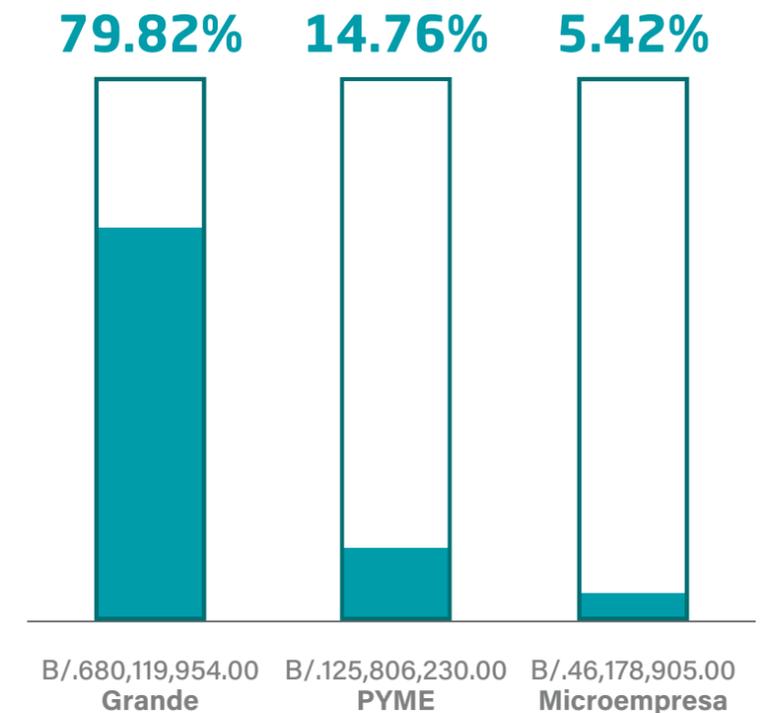




### Clientes por facturación

Los productos y servicios de nuestra cartera comercial ofrecen un valor distintivo, atrayendo a distintas categorías de clientes. El segmento de “Clientes Grandes” clasificados según su monto de facturación, ocupó la mayor proporción del saldo total al finalizar la gestión, con un 79.82%.

### Tipo de cliente por facturación



### Clasificación por sector

La diversificación de nuestra cartera abarca distintos sectores de la economía panameña, y la misma se encuentra en su mayoría representada por los sectores de “Construcción (Estado)” y “Servicios”, los cuales comprenden más del 60% del saldo al cierre del 2023.

| Clasificación por sector   |                          |                |
|----------------------------|--------------------------|----------------|
| Sector                     | Saldo al cierre          | %              |
| Construcción Estado        | B/.358,053,365.00        | 42.02%         |
| Servicios                  | B/.170,846,029.00        | 20.05%         |
| Construcciones privadas    | B/.96,175,210.00         | 11.29%         |
| Comercio                   | B/.86,819,826.00         | 10.19%         |
| Industria No Manufacturera | B/.45,490,088.00         | 5.34%          |
| Renovables (Verdes)        | B/.40,889,325.00         | 4.80%          |
| Estado - Programas         | B/.28,249,119.00         | 3.32%          |
| Sector financiero          | B/.24,660,571.00         | 2.89%          |
| Agroindustrial             | B/.494,945.00            | 0.06%          |
| Otros                      | B/.300,000.00            | 0.04%          |
| Pesca                      | B/.126,612.00            | 0.01%          |
| <b>Total general</b>       | <b>B/.852,105,090.00</b> | <b>100.00%</b> |

### Cartera de créditos y bonos comerciales

La provincia de Panamá lidera la distribución de nuestra cartera comercial con el 90.53% del total, de conformidad con la siguiente tabla de segmentación de la cartera:

| Segmentación de la cartera de créditos y bonos comerciales |                          |                |
|--|--------------------------|----------------|
| Provincia  | Saldo al cierre          | %              |
| Panamá   | B/.771,440,386.00        | 90.53%         |
| Chiriquí   | B/.32,701,137.00         | 3.84%          |
| Zona Libre (Colón)   | B/,353,569.00            | 2.04%          |
| Herrera  | B/.15,930,014.00         | 1.87%          |
| Colón  | B/.9,994,986.00          | 1.17%          |
| Coclé  | B/.1,991,719.00          | 0.23%          |
| Veraguas   | B/.1,590,216.00          | 0.19%          |
| Los Santos   | B/.741,418.00            | 0.09%          |
| Bocas del Toro   | B/.188,328.00            | 0.02%          |
| Darién   | B/.171,156.00            | 0.02%          |
| Ngobe Bugle  | B/.2,161.00              | 0.00%          |
| <b>Total general</b>                                       | <b>B/.852,105,090.00</b> | <b>100.00%</b> |

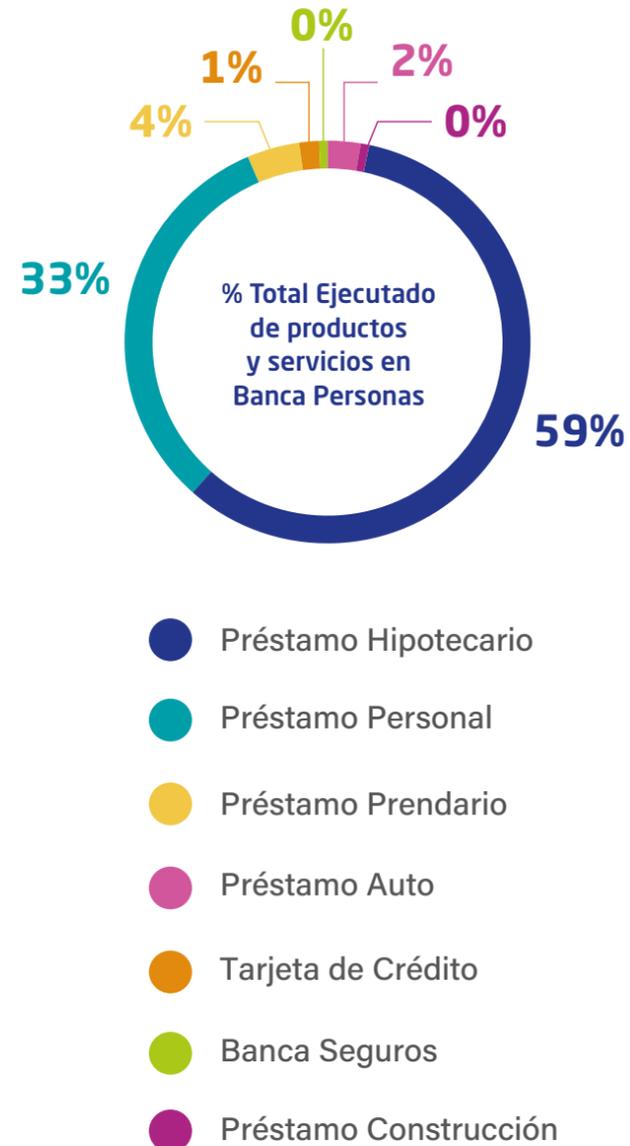
## Banca Personas

Reafirmamos nuestro compromiso social a seguir contribuyendo con el bienestar económico de las familias panameñas.

**A través de nuestra amplia gama de productos y servicios preferenciales, ejecutamos más de B/.450 millones.**

Los cuales corresponden principalmente a préstamos hipotecarios y personales, alcanzando estos el 92% del total ejecutado al cierre del 2023.

Complementariamente, en el 2023 impulsamos nuestra oferta de créditos para vehículos eléctricos e híbridos. Estos llegaron a comprender el 26.5% del total de créditos para automóviles ejecutados en la gestión. Para más información sobre nuestros créditos verdes, referirse al capítulo **Estrategia e integración de factores ASG**.



| Total                                    |                    |                      |
|--|--------------------|----------------------|
| Productos                                | Ejecución 2023 (#) | Ejecución 2023 (B/.) |
| Banca Seguros                            | 21,364             | 85,128.00            |
| Préstamo Auto                            | 575                | 12,427,177.00        |
| Préstamo Construcción                    | 19                 | 2,118,956.00         |
| Préstamo Hipotecario                     | 4,204              | 323,195,080.00       |
| Préstamo Personal                        | 10,348             | 182,135,959.00       |
| Préstamo Prendario                       | 1,416              | 22,308,822           |
| Tarjeta de Crédito                       | 3,725              | 6,857,846            |
| Total general                            | 41,651             | 519,128,968.00       |
| <b>Préstamo Interino de Construcción</b> | <b>116</b>         | <b>11,497,176</b>    |

Igualmente, contamos con diversas opciones para tarjetas de crédito y débito personales. El 2023 cerramos con 177,753 tarjetas activas, mientras que para la gestión 2022 cerramos con 190,335. Esta disminución se debió al cierre por no utilización de tarjetas aperturadas dentro de nuestra campaña de tarjetas de débito Mastercard (gestión 2022).

**13,700**  
clientes

Consumidores únicos con una cuenta activa de tarjeta de crédito y de tarjeta débito de prepago

**13,849**  
clientes

Cuentas de tarjeta de crédito y cuentas de tarjeta de débito de prepago

## Vivienda

Acompañamos a nuestros clientes en todo el recorrido que significa adquirir el financiamiento necesario para una vivienda propia. Nuestro fuerte enfoque hipotecario cuenta con 10 líneas de financiamiento para distintos tipos de vivienda, que van desde el 1.75% de interés y llegan a cubrir hasta el 98% del valor del inmueble con plazos máximos de 35 años. Al cierre del 2023, nuestro saldo en créditos hipotecarios logró incrementar un 11% en comparación a los saldos registrados por la gestión 2022.

| Número y valor hipotecas por categoría |               |                      |
|--|---------------|----------------------|
|  | 2023 #        | 2023 (B/.)           |
| Flujo regular                          | 12,855        | 970,235,646          |
| Flujo feria                            | 1,965         | 141,898,893          |
| <b>Total general</b>                   | <b>14,820</b> | <b>1,112,134,539</b> |

| Desembolsos          |                    |                      |
|----------------------|--------------------|----------------------|
| Productos            | Ejecución 2023 (#) | Ejecución 2023 (B/.) |
| Préstamo Hipotecario | 4,182              | 322,932,053.00       |

| Número de modificaciones a hipotecas (según los puntajes FICO superiores o inferiores a 600) |           |
|--|-----------|
| Mayor o igual 660  | Menor 660 |
| 1,048  | 2,595     |

Intereses hipotecarios ganados acumulados:  
**116,624,526.97**

Rendimientos promedio acumulados:  
**5.37%**



## Ahorro

Como *El Banco de la Familia Panameña*, contamos con opciones accesibles para fomentar el ahorro de nuestros clientes y facilitar el acceso a su capital. Durante la gestión 2023 logramos registrar un

| Balance Comparativo            |                  |
|--------------------------------|------------------|
| Detalle de Pasivos             | 31-dic-23        |
| A La Vista -Locales            | 125,702          |
| Ahorros Corrientes             | 526,245          |
| Doradas                        | 136,009          |
| Cta. Anhelos                   | 0                |
| Platinum                       | 228,660          |
| Ahorros Colaboradores          | 10,548           |
| Ahorros De Los Niños           | 17,732           |
| Ahorros De Navidad             | 3,614            |
| Mi Primer Ahorro               | 13,282           |
| Caja Juvenil                   | 337              |
| Cuenta Simplificada            | 3,597            |
| Ahorro Bdo Y B.Comercial       | 25,500           |
| Ahorros Habitacional           | 0                |
| Ahorros Escolar                | 0                |
| <b>Total ahorros</b>           | <b>965,524</b>   |
| Cientes                        | 1,107,410        |
| Bancos                         | 99,316           |
| Cuentas Gubernamentales        | 2,905,357        |
| <b>A Plazo fijo- locales</b>   | <b>4,112,083</b> |
| <b>Total depósitos</b>         | <b>5,203,310</b> |
| Intereses acumulados por pagar | 28,322           |
| <b>Total depósitos netos</b>   | <b>5,231,632</b> |

crecimiento del 7.3% en depósitos por clientes, equivalentes a B/.352,923 más en comparación con la gestión 2022.

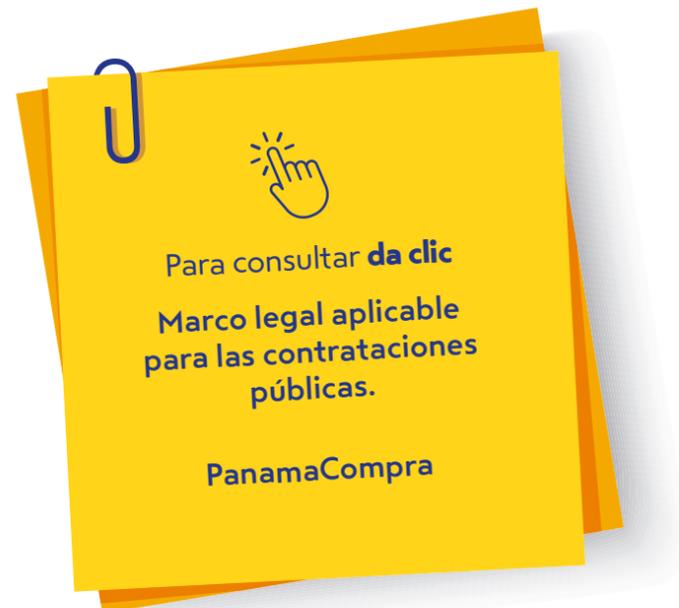
| Total cuentas corrientes por segmento |               |                   |
|---------------------------------------|---------------|-------------------|
| Cuentas                               | #             | Monto (B/.)       |
| <b>Cuenta Corriente</b>               | <b>8,648</b>  | <b>11,562,028</b> |
| Bc - Factoring                        | 3             | 570               |
| Bc-Banca de Consumo                   | 6,845         | 10,034,130        |
| Bco-Banca Corporativa                 | 32            | 285,301           |
| Be- Banca Empresarial                 | 2             | 26,000            |
| Bpa-Caja Patrimonial                  | 10            | 349,728           |
| Bpy-Banca Pymes                       | 39            | 412,910           |
| Sin Dato                              | 1,720         | 453,389           |
| Trs-Tesorería                         | 0             | 0                 |
| <b>Cuenta de Ahorro</b>               | <b>30,786</b> | <b>66,559,856</b> |
| Bc- Factoring                         | 1             | 1,000             |
| Bc-Banca de Consumo                   | 30,660        | 61,762,715        |
| Bco-Banca Corporativa                 | 19            | 63,392            |
| Be-Banca Empresarial                  | 4             | 5,192             |
| Bpa-Caja Patrimonial                  | 13            | 2,795,848         |
| Bpy-Banca Pymes                       | 4             | 2,900             |
| Fideicomiso                           | 1             | 241               |
| Sin Dato                              | 84            | 1,928,568         |
| <b>Total general</b>                  | <b>39,434</b> | <b>78,121,884</b> |

## Relación con proveedores

Establecemos relaciones sólidas y transparentes con todos nuestros proveedores, contamos con principios y procedimientos internos que aseguran la competencia justa y el máximo cumplimiento de la normativa.

Todos nuestros proveedores deben cumplir con el **marco legal aplicable para las contrataciones públicas**, y nuestro Código de Ética y Conducta. Estos son seleccionados de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad y experiencia, de acuerdo con las normas y leyes vigentes, sin privilegio alguno.

Nos aseguramos de que nuestros proveedores se mantengan informados sobre nuestros procedimientos a través de la comunicación periódica de nuestro Código de Ética. Adicionalmente, hacemos públicos todos nuestros requerimientos y oportunidades para trabajar como proveedor de Caja de Ahorros a través del portal **PanamaCompra** gestionado por la Dirección General de Contrataciones Públicas.



**139**  
proveedores

## Subgerencia ejecutiva de compras

Cantidad de proveedores por tipo de servicio - Ordenes de Compra

| Tipo                              | Cantidad |
|-----------------------------------|----------|
| Acarreo                           | 1        |
| Alimentacion                      | 4        |
| Alquiler                          | 4        |
| Artículos Electricos              | 1        |
| Arreglos decorativos              | 1        |
| Articulos Promocionales           | 1        |
| Aseo                              | 5        |
| Asesoría                          | 5        |
| Autos                             | 2        |
| Capacitacion                      | 4        |
| Reservas y Eventos Comerciales    | 3        |
| Comunicación                      | 2        |
| Deporte                           | 2        |
| Equipos Varios                    | 3        |
| Electrodomesticos                 | 15       |
| Legal                             | 1        |
| Impresiones                       | 3        |
| Mantenimiento                     | 29       |
| Membresías                        | 1        |
| Mobiliario de Oficina             | 1        |
| Patrocinio                        | 9        |
| Primeros Auxilios                 | 2        |
| Publicidad                        | 11       |
| Repuesto de Auto                  | 4        |
| Seguridad                         | 4        |
| Seguro - Beneficios Colaboradores | 2        |
| Sellos                            | 1        |
| Tecnologia                        | 8        |
| Pasajes aéreos                    | 3        |
| Utiles de Oficina                 | 5        |
| Papelería                         | 2        |
| Tecnológicos                      | 6        |

# GOBIERNO CORPORATIVO

Principales lineamientos de gobernanza  
Órgano de gobierno y administración  
Composición de la Junta Directiva  
Comités Directivos  
Comités Ejecutivos  
Organigrama estructural



## Principales lineamientos de

# Gobernanza

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

**Enmarcamos todos nuestros procedimientos internos y operaciones hacia el completo cumplimiento de las normas de transparencia aplicables a todas las entidades estatales.**

Según la Ley Orgánica de la Caja de Ahorros (Texto Único de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, que reorganiza la Caja de Ahorros, ordenado por la Ley 78 de 2019) y la Ley No. 6 del 22 de enero de 2002 (**ver capítulo de Ética y Transparencia**).

Periódicamente, divulgamos la información exigida y mantenemos nuestras políticas, manuales, reglamentos, formularios y documentos internos actualizados y disponibles para todo el público a través de Caja de Ahorros – Ley de Transparencia, en la cual mantenemos información relacionada con:

- Nuestro reglamento interno de trabajo.
- Nuestras políticas generales, que forman parte del plan estratégico.
- Nuestros manuales de procedimientos internos.
- La descripción de nuestra estructura organizacional y de gobierno corporativo.
- La ubicación de documentos por categorías, registros y archivos, y el funcionario responsable de estos.
- La descripción de los formularios y reglas de procedimiento para obtener información y dónde pueden ser obtenidos.

Divulgamos la información exigida y mantenemos nuestras políticas, manuales, reglamentos, formularios y documentos internos actualizados y disponibles para todo el público a través de **Caja de Ahorros – Ley de Transparencia**



Nos encontramos en total observancia de los lineamientos establecidos por los acuerdos bancarios de la Superintendencia de Bancos de Panamá y la normativa impuesta por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), las cuales regulan nuestras operaciones como entidad financiera y estatal.

Asimismo, aplicamos las buenas prácticas, normativas voluntarias y recomendaciones que establecen los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá, y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (CSBB).



## Órgano de gobierno y administración

La composición y funciones de nuestro gobierno corporativo se encuentran establecidas en el Manual de Gobierno Corporativo, el cual establece los lineamientos de administración y control interno para todos nuestros órganos de gobierno.

### Administración

El manejo, dirección y administración de Caja de Ahorros están 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 es responsable del direccionamiento y la toma de decisiones de todas las estrategias generales del Banco. Aprueba las directrices generales, metas y objetivos para el funcionamiento eficiente en todos los aspectos. Sus facultades han sido establecidas bajo el Artículo 15 de la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y el Artículo 13 del Acuerdo 05-2011 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Al cierre de 2023 la Junta Directiva de Caja de Ahorros estaba compuesta por siete directores, cuatro mujeres y tres hombres, en cumplimiento con los siguientes criterios:

- a) Ser ciudadano panameño por nacimiento o por naturalización con diez años de residencia en el país.
- b) No haber sido condenado por cualquier delito contra la propiedad, la fe pública, la administración pública, blanqueo de capitales, delitos financieros o por delito electoral.
- c) Poseer título universitario y experiencia mínima de siete años en posiciones ejecutivas en el sector bancario, financiero, comercial, industrial o en otros afines.
- d) Gozar de reconocida probidad e integridad moral.
- e) 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.
- f) 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.

- g) No haber sido inhabilitado por la Superintendencia de Bancos de Panamá para ejercer como funcionario bancario.
- h) No haber sido sometido a procesos concursales de insolvencia, ni encontrarse en estado de insolvencia.
- i) No ser deudor moroso, directa o indirectamente, de ninguna entidad financiera pública o privada del país.

Además, los directores independientes deben cumplir con los parámetros establecidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Para prevenir posibles conflictos de interés, los directores solamente perciben dietas establecidas por el Órgano Ejecutivo relacionadas a su participación en sesiones de la Junta Directiva y Comités a los que pertenecen. Asimismo, y conforme al reglamento de Junta Directiva, en sesiones donde se aborden temas que pueden generar conflictos de interés para algún director o el gerente general, estos se declaran impedidos de participar en la discusión y toma de decisiones.

**La Junta Directiva elige internamente a un presidente y vicepresidente, los cuales cuentan con un periodo de mandato de un año con la posibilidad de ser prorrogable. Para asegurar la máxima independencia de roles, nuestra Ley Orgánica no permite que estos puestos puedan ser ocupados por altos ejecutivos del Banco.**



## Composición de la Junta Directiva



**Alcides Isaza**  
Director



**Ana Valdelamar**  
Directora Presidenta



**Marga Montenegro de Serracín**  
Directora



**Samir Gozaine**  
Director



**Joseph Salterio**  
Director Vicepresidente



**Michele Moreno**  
Directora



**Elda Sansón de Maduro**  
Directora

Para la generación de conocimientos colectivos, durante la gestión 2023 se realizaron formaciones y capacitaciones a nuestro Directorio, que sumaron un total de **14.5 horas**, en temas como:

- Aspectos Generales de la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019 sobre Protección de Datos Personales.
- Responsabilidades de la Junta Directiva como agente económico que ejerce función pública.
- Sostenibilidad.
- Gestión del riesgo climático.
- Medidas de anticorrupción, soborno y prevención de blanqueo de capitales.

Para monitorear el desempeño de sus funciones, la Junta Directiva a través de la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo en conjunto con el área de Secretaría de la Junta Directiva, implementan autoevaluaciones anuales, que miden aspectos relativos a sus funciones de supervisión, toma de decisiones, ambiente de la Junta Directiva, participación de los miembros, entre otros aspectos.

La Junta Directiva forma parte fundamental del proceso de aprobación y monitoreo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, así como de la revisión y aprobación de todas las políticas relacionadas con temas ambientales, sociales y de gobernanza.



## Comités Directivos

| Nombre del comité                                       | Integrantes                  | Cargo               | Frecuencia de reuniones | Funciones  |
|---|------------------------------|---------------------|-------------------------|--|
| Comité Directivo de Gobierno Corporativo                | Alcides Isaza                | Director Presidente | Trimestral              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la existencia de documentos que establezcan valores corporativos.</li> <li>• Establecer elementos del Plan de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Desarrollar y actualizar el Manual de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Asegurar la clara asignación de responsabilidades y línea jerárquica de aprobaciones.</li> <li>• Asegurar se presente anualmente Manual Organizacional y políticas de RRHH.</li> <li>• Desarrollar, revisar y actualizar los reglamentos para los Comités.</li> <li>• Desarrollar el Plan anual de trabajo de la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Capacitación de la Junta Directiva.</li> <li>• Autoevaluaciones de la Junta Directiva y la Gerencia General.</li> <li>• Revisar compensaciones de directores.</li> <li>• Revisión Estrategia de Sostenibilidad.</li> </ul>   |
|   | Elda Sansón de Maduro        | Director            |                         |  |
|   | Joseph Salterio              | Director            |                         |  |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |  |
| Comité Directivo de Riesgos                             | Ana Valdelamar               | Director Presidente | Bimestral               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a exposiciones de riesgos y análisis sobre impactos a la solvencia y estabilidad del Banco.</li> <li>• Evaluar el desempeño de la unidad administrativa de riesgos.</li> <li>• Reportar resultados de valoraciones de riesgo a Junta Directiva.</li> <li>• Avalar los límites, estrategias y políticas que coadyuven con la efectiva administración de los riesgos.</li> <li>• Desarrollar y proponer procedimientos para la administración de los riesgos</li> <li>• Proponer planes de contingencia.</li> <li>• Aprobar modelos analizados por Gerencia Ejecutiva de Riesgos.</li> <li>• Aprobar mecanismos de evaluación.</li> <li>• Seguimiento a programa de capacitación sobre riesgos.</li> <li>• Recomendar implementaciones tecnológicas para medición de riesgos.</li> <li>• Vigilar eficiencia del Sistema de Información de Riesgos (SIR).</li> </ul> |
|   | Elda Sansón de Maduro        | Director            |                         |  |
|   | Marga Montenegro de Serracín | Director            |                         |  |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |  |
| Comité Directivo de Prevención de Blanqueo de Capitales | Elda Sansón de Maduro        | Director Presidente | Bimestral               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar Plan Anual de Cumplimiento.</li> <li>• Dar seguimiento a la Gestión de la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento.</li> </ul>  |
|   | Samir Gozaine                | Director            |                         |  |
|   | Marga Montenegro de Serracín | Director            |                         |  |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |  |
| Comité Directivo de Crédito de Banca Comercial          | Alcides Isaza                | Director Presidente | Mensual                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar, aprobar o improbar todas las propuestas de crédito presentadas por la Gerencia Directiva Comercial / Gerencia Directiva Consumo y la Gerencia Directiva de Administración de Créditos y Cobros.</li> <li>• Filtrar y aprobar las propuestas de crédito que requieran aprobación de la Junta Directiva.</li> <li>• Formular propuestas de mejoramiento de Manual de Crédito a la Junta Directiva.</li> </ul>   |
|   | Joseph Salterio              | Director            |                         |  |
|   | Samir Gozaine                | Director            |                         |  |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |  |

**En Caja de Ahorros contamos con siete comités de apoyo directivos, cuyos miembros son elegidos por los directores en sesión de la Junta Directiva, y ocho comités ejecutivos que apoyan la gestión de la Gerencia General.**





| Nombre del comité   | Integrantes                  | Cargo               | Frecuencia de reuniones | Funciones   |
|---|------------------------------|---------------------|-------------------------|---|
| Comité Directivo de Activos, Pasivos e Inversiones (ALCO) | Joseph Salterio              | Director Presidente | Mensual                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer estrategias de gestión de activos y pasivos.</li> <li>• Vigilar la alineación de estrategias para el manejo del balance con objetivos establecidos por la Junta Directiva.</li> <li>• Definir la estrategia de portafolio.</li> <li>• Monitorear estrategias comerciales, financieras, nivel de riesgo de liquidez y sus resultados.</li> <li>• Coordinación para la aplicación de políticas de riesgo de liquidez.</li> <li>• Analizar posición de liquidez actual y prevista.</li> <li>• Analizar impacto de nuevos productos sobre activos y pasivos.</li> <li>• Definir códigos de conducta para personal de tesorería.</li> <li>• Coordinar con el Comité de Riesgos las acciones establecidas.</li> <li>• Formular propuestas de acciones en caso de exceder límites de exposición.</li> <li>• Analizar resultados de pruebas de estrés.</li> </ul> |
|   | Ana Valdelamar               | Director            |                         |   |
|   | Michele Moreno               | Director            |                         |   |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |   |
| Comité Directivo de Auditoría Interna                     | Michele Moreno               | Director Presidente | Bimestral               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar funcionamiento del Sistema de Control Interno.</li> <li>• Evaluar desempeño de auditorías.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de las políticas de contabilidad.</li> <li>• Vigilar el establecimiento de controles internos confiables.</li> <li>• Vigilar el cumplimiento del Código de Conducta, leyes, normas y regulaciones aplicables.</li> <li>• Velar por la independencia de auditores internos y externos.</li> <li>• Revisar y aprobar el Plan General de Auditoría.</li> <li>• Solicitar información sobre el trabajo realizado a los auditores externos.</li> </ul>   |
|   | Ana Valdelamar               | Director            |                         |   |
|   | Marga Montenegro de Serracín | Director            |                         |   |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |   |
| Comité Directivo de Control Interno                       | Michele Moreno               | Director Presidente | Trimestral              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y proponer aprobación del manual, políticas y procedimientos para la gestión de riesgos operativos.</li> <li>• Asegurar se mantenga un proceso de administración de riesgos adecuado.</li> <li>• Supervisar la identificación, medición y mitigación de los riesgos.</li> <li>• Dar seguimiento a las exposiciones a riesgos e informar a la Junta Directiva sobre los límites establecidos y cambios en el perfil.</li> <li>• Definir escenarios y horizonte temporal.</li> <li>• Revisar requerimiento de capital regulatorio para riesgo operativo.</li> <li>• Evaluar y aprobar planes de acción y planes de continuidad de negocio.</li> <li>• Documentar actas del Comité de Riesgos.</li> </ul>   |
|   | Alcides Isaza                | Director            |                         |   |
|   | Samir Gozaine                | Director            |                         |   |
|   | Juan Melillo                 | Gerente General     |                         |   |

## Comités Ejecutivos

-  Riesgo operacional
-  Inversión social
-  Tecnología
-  Planificación estratégica
-  Recuperación de cartera de consumo
-  Recuperación y calidad de cartera comercial
-  Procesos y procedimientos
-  Seguridad digital

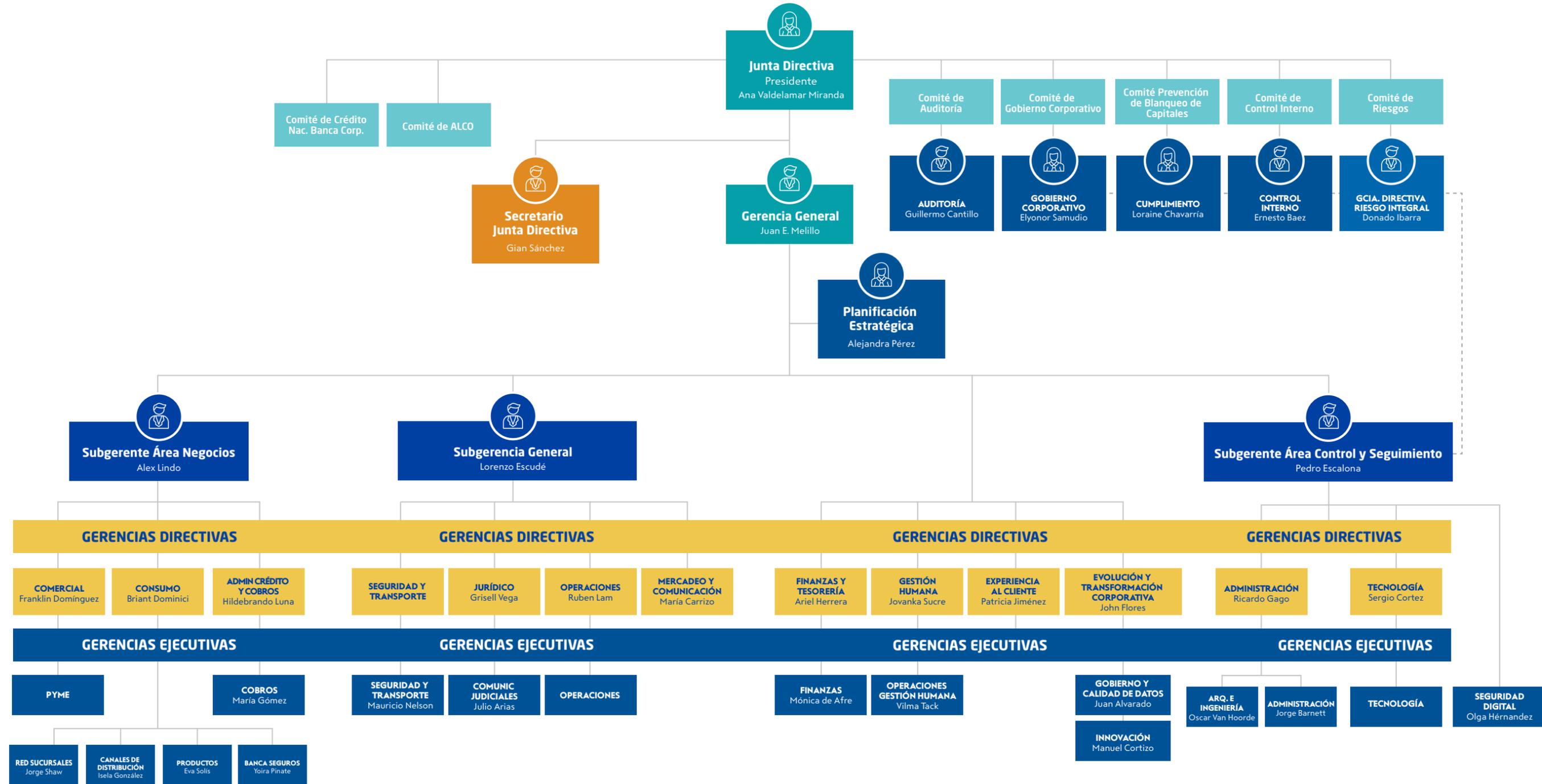


## Equipo gerencial

El Gerente General y el Subgerente General son designados por el Órgano Ejecutivo. El Gerente General debe ser ratificado por el Órgano Legislativo. Corresponde al Gerente General la ejecución de las políticas dictadas por la Junta Directiva y la responsabilidad del funcionamiento diario del Banco. Le corresponde a la Junta Directiva fijar la remuneración y gastos de representación del Gerente General. Las remuneraciones con respecto al equipo gerencial son determinadas de acuerdo con la Política de Compensación vigente y la escala salarial interna.



## Organigrama



# ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Principales lineamientos de la gestión ética  
Gestión anticorrupción y otros delitos  
Sensibilización y capacitación  
Línea ética y canales de denuncia



# Ética y anticorrupción

(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, FN-CB-510a.2)

## Foco 1 Ética y anticorrupción

En Caja de Ahorro estamos comprometidos con el desarrollo transparente y ético de nuestras operaciones en su máxima expresión, siendo un pilar integral de nuestros valores y filosofía corporativa como **El Banco de la Familia Panameña**.



## Principales lineamientos de la gestión ética

Como entidad estatal, nuestras operaciones se desarrollan bajo los más altos estándares éticos y en estricto cumplimiento con la regulación y normativa vigente. Nuestro enfoque de conducta empresarial y función del cumplimiento tienen como base la **Ley No. 6 del 22 de Enero de 2002**, que dicta las normas de transparencia en la gestión pública y de la cual emanan nuestras políticas y procesos de control internos: **Plataforma de Monitoreo de Transparencia**.

Nuestro **Código de Ética y Conducta** -aprobado mediante la Resolución de la Junta Directiva del 05 de agosto de 2019-, es el principal articulador y delimitador de nuestro accionar, sentando los fundamentos y normas de conducta ética que rigen de manera integral a todos los colaboradores y áreas del negocio. Este Código dispone de los siguientes lineamientos:

- ✓ Confidencialidad de la Información.
- ✓ Relaciones con funcionarios, proveedores, clientes, comunidad y medio ambiente.
- ✓ Transacciones con partes relacionadas.
- ✓ Prevención, detección y tratamiento del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- ✓ Prevención y tratamientos de fraudes.
- ✓ Discriminación en el puesto de trabajo.
- ✓ Seguridad laboral.
- ✓ Prevención de acoso sexual.
- ✓ Prevención y consumo de sustancias prohibidas.
- ✓ Medidas disciplinarias y obligaciones de denunciar (faltas al Código de Ética y Conducta).
- ✓ Desempeño del cargo.
- ✓ Responsabilidad ambiental.
- ✓ Principios Institucionales.
- ✓ Responsabilidades de la Junta Directiva.
- ✓ Responsabilidades de la Alta Gerencia.
- ✓ Aplicación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta.
- ✓ Comportamiento ante el uso de las redes sociales.
- ✓ Conflicto de Intereses.

Asimismo, a través de la elaboración de manuales, políticas y reglamentos que apoyan nuestra gestión de cumplimiento y regulación interna, complementamos el alcance e implementación de los lineamientos estipulados en el Código de Ética, a través de:



**Ley Orgánica de la Caja de Ahorros** (Texto Único de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, que reorganiza la Caja de Ahorros, ordenado por la Ley 78 de 2019).

**Ley 316 del 2022**, que regula situaciones de conflicto de interés en la función pública.

**Reglamento Interno de Trabajo**, que complementa los principios de conducta ética y responsabilidades de nuestros colaboradores.

**Política de Sostenibilidad**, mediante la cual priorizamos su implementación, estableciendo la ética y anticorrupción como un foco de acción.

**Manual de Gobierno Corporativo**, con el que reforzamos el compromiso con la integridad en todos los niveles jerárquicos (detalles en el capítulo correspondiente).



## Gestión anticorrupción y otros delitos

**Ampliamos nuestros esfuerzos para continuar nutriendo una cultura de prevención y tolerancia cero frente a cualquier tipo de fraude, hecho de corrupción y/o delito en los que nos podamos ver involucrados a través de nuestras operaciones.**

Asimismo, trabajamos y velamos activamente por el cumplimiento de:

- **Ley 23 del 27 de abril de 2015** que establece medidas para la prevención del delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- **Acuerdos, circulares y resoluciones generales emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá.** Esto a través del diseño y estructura de procesos y procedimientos que respaldan nuestra gestión de anticorrupción y garantizan la integridad.

Esto se evidencia en **Caja de Ahorros – Ley de Transparencia.**



Contamos con un **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales**, desde el cual se aprueba la planificación y coordinación de todas las actividades de seguimiento y prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Este mismo ente supervisa directamente las operaciones analizadas por el Oficial de Cumplimiento, tales como:

- ✓ La implementación, avance y control del programa de cumplimiento.
- ✓ La sensibilización relacionada a la prevención, detección y control.
- ✓ La evaluación y análisis de nuevos productos con potenciales riesgos de blanqueo de capitales.
- ✓ El correcto desenvolvimiento de los sistemas de prevención y coordinación con unidades responsables

Cabe mencionar que, dependiendo de la urgencia, el Oficial de Cumplimiento cuenta con la facultad e independencia de enviar un Reporte de Operación Sospechosa a la **Unidad de Análisis Financieros (UAF)** sin esperar autorización del Comité.



La responsabilidad de ejecutar las determinaciones del **Comité y Oficial de Cumplimiento** recae sobre la **Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento**, la cual tiene alcance a todos nuestros niveles de la estructura y representa un pilar fundamental para la implementación del programa de cumplimiento, y sus acciones destinadas a fortalecer las operaciones ante el uso indebido de servicios bancarios y posibles casos de fraude y corrupción. Esta gerencia establece controles para las operaciones bancarias habituales y no habituales, desarrolla políticas para la prevención de lavado de dinero y vigila la correcta aplicación de estos sistemas.

**Entre sus acciones específicas se cuentan:**

- 01** Vigilar el cumplimiento de la **Ley 46 de 17 de noviembre de 1995**, el acuerdo Interbancario No. 34 de 1995 y el uso de los formularios 5.90/1-91 CBN, que regulan las transacciones de efectivo relacionadas al lavado de dinero, reportando toda transacción que sobrepase los B/.10,000.00.
- 02** **Coordinar** los procedimientos de alerta y prevención de lavado de dinero.
- 03** **Analizar** transacciones y cuentas sospechosas, productos de los informes provenientes de las sucursales.
- 04** **Mantener** informada a la Superintendencia de Bancos de Panamá, a través de informes semanales sobre transacciones que involucren sumas mayores a los B/. 10,000.00.
- 05** **Revisar** las cuentas institucionales aperturadas y verificar su relacionamiento con listas de personas involucradas con el lavado de dinero o actividades ilícitas procedentes de la Administración de Control de Drogas de Estados Unidos (DEA) y la Unión Europea.

## Adicionalmente, establecemos procesos para detectar y prevenir cualquier posible escenario de corrupción en los que se puedan ver involucrados nuestros colaboradores.

Por medio de nuestro **Código de Ética y Conducta** y **Código de Ética de los Servidores Públicos**, establecemos principios y delimitaciones que:

0

denuncias sobre lavado de dinero o corrupción respecto a colaboradores.

- ✓ Prohíben la aceptación o intercambio de cualquier tipo de regalos, beneficios, promesas u otras ventajas de particulares u otros colaboradores.
- ✓ Prohíben estrictamente que nuestros colaboradores soliciten o acepten directa o indirectamente dinero, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas relacionadas al apresurar, retardar sus funciones o hacer valer su influencia sobre otro servidor público.
- ✓ Prohíben el beneficio con nombramientos en puestos públicos a cónyuges u otros parientes dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- ✓ Prohíben la acumulación de cargos públicos remunerados en el ámbito nacional o municipal.
- ✓ Regulan la relación con los proveedores a través del total cumplimiento de los lineamientos de contrataciones públicas con entidades del Estado.

Cabe destacar que Caja de Ahorros no recibió asistencia financiera por parte del Estado durante el 2023, ni realiza contribuciones a partidos políticos.

Gracias a la gestión mencionada, durante 2023 no existieron denuncias sobre lavado de dinero o casos de corrupción en los que se vieran envueltos nuestros colaboradores.



## Sensibilización y capacitación

**Para reforzar nuestro enfoque de prevención, durante 2023 realizamos actividades de capacitación y sensibilización para nuestros colaboradores sobre temas de ética, prevención del fraude y lucha contra la corrupción.**

Para asegurar que las acciones de promoción de nuestras políticas y procedimientos internos lleguen a todos nuestros colaboradores, realizamos distintas iniciativas para difundir nuestros principios éticos con mayor eficiencia. Por ejemplo:

- Impartimos capacitaciones detalladas sobre nuestras políticas y procedimientos éticos durante todas las inducciones a nuevos colaboradores.
- Compartimos nuestro Código de Ética con confirmación de lectura electrónica para todos nuestros colaboradores.
- Enviamos cápsulas éticas digitales mensualmente a través del correo institucional con alcance a todo el personal.

| Colaboradores capacitados en anticorrupción |                      |               |                      |               |                      |               |
|---|----------------------|---------------|----------------------|---------------|----------------------|---------------|
| Categoría laboral                           | 2021                 |               | 2022                 |               | 2023                 |               |
|   | # total en plantilla | # capacitados | # total en plantilla | # capacitados | # total en plantilla | # capacitados |
| Estratégico                                 | 6                    | 6             | 16                   | 15            | 5                    | 5             |
| Ejecutivo                                   | 15                   | 15            | 1                    | 1             | 21                   | 20            |
| Táctico                                     | 436                  | 432           | 480                  | 473           | 468                  | 451           |
| Operativo                                   | 1,633                | 1,611         | 1,675                | 1,662         | 1,708                | 1,670         |
| <b>Total</b>                                | <b>2,090</b>         | <b>2,064</b>  | <b>2,172</b>         | <b>2,151</b>  | <b>2,202</b>         | <b>2,146</b>  |

Igualmente, capacitamos al 100% de la Junta Directiva en materia de cumplimiento de la Ley Orgánica de Caja de Ahorros, y en temas referentes al lavado de activos, fraude, anticorrupción y prevención del delito. Algunos de los temas tratados durante esta gestión fueron:

- ✓ Elementos necesarios para imputación por delito de blanqueo de capitales.
- ✓ Antisoborno y anticorrupción – Mecanismos para combatir.
- ✓ Lavado de dinero a través de activos virtuales.
- ✓ Realidades sobre las sanciones comerciales y económicas - Oficina de Control de Bienes Extranjeros (OFAC), etc.
- ✓ Uso indebido del sistema financiero y actividades comerciales utilizadas para la comisión del delito de blanqueo.
- ✓ Intermediación financiera internacional de productos listados como ilegales en algunos países de riesgo.
- ✓ Tráfico de personas.

| Información y capacitación en anticorrupción al Consejo de Administración                            |      |      |      |
|--|------|------|------|
|  | 2021 | 2022 | 2023 |
| # de miembros total  | 5    | 7    | 7    |
| # de miembros total a los que se <b>informa</b> sobre las políticas y procedimientos anticorrupción. | 5    | 7    | 7    |
| # de miembros a los que se <b>capacita</b> sobre las políticas y procedimientos anticorrupción.      | 5    | 7    | 7    |



## Línea ética y canales de denuncia

**Disponemos de procesos y mecanismos eficaces dirigidos a captar denuncias y reclamos de posibles irregularidades, ya sean de manera interna o externa.**

Estos cumplen con la Ley de Transparencia y determinaciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá, a través de estos diligenciamos las denuncias o reclamos para su investigación y determinamos el curso de acciones apropiado.

A través de nuestra Línea ética: **“Línea Ética Digital - Tu Canal Privado de Denuncias”**, nuestros colaboradores cuentan con el espacio para informar sobre posibles irregularidades que consideren van en contra de nuestro Código de Ética y Conducta. Pueden hacerlo de manera confidencial y completamente anónima. Del mismo modo, facilitamos un acceso a este canal confidencial para que otros grupos de interés puedan realizar este tipo de denuncias, donde el denunciante puede darle seguimiento a su caso a través de un código único alfanumérico que se genera automáticamente.

Todas las denuncias internas son centralizadas por la Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, la cual audita de manera completa los hechos denunciados, con el fin de que se tomen las sanciones correspondientes contra las personas o entidades responsables. Todas estas investigaciones, así como la aplicación de acciones correctivas contempladas bajo nuestro Código de Ética, se llevan a cabo en conjunto con las gerencias directivas de Gestión Humana y Seguridad y Transporte. En los casos donde las denuncias correspondan a algún tipo de delito, se procede a interponer el hecho ante las autoridades competentes.



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

# ESTRATEGIA E INTEGRACIÓN DE **FACTORES** **ASG**

Estrategia de Sostenibilidad

Modelo de la Estrategia de Sostenibilidad

Política de Sostenibilidad

Financiamientos inclusivos y verdes

Iniciativas internas en sostenibilidad



Estrategia e integración

# de factores

ASG

(GRI 2-23, 2-24)

Como principal banco de los panameños, llevamos en nuestro núcleo el compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental del país.



Comprendemos el amplio alcance de nuestras actividades como entidad financiera, así como el impacto que estas pueden llegar a causar. Por lo que, hemos incorporado formalmente el enfoque de sostenibilidad para todos los niveles de nuestras operaciones, adaptando nuestros servicios y desarrollando productos que amplíen nuestra contribución hacia el desarrollo sostenible del país, y generen constante valor para todos nuestros clientes y grupos de interés.

Nuestros esfuerzos comenzaron en 2011 con la transformación de la Gerencia de Responsabilidad Social Institucional, y del Comité Ejecutivo de Inversión Social. En 2023 adaptamos y renovamos el ejercicio de doble materialidad (de impacto y financiera) con el análisis y priorización de los temas más críticos para nuestras operaciones y nuestros grupos de interés. **Ver Anexo de "Análisis de Materialidad"** para los detalles del proceso.

## Estrategia de Sostenibilidad

Establecimos nuestra Estrategia de Sostenibilidad a partir de la incorporación de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), considerados como dimensiones base sobre las cuales se estructuran los **13 temas materiales** identificados como los más relevantes por su impacto, y posible repercusión sobre la estabilidad financiera del banco. Estos 13 temas se encuentran alineados respecto a su contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se establecen como los focos de trabajo de la Estrategia de Sostenibilidad y reflejan nuestras prioridades a largo plazo.

La gestión de nuestra Estrategia cuenta con las siete materias fundamentales de la ISO 26,000 como enfoque para su implementación, esta se ejecuta a través de las acciones realizadas por la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Institucional. Respaldamos su aplicación adhiriendo nuestro enfoque de sostenibilidad a los procedimientos que alcanzan a todas las operaciones del banco y a nuestros colaboradores:

Transversalmente, aseguramos la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad al encontrarnos en constante cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables al sector financiero y a las instituciones del Estado, estas incluyen:

- ✓ Ley de Transparencia.
- ✓ Ley de Protección de Datos Personales.
- ✓ Ley de Conflicto de Intereses.

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



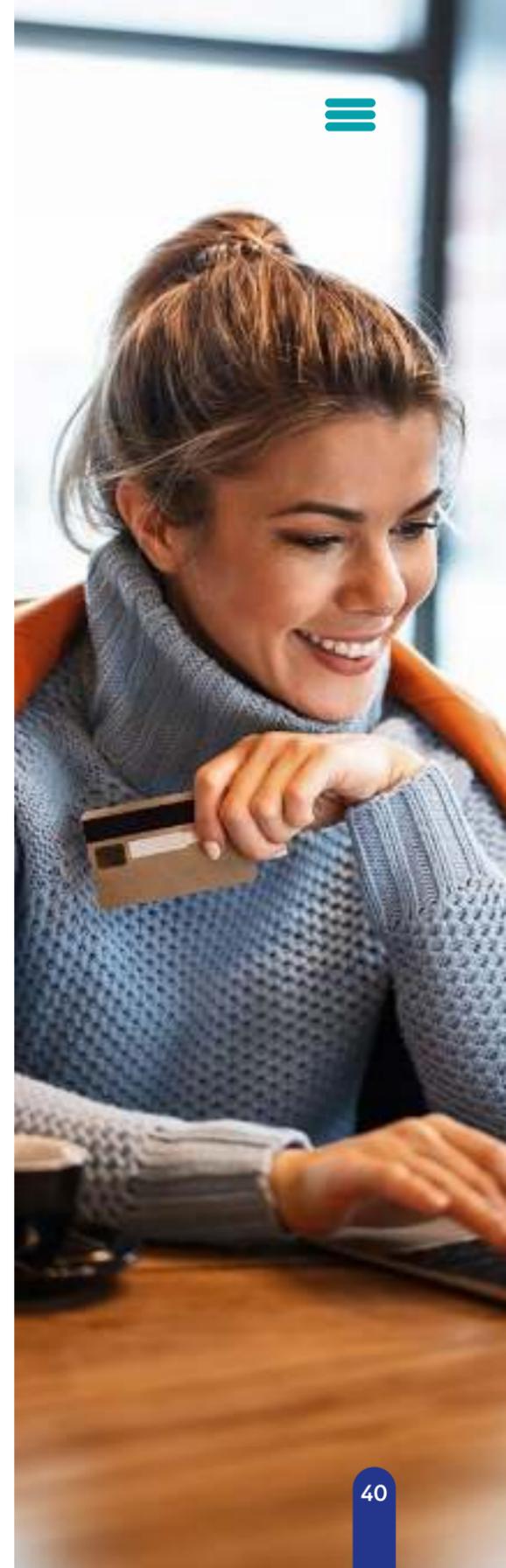
# Modelo de Estrategia de Sostenibilidad



**A** Ambiental    **S** Social    **G** Gobernanza    **ASG**

## Temas materiales

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



## Materialidad de impacto y financiera

| Dimensión ASG | Medio ambiente y social  | Medio ambiente  | Social   |  |  |
|---------------|--|---|--|--|--|
| Tema material | Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático  | Productos financieros verdes  | Atracción y retención de talento   | Gestión de la diversidad e inclusión   | Inclusión Financiera   |
| Objetivo      | Atender los riesgos asociados al cambio climático, tanto físicos (ej. tormentas) como de transición (ej. regulaciones), que puedan impactar en la operación directa de la institución como en nuestros clientes. | Disponer de productos que promuevan las buenas prácticas ambientales, facilitando a través del financiamiento para que los clientes sean ambientalmente más responsables. De manera complementaria, evaluar los riesgos socioambientales de los potenciales clientes de sectores cuyas actividades pudieran impactar negativamente. | Construir un lugar de trabajo atractivo, que los colaboradores busquen formar parte y contribuir activamente a la institución. | Ofrecer espacios de trabajo sin discriminación, en que se valore la diversidad y se promueva el respeto entre los colaboradores, y de estos con otros grupos de interés. | Disponer de productos, servicios y canales, que permitan a la población acceder a la banca. Promover la bancarización, especialmente en zonas rurales y alejadas de la ciudad. |

| Dimensión ASG | Gobierno Corporativo   | Gobierno Corporativo y social  |  | ASG   |  |
|---------------|--|--|--|---|--|
| Tema material | Ética y anticorrupción   | Ciberseguridad   | Comunicación corporativa   | Gestión de riesgos ASG  | Gestión de riesgos financieros   |
| Objetivo      | Mantener el desempeño de los colaboradores alineado a la cultura interna de integridad, trabajando por el interés del banco y nuestros grupos de interés, evitando malas praxis asociadas a corrupción y/o conflictos de interés, extendidos a nuestra cadena de valor | Fortalecer las plataformas y canales, a través de la tecnología, pero también de la sensibilización y formación a los colaboradores; de igual manera a aquellos otros grupos de interés que accedan a los sistemas (ej. determinados proveedores). Poder avanzar en procesos y modelos de trabajo sustentados en la tecnología, pero confiados en su robustez ante posibles ataques. | Robustecer nuestra reputación corporativa ante los diferentes grupos de interés. | Incorporar, dentro de la gestión de riesgo integral, los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Priorizando en los planes de prevención y mitigación. | Mitigar el riesgo operativo producto de la moratoria generada por los préstamos durante la pandemia y la situación financiera. Atender de manera preventiva la evolución del mercado financiero local y de los factores externos (internacionales) que puedan afectarlo. |



## Materialidad Financiera

| Dimensión ASG | Gobierno Corporativo y social  |   |
|---------------|--|---|
| Tema material | Privacidad del cliente   | Transparencia del producto; mercadotecnia   |
| Objetivo      | Salvaguardar los datos facilitados por los clientes y aquellos generados por la institución en la operación; confianza de los clientes en nuestros procesos, plataformas y canales electrónicos. Asegurar el comportamiento ético del ejecutivo evitando el uso de la data facilitada por los clientes para otros fines que no sea la transaccionalidad en el banco. | Brindar a los clientes toda la información necesaria para que sus decisiones sean las más acertadas al seleccionar el producto y/o servicio conforme a sus necesidades. |

## Política de Sostenibilidad

En el 2023 desarrollamos e implementamos nuestra nueva Política de Sostenibilidad, que establece las directrices y lineamientos necesarios para su implementación por las distintas áreas. Detalla los procesos de incorporación de criterios ASG en los procedimientos y operaciones relacionadas con los 13 focos de trabajo (temas materiales) identificados en la Estrategia de Sostenibilidad, así como las responsabilidades de cada gerencia y los métodos de recolección de información para su seguimiento.

La Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo impulsa la implementación de esta Política de la mano de la Gerencia de Planificación Estratégica, la cual es responsable de medir y comunicar su progreso al Comité Directivo de Gobierno Corporativo.



## Otras políticas e iniciativas

Desarrollamos una Política de Derechos Humanos que está en proceso de aprobación. Como institución estatal, somos garantes de los acuerdos y convenios internacionales suscritos por el Estado panameño relativos a este tema y mantenemos estrecha relación con la Defensoría del Pueblo de Panamá a través de la Gerencia Directiva de Gestión Humana, la cual se encarga internamente de liderar los esfuerzos relacionados con la temática.

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

Con miras hacia el 2024 nos encontramos diseñando un plan de indicadores ASG para cuantificar la medición de nuestro progreso en la integración y desempeño de estos criterios. También planeamos adoptar los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

## Financiamientos inclusivos y verdes

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

**En línea con nuestros valores corporativos y nueva Estrategia de Sostenibilidad, ofrecemos productos y servicios dirigidos a impulsar nuestro compromiso social con el pueblo panameño y reducir los impactos negativos sobre el medio ambiente.**

Nuestras líneas de negocio ofrecen distintos tipos de financiamientos dirigidos a atender desafíos sociales críticos en el país, al facilitar el acceso inclusivo a la banca para todos los sectores de la población y proporcionar oportunidades de financiamiento para la innovación y el emprendimiento. Estas también cuentan con un enfoque ambiental, brindando opciones preferenciales para vehículos eléctricos e híbridos y simplificando el acceso a capital para la instalación de fuentes de energía renovable.

**Foco 9**  
Inclusión  
Financiera

**Foco 10**  
Productos  
financieros  
verde



| Producto/Servicio                            | Línea de negocio                                 | Propósito   | Valor monetario  |
|--|--|---|------------------|
| <b>Cuentas inclusivas</b>                    |  |   |                  |
| Apertura de cuentas de trámite simplificadas | Cuenta Simplificada (CIP)                        | Facilitar oportunidades de acceso a la banca.   | B/. 316,412.23   |
|  | Ahorro Fácil                                     |   | B/. 2,406,410.77 |
|  | CIP Juvenil                                      |   | B/. 34,640.18    |
| Apertura de cuentas de ahorro                | Caja de los Niños                                |   | B/. 415,866.92   |
|  | Caja Juvenil                                     |   | B/. 105,692.97   |
| <b>Préstamos para Inversión social</b>       |  |   |                  |
| Préstamo a término - BDO                     | Préstamo comercial                               | Inversión social.   | B/. 7,740,674.84 |
| <b>Financiamiento verde y preferencial</b>   |  |   |                  |
| Préstamos de Auto                            | Financiamiento de automóvil ecológico e híbridos | Movilidad sostenible.   | B/.2,850,861     |
| Préstamo de Consumo Verde                    | Financiamiento de paneles solares residenciales  | Transición energética verde.  | B/.126,873       |
| Préstamo Hipotecario Ley Preferencial        | Viviendas de interés social                      | Acceso a financiamiento de Interés Social hasta B/70,000.00.  | B/.66,851,243    |
|  | Hipotecas  | Hipotecas desde B/70,000.01 hasta B/120,000 para casas.<br>Hipotecas desde B/70,000.01 hasta B/180,000 para apartamentos. | B/.124,408,699   |

Actualizamos nuestra *Política y Sistema de Gestión Ambiental y Social* para adecuar conceptos y principios ASG en el proceso de origen de préstamos comerciales, así como en los procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en nuestras líneas de negocio. A continuación, se detalla el proceso:

- 01 Lista exclusión y lista taxativa**  
 Verificar si la actividad realizada por el cliente se encuentra en la lista de exclusión del banco y en la lista taxativa del Ministerio de Ambiente para proyectos que apliquen para un estudio de impacto ambiental.
- 02 Pre categorización**  
 Confeccionar el formulario de pre-categorización de riesgo social y ambiental del banco.
- 03 Solicitud de documentación**  
 Si el cliente aplica para revisión, se hace la solicitud de documentación: permisos, estudio de impacto ambiental, paz y salvo, avalúos; entre otros.
- 04 Formulario de actividades y procesos**  
 Se completa el formulario de actividades y procesos junto con el cliente, en este se establecen los riesgos e impactos generados por el desarrollo del proyecto; además, se describen las medidas de mitigación para estos.
- 05 Archivar documentación**  
 El área de negocio almacena en el expediente del cliente el formulario emitido por el encargado de Riesgo Social y Ambiental.
- 06 Verificación de documentos**  
 Verificar si la documentación es la correcta para el proyecto financiado, la vigencia de la documentación, estudios de factibilidad ambiental y social, permisos; etc.
- 07 Formulario de evaluación social y ambiental**  
 Completar el formulario de riesgo social y ambiental, donde se describe el cliente, el financiamiento y se establecen las condiciones de monitoreo. El documento es firmado por el encargado del área de Riesgo Social y Ambiental.
- 08 Enviar el formulario firmado**  
 El responsable de Riesgo Social y Ambiental envía una copia del formulario firmado para ser almacenado en el expediente del cliente.

Periódicamente, realizamos seguimiento al cumplimiento de las condiciones determinadas para cada cliente. Coordinamos visitas a los proyectos y generamos informes que detallan el cumplimiento de las medidas estipuladas, y los requisitos sociales y ambientales del cliente. Para categorizar aquellos clientes donde se ha determinado sea necesario una evaluación de impacto ambiental y social, se toman en cuenta los siguientes puntos a diligenciar en nuestro formulario de actividades y procesos para temas ambientales y sociales:

- ✓ Sector industrial (agricultura, comercial, construcción e industrial).
- ✓ Actividad económica (ganadería, hoteles, inmobiliarias, construcción de proyectos; entre otros).
- ✓ Aspectos técnicos del proyecto/empresa.
- ✓ Ubicación del proyecto/empresa (planos geográficos y avalúos).
- ✓ Problemas o impactos ambientales (estudios de impacto ambiental aprobados por el Ministerio de Ambiente e informes de seguimiento de plan de manejo ambiental).
- ✓ Medidas de mitigación realizadas.
- ✓ Interacciones con la comunidad.
- ✓ Problemas o impactos sociales y laborales, entre otras.

Estos puntos, en combinación con la categorización inicial generada, a través del formulario de pre-categorización, nos permite asignar una categoría final al cliente.

-  **Alto:** Actividades con impactos ambientales y/o sociales adversos significativos o un profundo impacto sobre los recursos naturales, son diversos, irreversibles o sin precedentes.
-  **Medio:** Actividades con impactos ambientales y/o sociales limitados o que son escasos, generalmente en áreas específicas, reversible y que pueden ser corregidos a través de medidas de mitigación.
-  **Bajo:** Actividades con impactos ambientales y/o sociales mínimos o nulos, que no requieren un análisis ambiental o social, además de la evaluación y delimitación.

**Al cierre del 2023 se evaluó a 164 clientes de la cartera de corporativos y gobierno, que representan el 8% de la misma.**



Más detalles en el capítulo de **Gestión de Riesgos.**



## Iniciativas internas en sostenibilidad

Con el objetivo de fortalecer los conocimientos de nuestros colaboradores, durante el periodo de este reporte implementamos una serie de procesos con el objetivo de asegurar que nuestros colaboradores posean las competencias necesarias para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicables a nuestras líneas de negocio:

- ✓ Generamos un programa integral de formación para el personal involucrado en la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales. Este abordó temas como la normativa ambiental relevante, impactos del cambio climático, problemas ambientales en Panamá, la política y manual de riesgo ambiental y social de la entidad; entre otros.
- ✓ Establecimos mesas de trabajo especializadas que reúnen a expertos internos y externos en sostenibilidad, proporcionando un espacio para el intercambio de conocimientos.
- ✓ Colaboramos activamente con grupos de interés externos, incluyendo organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas y expertos en sostenibilidad, que nos aportan conocimientos y formaciones para nuestro personal.
- ✓ Integramos formalmente las competencias relacionadas con riesgos y oportunidades ambientales y sociales a los procesos de toma de decisiones del Banco

# GESTIÓN DE RIESGOS

Enfoque de la gestión de riesgos  
Gerencia Directiva de Riesgo Integral  
Principales riesgos financieros  
Gestión de riesgos ASG



## Gestión de

# riesgos

(GRI 2-12, 2-13, 3-3, FN-CB-550a.2, FS1, FS2, FS3, FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2)

**Foco 9**  
Gestión de riesgos frente al cambio climático

**Foco 11**  
Gestión de riesgos ASG

**Foco 14**  
Gestión de riesgos financieros

**Tenemos un enfoque de prevención e identificación de riesgos dentro de las prioridades definidas en nuestro Mapa Estratégico 2022-2025. En consecuencia aseguramos la óptima gestión de los riesgos a través de una sólida estructura que soporta la evolución de los sistemas y procedimientos implementados dentro de la gestión integral de riesgos de nuestra operación.**

## Enfoque de la gestión de riesgos

La gestión de riesgos de Caja de Ahorros se basa en nuestros principios básicos para una gobernanza sólida, los cuales aseguran:

- ✓ Tener una gestión de riesgos independiente y efectiva.
- ✓ Identificar, monitorear y controlar los riesgos de manera continua y a nivel consolidado e individual. Además de mantener la gestión en línea con los cambios en el perfil de riesgo del Banco.
- ✓ Contar con un efectivo marco de gobierno para la gestión de riesgos que facilite la comunicación interna desde y hacia la gerencia, y Junta Directiva.

Todos nuestros procedimientos, diseñados para llevar a cabo la gestión integral de riesgos, se desarrollaron sobre la base de normativas tanto locales como internacionales, y en conformidad con acuerdos y metodologías utilizadas globalmente.

- ✓ Regulaciones de la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- ✓ Normas del *Committee of Sponsoring Organizations (COSO)*.
- ✓ Metodología de Análisis y Gestión de Riesgos de los Sistemas de Información (MAGERIT).
- ✓ Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- ✓ Acuerdos y recomendaciones de supervisión bancaria del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BIS).

Desde la Junta Directiva se aprueban los límites globales de riesgos por productos, sector y líneas de negocio propuestos por el Comité Directivo de Riesgos, quienes comunican al máximo órgano de gobierno la evolución de las acciones de identificación, medición y control de los riesgos. Además, de aprobar la metodología utilizada para dichas acciones, así como para la identificación de riesgos en nuevos productos.



## Gerencia Directiva de Riesgo Integral

La Gerencia Directiva de Riesgo Integral administra, informa y orienta sobre el nivel de riesgo por cada cliente y actividad económica del Banco, y vela directamente por la ejecución integral de las estrategias y acciones determinadas por la Junta Directiva y el Comité Directivo de Riesgos.

Funciones específicas:

- ✓ Clasificar el riesgo que representa la cartera crediticia por la actividad económica y localización.
- ✓ Evaluar las garantías que responden los créditos y la protección de las mismas.
- ✓ Analizar la concentración del riesgo incurrido, de acuerdo con la estructura y nivel de la cartera crediticia.
- ✓ Identificar el oficial responsable de administrar el nivel de riesgo involucrado por un cliente y sus depósitos.

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



## Principales riesgos financieros

De conformidad con nuestros análisis internos hemos desarrollado las siguientes categorías de riesgos:



Riesgo de solvencia



Riesgo crediticio



Riesgo de mercado y liquidez



Riesgo operativo, tecnológico y legal

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

## Gestión de

# riesgos

ASG

Reconocemos la importancia de los factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en la evaluación del riesgo crediticio. En 2023 implementamos un enfoque integral para evaluar estos factores en el análisis de crédito y desarrollamos los documentos necesarios para su ejecución.

Nuestro *Manual y Política de Riesgo Ambiental y Social* establecen los requisitos obligatorios que se exigen respecto a los clientes. Para construirlo tomamos como referencia los estándares de los *Principios de Ecuador y sus respectivas Normas de Desempeño, desarrolladas por la Corporación Financiera Internacional (CFI) del Banco Mundial*. De igual forma, mantenemos una revisión periódica de los criterios ASG para garantizar nuestra alineación con las mejores prácticas y las tendencias emergentes del mercado.

A través de nuestra *Política de Riesgo Ambiental y Social* definimos estándares, para prevenir y mitigar los riesgos relacionados a los posibles impactos generados a través de nuestra cartera.

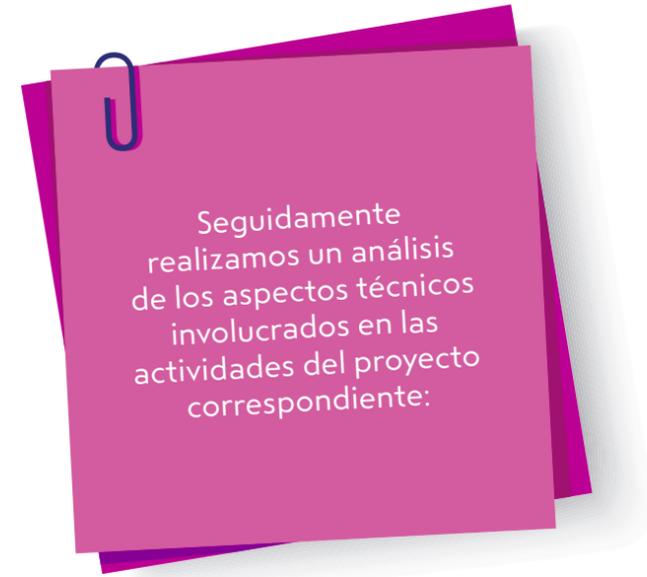


## Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

En línea con nuestro compromiso de integración de factores ASG dentro de todas las operaciones del Banco, en el 2023 iniciamos el primer año de implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS/ARAS) con el fin de mitigar nuestro involucramiento en posibles impactos negativos, generados a través de nuestra cartera comercial, y asegurar que la exposición al riesgo ambiental y social se encuentren dentro de los niveles de tolerancia definidos.

### Procedimiento SARAS:

Implementamos el ARAS en las primeras etapas del origen de la operación crediticia, donde a través de un formulario implementado por el Oficial de Riesgo de Crédito, se investiga y evalúa la actividad del cliente que será la fuente de repago del crédito, verificando si realiza la gestión ambiental y social adecuada para prevenir y mitigar posibles impactos negativos y que dicha actividad no caiga bajo la lista de exclusión del banco ni en la *lista taxativa del Ministerio de Ambiente* respecto a los proyectos que apliquen para un estudio de impacto ambiental. Este análisis se realiza para los créditos propuestos de Banca Corporativa, que incluyen pymes y factoring. A partir de esto se emite una categorización preliminar de riesgo Alto, Medio o Bajo para cada proyecto **(para conocer todo el proceso ver el capítulo de Estrategias e Integración ASG)**.



Seguidamente realizamos un análisis de los aspectos técnicos involucrados en las actividades del proyecto correspondiente:

- ✔ Sitio/ubicación.
- ✔ Impactos y/o problemas ambientales.
- ✔ Medidas de mitigación aplicadas.
- ✔ Interacciones con la comunidad.
- ✔ Impactos sociales y laborales.
- ✔ Permisos y/o licencias.
- ✔ Impactos y riesgos potenciales de su actividad y/o proyecto.

Además, se analizan las medidas de mitigación ya existentes para contrarrestar los impactos y riesgos potenciales vinculados a la actividad, determinando los niveles requeridos de gestión y planificación ambiental. Se determina una categorización final de riesgo al proyecto, considerando los factores detallados previamente. Esta determinación se plasma en el *Formulario de Evaluación Ambiental y Social* relacionado al proyecto, a partir de esto se llevan a cabo dos tipos de revisiones categorizadas por:

| Revisión  | Precategorización    | Criterios   |
|-----------|----------------------|---|
| Actividad | Riesgos medio y alto | Para casos con montos igual o mayor a los B/. 300,000, se realiza un análisis de la actividad en general, garantía/s inmueble/s, posibles impactos ambientales y sociales, medidas de mitigación aplicadas por el cliente durante el desarrollo de la actividad, documentación relacionada al sector económico. Estos definirán los compromisos y cláusulas ambientales incluidos en los contratos. |
| Garantías | Riesgo bajo          | Cuyas garantías sean iguales o mayores a B/.1,000,000. Para estos se realiza una Evaluación Ambiental y Social de Garantías.  |

\*\*\* Los sindicatos aplican cuando somos el banco estructurador. En caso de no serlo, se solicitaría al banco estructurador la gestión ambiental y social realizada.



Previo al desembolso, evaluamos el cumplimiento de los clientes con las normativas y regulaciones nacionales y locales aplicables sobre medio ambiente, salud y seguridad. Esto lo hacemos mediante visitas al sitio o inspecciones de campo. Posteriormente, monitoreamos periódicamente el desempeño ambiental y social, así como la implementación de condiciones aplicadas al proyecto a través de la coordinación directa con el cliente y visitas.

Los reportes y progresos de la cartera de proyectos evaluados bajo el SARAS se presentan mensualmente a la Gerencia Directiva de Riesgo Integral y semestralmente al Comité y/o Junta Directiva.

El 2023, como primer año de implementación del *Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)* evaluamos un total de 185 clientes, representando el 60% de nuestra cartera comercial y alcanzando una exposición total al cierre de la gestión de B/.1,040,834,623.86 igual al 17% del total del crédito otorgado por la cartera comercial al cierre de 2023.



**Construcción**

**B/.822,693,233.67**



**Comercial**

**B/.178,119,990.48**



**Industrial**

**B/.40,021,399.71**

### Gestión de riesgos climáticos

Con el objetivo de fortalecer la efectividad de nuestro *Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)* y los procedimientos involucrados en éste, durante el 2023 realizamos un **Diagnóstico de Sensibilidad Socioambiental**, que permitió incrementar los conocimientos sobre los niveles de exposición a riesgos climáticos de nuestras operaciones a través de la cartera comercial, y determinar una línea base de eventos y escenarios para futuros análisis.

El diagnóstico analizó a los 19 clientes con mayor relevancia económica de los sectores más prominentes de la cartera y se compararon los historiales de eventos climáticos con los niveles de adaptación que presentan los clientes para mitigar dichos eventos. Las conclusiones son las siguientes:

El sector construcción es el que presenta un mayor riesgo financiero con respecto a eventos climáticos. **Representando un 63% de los clientes analizados.**

Las ondas cálidas, inundaciones y deslaves, en un pronóstico con miras al 2030, **son los riesgos hidrometeorológicos que representan el mayor riesgo para la cartera.**

El Banco presenta una **mayor sensibilidad socioambiental** hacia eventos de tipo inundaciones y ondas cálidas.

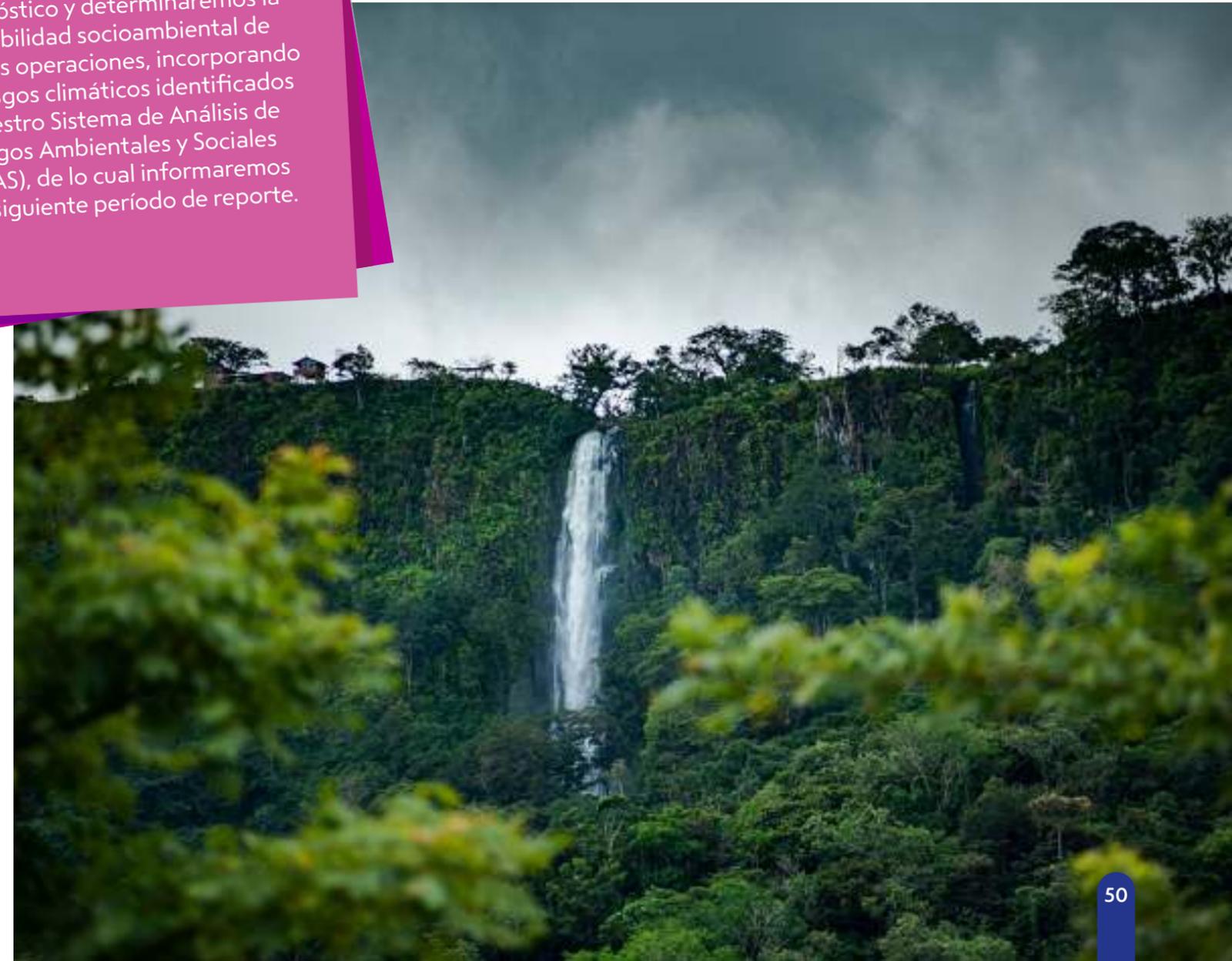
#### Nivel de sensibilidad



Durante el 2024 daremos continuidad a este ejercicio de diagnóstico y determinaremos la sensibilidad socioambiental de nuestras operaciones, incorporando los riesgos climáticos identificados a nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), de lo cual informaremos en el siguiente período de reporte.

### Calificación de riesgo

En Caja de Ahorros mantenemos una **calificación de riesgo de largo plazo de AAA (pan) con perspectiva Estable**, establecida por Fitch Ratings.



# NUESTRO TALENTO

Demografía

Beneficios

Inclusión y diversidad

Formación y desarrollo profesional

Evaluaciones de desempeño

Seguridad y salud laboral

Clima laboral



# Nuestro Talento

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

**Foco 6**  
Atracción y retención del talento

**Foco 7**  
Gestión de la diversidad e inclusión

**En 2023 consolidamos un equipo de trabajo equilibrado y diverso con la capacidad y conocimiento de atender y gestionar las necesidades de nuestros clientes, logrando una mayor presencia de nuestro Banco a nivel nacional.**

## Demografía

Culminamos el periodo con un total de 2,350 colaboradores, de los cuales el 57% son mujeres y 43% son hombres.

**74.6%**

están ubicados en la Ciudad de Panamá.

## Distribución por categoría laboral, edad y género

El 61.9% de los colaboradores y el 68.4% del total de las mujeres tienen entre 30 y 50 años, seguido de los menores de 30 años con una participación del 19.4% y, finalmente, los mayores de 50 años con un 18.7% de participación total.



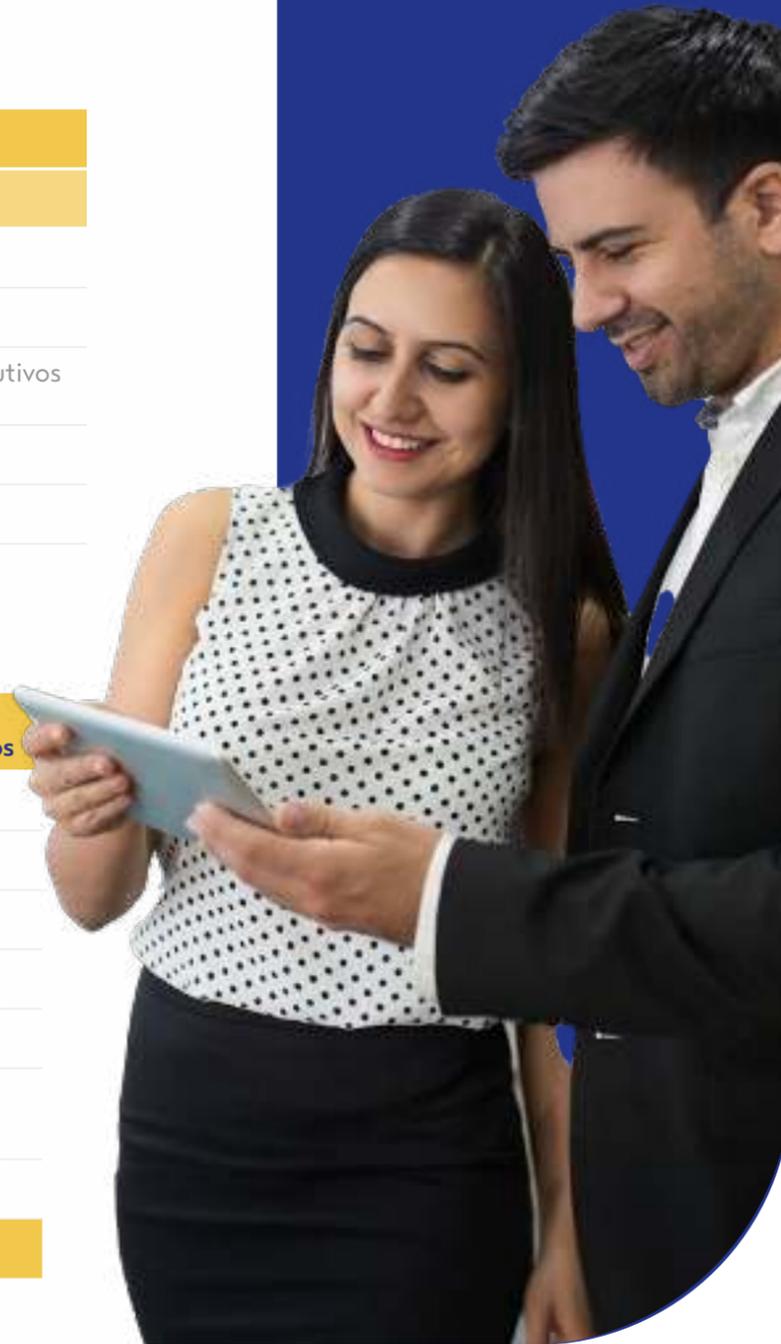
Plantilla 2023 (# de empleados)

| Categoría laboral        | Menos de 30 años |            | Entre 30 y 50 años |            | Más de 50 años |            | Total        |              |
|--------------------------|------------------|------------|--------------------|------------|----------------|------------|--------------|--------------|
|                          | Mujeres          | Hombres    | Mujeres            | Hombres    | Mujeres        | Hombres    | Mujeres      | Hombres      |
| Director                 |                  |            |                    | 1          |                |            | 0            | 1            |
| Subdirector              |                  |            |                    | 1          |                |            | 0            | 1            |
| Gerente / Sub gerente    | 1                | 2          | 127                | 64         | 56             | 47         | 184          | 113          |
| Coordinador / Supervisor | 19               | 21         | 234                | 129        | 55             | 44         | 308          | 194          |
| Analista / asistente     | 184              | 162        | 519                | 236        | 73             | 80         | 776          | 478          |
| Auxiliar                 | 23               | 43         | 30                 | 114        | 9              | 76         | 62           | 233          |
| <b>Total</b>             | <b>227</b>       | <b>228</b> | <b>910</b>         | <b>545</b> | <b>193</b>     | <b>247</b> | <b>1,330</b> | <b>1,020</b> |

**Tipo de perfiles (de cargos) que incluye cada categoría profesional**

| Categoría              | Perfiles que incluye  |
|------------------------|---|
| Director               | Gerente General   |
| Subdirector            | Sub gerente General   |
| Gerente/Sub gerente    | Directivos / Ejecutivos / Sub gerentes Ejecutivos / Gerentes / Sub gerentes |
| Coordinador/Supervisor | Líder de Negocio / Oficial / Jefe   |
| Analista/Asistente     | Profesional / Profesional de Negocio  |
| Auxiliar               | Soporte   |

| Área (equipo/función)  | # total de mujeres | # total de hombres | # total de empleados |
|------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Directivo              | 4                  | 13                 | 17                   |
| Gerencial              | 2                  | 3                  | 5                    |
| Líder                  | 224                | 169                | 393                  |
| Líder de negocio       | 85                 | 28                 | 113                  |
| Profesional            | 459                | 338                | 797                  |
| Profesional de negocio | 249                | 75                 | 324                  |
| Soporte                | 307                | 394                | 701                  |
| <b>Total</b>           | <b>1,330</b>       | <b>1,020</b>       | <b>2,350</b>         |



**Distribución por tipo de contrato, género y región**

El 94.8% de nuestro equipo de trabajo contó con contrato fijo a término indefinido, evidenciando nuestro compromiso por la estabilidad laboral y confianza por quienes forman parte del Banco.

| Desglose por contrato    |         |                      |         |                |         |                 |         |              |         |
|--------------------------|---------|----------------------|---------|----------------|---------|-----------------|---------|--------------|---------|
| Contratos indeterminados |         | Contratos temporales |         | Tiempo parcial |         | Tiempo completo |         | Total        |         |
| Mujeres                  | Hombres | Mujeres              | Hombres | Mujeres        | Hombres | Mujeres         | Hombres | Mujeres      | Hombres |
| 1262                     | 965     | 68                   | 55      | 0              | 0       | 1,330           | 1,020   | 1,330        | 1,020   |
| <b>2227</b>              |         | <b>123</b>           |         | <b>0</b>       |         | <b>2350</b>     |         | <b>2,350</b> |         |

| Desglose por sexo      |                    |                    |                      |
|------------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Área (equipo/función)  | # total de mujeres | # total de hombres | # total de empleados |
| Directivo              | 4                  | 13                 | 17                   |
| Gerencial              | 2                  | 3                  | 5                    |
| Líder                  | 224                | 169                | 393                  |
| Líder de negocio       | 85                 | 28                 | 113                  |
| Profesional            | 459                | 338                | 797                  |
| Profesional de negocio | 249                | 75                 | 324                  |
| Soporte                | 307                | 394                | 701                  |
| <b>Total</b>           | <b>1,330</b>       | <b>1,020</b>       | <b>2,350</b>         |



Nuestro equipo es el pilar para ser mejores.



Desglose por región

| Región         | Contratos fijos |            |              | Contratos temporales |           |            |
|----------------|-----------------|------------|--------------|----------------------|-----------|------------|
|                | Mujeres         | Hombres    | Total        | Mujeres              | Hombres   | Total      |
| Bocas del Toro | 10              | 9          | 19           |                      |           |            |
| Chiriquí       | 67              | 55         | 162          | 4                    | 6         | 10         |
| Coclé          | 28              | 25         | 53           |                      |           |            |
| Colón          | 27              | 5          | 32           | 1                    |           | 1          |
| Darién         | 7               | 4          | 11           |                      |           |            |
| Herrera        | 38              | 32         | 70           |                      | 1         | 1          |
| Los Santos     | 35              | 29         | 64           | 2                    | 1         | 3          |
| Panamá         | 943             | 706        | 1,649        | 60                   | 43        | 103        |
| Panamá Oeste   | 77              | 27         | 104          |                      | 3         | 3          |
| Veraguas       | 30              | 33         | 63           | 1                    | 1         | 2          |
| <b>Total</b>   | <b>1,262</b>    | <b>965</b> | <b>2,227</b> | <b>68</b>            | <b>55</b> | <b>123</b> |

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

Personal con discapacidad por sexo



49 Total general

Personal con discapacidad por área de trabajo

| Área                         | Total     |
|------------------------------|-----------|
| Administrativa Metropolitana | 31        |
| Región Central               | 7         |
| Región Metro 1               | 6         |
| Región Metro 2               | 1         |
| Región Occidente             | 4         |
| <b>Total general</b>         | <b>49</b> |

Personal con discapacidad por rango de edad

| Edad             | Cantidad  |
|------------------|-----------|
| de 20 a 29 años  | 1         |
| de 30 a 39 años  | 10        |
| de 40 a 49 años  | 11        |
| de 50 a 59 años  | 20        |
| de 60 a 69 años  | 6         |
| de 70 años y mas | 1         |
| <b>Total</b>     | <b>49</b> |

### Nuevas contrataciones y egresos

Durante 2023 tuvimos un total de 307 ingresos, representando un incremento del 8% frente a lo registrado en 2022. El 51% de los ingresos durante el periodo fue de mujeres y el 49% correspondió a hombres. Por otra parte, registramos un total de 184 egresos, que representan una reducción del 27.6% frente a lo reportado en 2022; el 51.6% de estos egresos fueron voluntarios y el 48.4% involuntarios.

| Ingresos     |            |            |            |
|--------------|------------|------------|------------|
|              | 2021       | 2022       | 2023       |
| Mujeres      | 195        | 158        | 157        |
| Hombres      | 134        | 127        | 150        |
| <b>Total</b> | <b>329</b> | <b>285</b> | <b>307</b> |

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

### Rotación laboral y ausentismo

En 2023 logramos reducir la tasa de rotación anual voluntaria, la cual fue del 3.62%, lo que representa una reducción del -23.5% frente a lo reportado en 2022; al igual que la rotación involuntaria que fue del 3.79%, representando una reducción del -40% frente al 2022, consolidando una mayor estabilidad laboral.

| Tasa de rotación promedio/mensual |       |       |       |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
|                                   | 2021  | 2022  | 2023  |
| Voluntaria                        | 3.90% | 4.73% | 3.62% |
| Involuntaria                      | 6.68% | 6.32% | 3.79% |

| Tasa de ausentismo |       |       |       |
|--------------------|-------|-------|-------|
|                    | 2021  | 2022  | 2023  |
|                    | 33.59 | 39.74 | 40.51 |



### Remuneración

Establecemos las remuneraciones por perfil de cargo en función de la escala salarial interna, la cual se encuentra agrupada en 12 grados salariales, generadas a través de encuestas del sector y una estrategia de compensación frente a la mediana identificada en estudios de mercado. Definimos una remuneración variable con las siguientes características:

- ✓ Cantidad de posiciones (cargos) que disponen de remuneración variable
- ✓ Número de colaboradores de esas posiciones (al 31 de diciembre)
- ✓ Agregado de la remuneración fija total de esos colaboradores (acumulado a 31 de dic.)
- ✓ Agregado de la remuneración variable total de esos colaboradores (acumulado al 31 de dic.)
- ✓ Promedio de la remuneración fija anual por colaborador (de esos cargos)
- ✓ Promedio de la remuneración variable anual por colaborador (de esos cargos)



**716**

**\*2,365**

**43,133,960**

**7,616,872**

**18,238**

**3,221**

\*La diferencia en el número de colaboradores corresponde a variables de compensación, participación de utilidades y fechas de cierre de planilla previa por cálculos.



### Relación salarial entre hombres y mujeres por categoría profesional:

| Categoría profesional             | Salario base (fijo) (promedio anual) (USD) (cualquier remuneración fija) |             |
|-----------------------------------|--|-------------|
|                                   | Ratio (M)  | Ratio (H)   |
| Ejecutivos                        | 1.07   | 1.09        |
| Gerentes                          | 1.02   | 1.08        |
| Mandos medios                     | 1.00   | 0.98        |
| Analistas, Ejecutivos y Oficiales | 0.95   | 1.04        |
| Asistentes y auxiliares           | 0.98   | 0.94        |
| <b>General</b>                    | <b>1.06</b>  | <b>1.04</b> |

NOTA: Cálculos realizados sobre la base de la relación entre salario básico, y la remuneración de mujeres y hombres para cada categoría laboral.

Para determinar los salarios de los colaboradores en general se utiliza siempre la escala salarial de la posición que desempeña, de tal forma de ubicar el salario entre los rangos del grado de la posición. También se utiliza de referencia los salarios que paga el mercado para la posición asignada, principalmente para las posiciones de mayor complejidad técnica o mayor demanda en el mercado laboral bancario, con miras a asegurar la competitividad de nuestros esquemas y asegurar la retención del talento. Factores como el desempeño individual son prioritarios para determinar revisiones o mejoras salariales.

Los análisis por categoría profesional dan cuenta que aquellos roles en donde se reportan algunas variaciones, en su mayoría corresponden a casos específicos, principalmente relacionados con la antigüedad laboral.

De esta forma, la estructura salarial está determinada por la política salarial establecida con metodologías de equidad laboral y competitividad, y de ninguna manera obedece a condiciones de género, edad, creencias religiosas o lugar de nacimiento, entre otros.



### Licencias de maternidad y paternidad

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



## Beneficios:

Ofrecemos una serie de beneficios a nuestros colaboradores con el propósito de disponer de una estructura de incentivos que nos permita atraer y retener el mejor talento del mercado.

**La disposición de estos beneficios nos ayuda a equilibrar la vida laboral y personal, fomentando el bienestar e impactando en el clima laboral del Banco.**



En este sentido, los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores de tiempo completo son:



Seguro de vida.



Asistencia sanitaria.



Cobertura por incapacidad e invalidez.



Permisos parentales.



Previsión para la jubilación.

### Otros, tales como:

- ✓ Préstamos con tasas de interés bajas y tarjetas de crédito.
- ✓ Cuenta de ahorros con intereses especiales y cuenta navideña.
- ✓ Convenio para préstamos personales (Banco Nacional).
- ✓ Asistencia en adelanto de salario.
- ✓ Asistencia económica.
- ✓ Permisos remunerados (día de cumpleaños, duelo de familiares, matrimonios).
- ✓ Bono de gasolina y celular (para posiciones establecidas).
- ✓ Reconocimientos por antigüedad.
- ✓ Vales de alimentación.
- ✓ Apoyo a colaboradores por contingencia y calamidades.
- ✓ Póliza de salud y vida.
- ✓ Compensación variable.
- ✓ Uniformes y dotación.
- ✓ Incremento salarial (nivelación salarial, retención de talento, desempeño).
- ✓ Beca educativa universitaria.
- ✓ Beca educativa colegio para hijos (primario y secundario).
- ✓ Capacitaciones y formación.
- ✓ Celebración de fechas especiales.
- ✓ Actividades deportivas.
- ✓ Centro de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI).
- ✓ Ferias (salud, alimentos, educativa).
- ✓ Trabajo remoto.
- ✓ Flexibilidad de horarios.
- ✓ Clínica de Salud.
- ✓ Licencias (estudios sin salario y con salarios, licencias personales, licencia por ocupar cargos públicos).

## Beneficios adicionales Plan de pensiones y jubilación



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

Seguro de hospitalización (colectivo).

Beneficio de tasa de interés (hasta 6 meses).

Gratificación especial al jubilado.

## Inclusión y diversidad

Contamos con procesos de selección y participación laboral basados en el respeto a las diferencias, y las capacidades y méritos de cada individuo, brindando oportunidades iguales para todos; por lo que, no discriminamos ni permitimos comportamientos discriminatorios en nuestro ambiente laboral.

Contamos con medios de denuncia detallados en nuestro **capítulo de Ética y Transparencia**. Destacamos que durante 2023 no registramos ningún caso de discriminación.

## Formación y desarrollo profesional

Por otro lado, llevamos a cabo procesos de formación en nuestra *Universidad Corporativa Especializada de Caja de Ahorros (UCECA)*, unidad de formación y ecosistema de actividades y herramientas formativas para nuestros colaboradores:

| Universidad Corporativa     |        |         |        |
|-----------------------------|--------|---------|--------|
|                             | 2021   | 2022    | 2023   |
| Número de cursos            | 495    | 431     | 160    |
| Número total de horas       | 78,161 | 116,188 | 85,613 |
| Número de participantes     | 2,328  | 2,442   | 2,569  |
| Cantidad horas/participante | 34.00  | 48.00   | 33.00  |

**Ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades laborales que aportan a su crecimiento profesional al disponer de programas de formación que impulsan el liderazgo, comunicación, cumplimiento y conocimientos relacionados con el negocio.**



A continuación, algunos de los programas realizados fueron:

### Desarrolla tus habilidades

Nos permitió explorar y potenciar algunas estrategias clave para fomentar el liderazgo, la comunicación, la resolución de conflictos dirigidos a todos los públicos internos del Banco. Algunos cursos fueron: escucha activa; manejo de conflictos; introducción a la inteligencia emocional; el poder de las interacciones, entre otros.

### Programas normativos / regulatorios

A través de estos programas buscamos dar un adecuado manejo de los acuerdos bancarios y normativas vigentes reforzadas por las áreas de control. Durante 2023 se impartieron las siguientes temáticas: gestión de continuidad del negocio a todos los colaboradores; ciberseguridad y protección de datos; seguridad de sistemas; perfilamiento y prevención de acciones sospechosas, entre otros.

### Programa de Cultura Financiera “Mis finanzas trascienden”

Dirigido a todo público interno, nos permite formar a las personas con habilidades financieras para administrar de manera adecuada su dinero y recursos, abordando las siguientes temáticas: crédito responsable; conoce las tarjetas de crédito; ahorrar no es solo guardar, entre otros.

### Programa “Potenciando Líderes”

Diseñado para potenciar el desarrollo profesional, así como las habilidades y competencias de nuestros líderes, tales como: líderes de sangre azul y liderazgo transformacional.

### Programa especializado “PlanifiCA+”

Programa dirigido a anfitriones, ejecutivos y oficiales de relación, gerentes y subgerentes de sucursal seleccionadas, enfocado en mejorar la experiencia de los clientes aplicando el concepto de “PlanifiCA+”, que nos permite transitar de una atención tradicional a una asesoría integral con el propósito de aumentar el índice de producto por cliente, Net Promoter Score (NPS), ventas cruzadas y satisfacción.

### Programa especializado “Escuela de Caja”

Este programa modular nos permite brindar los conocimientos técnicos, conceptuales y de herramientas para el óptimo desarrollo de sus funciones a colaboradores del área operativa (cajeros).

### Programa especializado “Escuela de negocio”

A través de este programa facilitamos a los colaboradores de negocio una mayor comprensión de los productos y servicios que ofrecemos.

### Programa de formación para la jubilación

Adicionalmente, contamos con un programa que nos permite aportar a la mitigación de impactos asociados al retiro de colaboradores por jubilación, el cual se realiza cada 2 años. Tiene una duración de 6 días (12 horas), y se brinda en conjunto con la Caja de Seguro Social (CSS), SIACAP y la compañía aseguradora. Se impartieron temas como: cálculo de jubilación y prestaciones económicas por CSS; crea tu plan de ahorro, reduce y elimina tus deudas; canales electrónicos, y otros.



Cabe destacar que contamos con una extensa, robusta y variada serie de charlas y formaciones adicionales que realizamos durante todo el año, que abarcan diferentes temáticas y proporcionan útiles herramientas personales y profesionales, para el desarrollo y crecimiento profesional de todos nuestros colaboradores.

## Indicadores de formación y desarrollo

Para facilitar la trazabilidad, llevamos el registro de las actividades de formación en un archivo consolidado donde contamos con las especificaciones personales de cada colaborador, así como las especificaciones de los programas, fechas y horas de participación.



| Categoría laboral                 | 2021         |               |                   | 2022         |                |                   | 2023         |               |                   |
|-----------------------------------|--------------|---------------|-------------------|--------------|----------------|-------------------|--------------|---------------|-------------------|
|                                   | Asistentes   | Horas         | Promedio de horas | Asistentes   | Horas          | Promedio de horas | Asistentes   | Horas         | Promedio de horas |
| Ejecutivos                        | 42           | 1,052         | 25                | 40           | 2,841          | 71                | 39           | 1,314         | 34                |
| Gerentes                          | 140          | 4,947         | 35                | 133          | 9,419          | 71                | 122          | 4,942         | 41                |
| Mandos medios                     | 381          | 9,915         | 26                | 389          | 21,222         | 55                | 393          | 15,332        | 39                |
| Analistas, ejecutivos y oficiales | 969          | 32,563        | 34                | 1,008        | 49,737         | 49                | 1,105        | 37,285        | 34                |
| Asistentes y auxiliares           | 796          | 29,685        | 37                | 872          | 32,969         | 38                | 910          | 26,739        | 29                |
| <b>Total</b>                      | <b>2,328</b> | <b>78,161</b> | <b>34</b>         | <b>2,442</b> | <b>116,188</b> | <b>48</b>         | <b>2,569</b> | <b>85,613</b> | <b>33</b>         |

## Evaluaciones de desempeño

El desempeño anual de todos los colaboradores lo medimos con evaluaciones de 180°, el cual se realiza en primer lugar mediante un proceso de autoevaluación. Posteriormente, se realiza la evaluación por parte del líder directo del colaborador. Durante 2023 logramos el 100% de las evaluaciones de desempeño gracias a las facilidades tecnológicas de acceso.

| Categoría profesional             | # colaboradores |            |              | # colaboradores evaluados |            |              | % colaboradores evaluados |             |
|-----------------------------------|-----------------|------------|--------------|---------------------------|------------|--------------|---------------------------|-------------|
|                                   | totales         | Hombre     | Mujer        |                           | Hombre     | Mujer        | Hombre                    | Mujer       |
| Ejecutivos                        | 32              | 19         | 13           | 32                        | 19         | 13           | 100%                      | 100%        |
| Gerentes                          | 238             | 84         | 154          | 238                       | 84         | 154          | 100%                      | 100%        |
| Mandos medios                     | 111             | 62         | 49           | 111                       | 62         | 49           | 100%                      | 100%        |
| Analistas, Ejecutivos y Oficiales | 1,007           | 334        | 673          | 1,007                     | 334        | 673          | 100%                      | 100%        |
| Asistentes y auxiliares           | 750             | 407        | 343          | 750                       | 407        | 343          | 100%                      | 100%        |
| <b>Total</b>                      | <b>*2,138</b>   | <b>906</b> | <b>1,232</b> | <b>2,138</b>              | <b>906</b> | <b>1,232</b> | <b>100%</b>               | <b>100%</b> |

\* La diferencia en el número de los colaboradores evaluados en relación con el total de colaboradores, se debe a que varios colaboradores se encontraban de licencia, vacaciones o incapacidad durante el período de evaluación.

## Seguridad y

# salud laboral

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es primordial, por esta razón, buscamos implementar y desarrollar un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional con el propósito de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, garantizando así, un ambiente de trabajo seguro y saludable para todo nuestro personal, contratistas, clientes y visitantes.

En ese sentido, realizamos monitoreos periódicos a sus condiciones de salud a través de inspecciones de áreas de trabajo que involucran visitas a sucursales y departamentos, levantamientos de procedimientos con el área y campañas preventivas.

Para darle soporte a esta gestión contamos con un *Comité de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)*, el cual se encuentra en reestructuración.

**Incentivamos a nuestros colaboradores a reportar incidentes y/o condiciones inseguras por medio de correos electrónicos y, anualmente, brindamos capacitaciones y formación en salud y seguridad ocupacional.**

## Cursos de formación

### Inducciones de salud y seguridad ocupacional

- Conceptos de seguridad y salud.
- Aspectos legales.
- Factores de riesgo dentro del trabajo.
- Reporte de incidentes.

**Alcance:** Personal nuevo ingreso.

### Seguridad y manejo defensivo

- Medidas de seguridad vial.
- Conductos a la defensiva.
- Estadísticas de accidentes en el país.

**Alcance:** Personal de conducción.

### Capacitación de seguridad y salud ocupacional

- Factores de riesgo dentro de la organización y sus medidas de seguridad.
- Plan de emergencias.

### Capacitación de uso de escaleras portátiles

Medidas de seguridad en uso de escaleras.

**Alcance:** Personal de mantenimiento.

### Capacitación de evacuación

Plan de emergencias ante evacuación por incendio, sismo, etc.

**Alcance:** Todo el personal.

## Servicios de salud

Facilitamos el acceso a servicios de salud ocupacionales y no ocupacionales a nuestros colaboradores con la Clínica del colaborador, la cual está ubicada en casa matriz y donde contamos con un médico de planta y un paramédico.

**Igualmente, realizamos 10 conversatorios en prevención de salud, dos jornadas de vacunación y dos ferias de salud (jornada de exámenes médicos) que contemplan:**



Toma de presión arterial.



Glucosa a nivel nacional.



Medición de índice de masa corporal.



Exámenes médicos como perfil lipídico.

Durante 2023 trabajamos en el diseño de la matriz de riesgos operativos para identificar el impacto del área de salud y seguridad ocupacional (SSO) dentro del Banco; de igual forma, elaboramos un procedimiento en el que se determinan las funciones y parámetros de salud ocupacional, el cual se encuentra en revisión para aprobación en 2024.

Continuamos nuestra tendencia de reducir los accidentes laborales en un 7.7%, teniendo un total de 12 accidentes en 2023, aspecto que destacamos debido a que hubo un mayor número de horas trabajadas y una mayor cantidad de colaboradores mensuales promedio respecto al 2022. El 50% de los accidentes corresponden a accidentes de tránsito por los desplazamientos de los colaboradores a su lugar de trabajo.



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

| *Detalle de los accidentes                     |                      |                      |                      |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| Causa  | # de accidentes 2021 | # de accidentes 2022 | # de accidentes 2023 |
| Accidentes de trayecto (accidente de tránsito) | 7                    | 7                    | 6                    |
| Accidente en el trabajo con incapacidad        | 9                    | 4                    | 5                    |
| Fuera de instalaciones del Banco               | 0                    | 1                    | 1                    |
| Teletrabajo (caída)                            | 0                    | 1                    | 0                    |
| <b>Total:</b>                                  | <b>16</b>            | <b>13</b>            | <b>12</b>            |

## Clima laboral

En Caja de Ahorros hemos creado diversos programas con los cuales brindamos variados beneficios a nuestros colaboradores con el fin de mejorar su calidad de vida, a la vez que buscamos fortalecer la credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo, lo cual representa un papel importante en la transformación de las empresas para lograr ser un excelente lugar para trabajar.



**La satisfacción de nuestros colaboradores es primordial para un buen desempeño laboral, y año con año medimos el mismo para poder determinar cualquier mejora o iniciativas nuevas a implementar.**

En el 2023 se aplicó encuesta de clima laboral con los siguientes resultados:

*Datos de la encuesta de clima laboral*



*Participación por rango de edad*

| Rango de Edad   | Mujer  | Hombre | Resultado |
|-----------------|--------|--------|-----------|
| 25 años o menos | 77,99% | 85,70% | 81,60%    |
| 26 a 34 años    | 84,48% | 81,75% | 83,28%    |
| 35 a 44 años    | 84,69% | 87,05% | 85,51%    |
| 45 a 54 años    | 85,35% | 85,93% | 85,60%    |
| 55 años o más   | 83,29% | 89,22% | 86,90%    |

*Participación por género*



Los resultados obtenidos de la encuesta realizada indicaron las siguientes fortalezas por parte de Caja de Ahorros, de acuerdo con nuestros colaboradores:

- ✓ Nuestros colaboradores se sienten bien por la forma como **contribuimos a la sociedad.**
- ✓ **Se sienten orgullosos** por nuestros logros.
- ✓ Los colaboradores **sienten que son tratados justamente** sin importar su raza, etnia, género, o preferencia sexual.
- ✓ Sienten orgullo de decirle a otros que trabajan en Caja de Ahorros.
- ✓ Sientes que **están en un lugar físicamente seguro** para trabajar.

Por todo lo anterior, este 2023 **obtuvimos la certificación de Great Place to Work.**



# EXPERIENCIA DE CLIENTES

Cultura de servicio  
Productos y servicios financieros  
Canales de atención y servicios  
Privacidad del cliente, seguridad  
de los datos y ciberseguridad  
Gestión de reclamos  
Satisfacción de los clientes



## Experiencia de

# Clientes

(GRI 3-3, 418-1, FS13, FS14, FS15, FS16, FN\_CF-220a.2, FN-MF-270.a1, FN-MF-270.a2)

**Foco 2**  
Privacidad del cliente

**Foco 4**  
Transparencia del producto y mercadotecnia

**Foco 5**  
Comunicación corporativa

Nuestra integridad y compromiso con los clientes se reflejan en la **credibilidad, estabilidad y confianza**, por lo que somos reconocidos en el sector financiero. En Caja de Ahorros consideramos importante a cada persona que se acerca a nuestras sucursales y canales de atención, por lo cual le brindamos la mejor asesoría, productos y servicios; con un trato cordial por parte de nuestros colaboradores.

### Cultura de servicio

La cultura de servicio es lo primero, por eso hemos desarrollado lineamientos específicos que abarquen a todo tipo de cliente y sus necesidades particulares, de conformidad con nuestro Libro de Cultura de Servicio, porque "Juntos dejamos huellas".

### Manifiesto de servicio

**"Somos Caja de Ahorros, El Banco de la Familia Panameña, con una larga trayectoria y juntos hemos acompañado a más de 800,000 clientes, quienes han confiado en nosotros, lo que nos ha permitido materializar sus anhelos, metas, mejorando así su calidad de vida, guiando y asesorando a las nuevas generaciones para un mejor Panamá."**

### Criterios de servicio

- ✓ Mantener la accesibilidad en los canales de atención, soluciones bancarias de impacto social, programas de educación financiera, servicios para todas las personas, incluyendo aquellas con limitaciones físicas. Analizamos las necesidades del cliente para identificar las mejores soluciones.
- ✓ Eliminar procesos largos y burocráticos que dilatan el servicio, errores al momento de recibir atención que impliquen demorar las soluciones y disminuyan las probabilidades de satisfacción de los clientes de ventas cruzadas y afectan su lealtad.
- ✓ Evitar incumplir promesas y tener largos tiempos de respuesta, falta de seguimiento en los procesos y frialdad en la atención.
- ✓ Alcanzar altos estándares de atención y servicio en cada contacto que se tiene con el cliente.



Como resultado de la implementación de los criterios y estándares de servicio, medimos la percepción de nuestros clientes a través de estudios e indicadores, los cuales guían las acciones a implementar y nos muestran si estamos logrando los objetivos de servicio establecidos.



## Productos y servicios financieros

Además de nuestro compromiso con la excelencia en el servicio a los usuarios y clientes, desde el diseño de nuestros productos y servicios financieros consideramos los factores éticos, sociales y ambientales, así como la transparencia en la divulgación de información financiera. Asimismo, tenemos en cuenta la evaluación continua de los riesgos asociados a los productos y servicios, con el propósito de garantizar su adaptación a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes. En este sentido, el correcto diseño y oferta de los productos y servicios se soporta en dos procedimientos principales:

- ✓ **Procedimiento de creación y modificación de productos, servicios y canales electrónicos / digitales:** Aseguramos que se aborden los elementos críticos del proceso de implementación de nuevas iniciativas previo a su lanzamiento, según lo establecido por los Entes Reguladores. Dichos elementos son:

- ✓ **Procedimiento para fijación de precios en productos activos y pasivos:** Este proceso lo realiza la Gerencia Ejecutiva de Productos, tanto en productos nuevos como en las modificaciones a los productos existentes. Se basa en un conjunto de criterios que definen el resultado del precio adecuado por tipo de producto para su revisión por parte del Comité de ALCO y posterior aprobación de la Junta Directiva de Caja de Ahorros. Este procedimiento resulta ser una guía para la fijación de precios y evaluación de los factores y variables influyentes. Cabe mencionar que, en el corto plazo, este procedimiento tendrá una revisión para asegurar la inclusión de lineamientos y actividades enfocadas a la igualdad de género.

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| <p><b>01</b></p> <p>Definición clara del alcance del procedimiento.</p> | <p><b>02</b></p> <p>Establecer las responsabilidades por parte de las áreas de negocio (consumo/comercial), áreas operativas, funcionales y tecnológicas.</p> | <p><b>03</b></p> <p>Una participación temprana de todas las áreas de control y soporte:<br/>Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento, Gerencia Directiva de Finanzas, Gerencia Directiva de Operaciones, Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, Gerencia Directiva de Riesgo Integral, Gerencia Directiva Jurídica y Gerencia Directiva de Tecnología.</p> | <p><b>04</b></p> <p>Comprensión clara del proceso para su revisión y aprobación.</p> | <p><b>05</b></p> <p>Análisis exhaustivo del producto, incluyendo su propósito, riesgos y rentabilidad, segmento del cliente objetivo, requerimientos de tecnologías y estructura de tasas.</p> |
|---|---|--|--|--|

Adicionalmente, los procedimientos y políticas para el correcto diseño de los productos y servicios financieros que ofrecemos son difundidos de manera amplia y accesible para nuestros diferentes grupos de interés, a través de varios mecanismos internos y externos.

### Comunicación sobre productos y servicios

#### Internos

- ✓ Publicación de políticas y procedimientos a través de la herramienta Dinámica.
- ✓ Las actualizaciones son comunicadas a través de correos masivos a todos los colaboradores.
- ✓ Realizamos capacitaciones continuas para garantizar la comprensión y aplicación adecuada.

#### Externos

- ✓ Publicación en sitio web del Banco de las tarifas y condiciones de los productos y servicios.
- ✓ Publicación en sitio web del Banco del Contrato Único de Productos y Servicios que contiene los términos y condiciones aplicables a cada producto bancario.



### Canales de atención y servicio

Somos conscientes de la importancia del relacionamiento continuo con nuestros clientes, por ello, disponemos de canales físicos y remotos de fácil y rápido acceso, tales como: Centro de Atención Telefónica, correo electrónico, redes sociales, la banca en línea y la APP móvil donde los usuarios tienen la posibilidad de abrir una cuenta de ahorros básica. Lo anterior se suma a los siguientes canales de atención y servicio:



**61 sucursales a nivel nacional, además de una sucursal móvil (62 en total).**

Contamos con 181 colaboradores en nuestras diferentes sucursales, que han sido formados en lenguaje de señas para atender a personas con discapacidad auditiva.





**Caja Amiga.** Forma parte de nuestra red de corresponsales no bancarios donde se pueden realizar transacciones. Cuentan con ubicaciones cercanas y convenientes para los usuarios, tales como: almacenes, tiendas, abarroterías, farmacias y locales comerciales afiliados. Constituye el principal servicio del Banco disponible en comunidades sin sucursales bancarias ni ATM. Es relevante para la inclusión financiera y bancarización debido a que facilitan el acceso de la población, y proporciona varios beneficios:

| Beneficio  | Descripción   | Aspecto                              | Beneficiarios   |
|--|---|--------------------------------------|---|
| Beneficio económico para los pequeños comercios Caja Amiga | Los comercios Cajas Amigas reciben beneficio económico por prestar el servicio a la comunidad a razón de las transacciones que realicen.              | Económico                            | 292 comercios activos beneficiando de forma directa e indirecta a 468,878 habitantes en 172 corregimientos.   |
| Apertura de cuentas  | Para los habitantes de las comunidades en donde están ubicadas las Cajas Amigas promoviendo la bancarización.   | Inclusión y bancarización financiera | En los últimos 3 años se han realizado 129 actividades en estas comunidades, logrando la apertura de más de 2 mil cuentas con un monto de B/. 54,700. |
| Impacto al medio ambiente                                  | Al contar con acceso bancario en la comunidad, las personas no requieren trasladarse hacia los centros bancarios, disminuyendo el uso de combustible. | Medio ambiente                       | 172 corregimientos que cuentan con Cajas Amigas. (Reducción de huella ambiental)  |
| Aplicación digital que promueve la no utilización de papel | Los comprobantes de las transacciones realizadas en las Cajas Amigas se envían al cliente de forma digital a través de su correo electrónico.         | Medio ambiente                       |   |

## 2023

| Cantidad | Volumen de transacciones (USD) |
|----------|--------------------------------|
| 292 *    | 4,517,934.81                   |

\* Nuestros comercios afiliados a Caja Amiga a nivel nacional están distribuidos de la siguiente forma:

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

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

**107** Región Occidente (Chiriquí, Boca del Toro)



**Cajeros automáticos (ATM).** Contamos con una amplia red a nivel nacional, la cual se caracteriza por impulsar la inclusión con:

**97**

cajeros automáticos que están diseñados a la altura de personas con sillas de ruedas.

**45**

cajeros automáticos que cuentan con sistema Braille para personas con discapacidad visual.



| 2023             | # de puntos | Volumen de transacciones (USD)          |
|------------------|-------------|---|
| ATM              | 308         | 9,507,495.00<br>*Dispensores            |
| ATM Multifunción | 17          | 192,925.00<br>Transacciones de depósito |



**Wa! Mi Wallet Nacional.**  
Nuestra billetera electrónica.

**27,049**

usuarios registrados / beneficiarios.

**104,803**

pagos (becas)

**B/.48,187,241.30**



**A.N.D.R.E.A. (Asistente Nacional de Respuesta Automática).** Nuestra asistente virtual brinda atención vía WhatsApp y Facebook Messenger, y se caracteriza por su servicio ágil, accesible y de fácil uso, facilitando entre otros servicios:

- ✓ Consulta de saldos.
- ✓ Movimiento de cuentas.
- ✓ Requisitos.
- ✓ Horarios.
- ✓ Consulta de trámites.
- ✓ Actualización de datos.

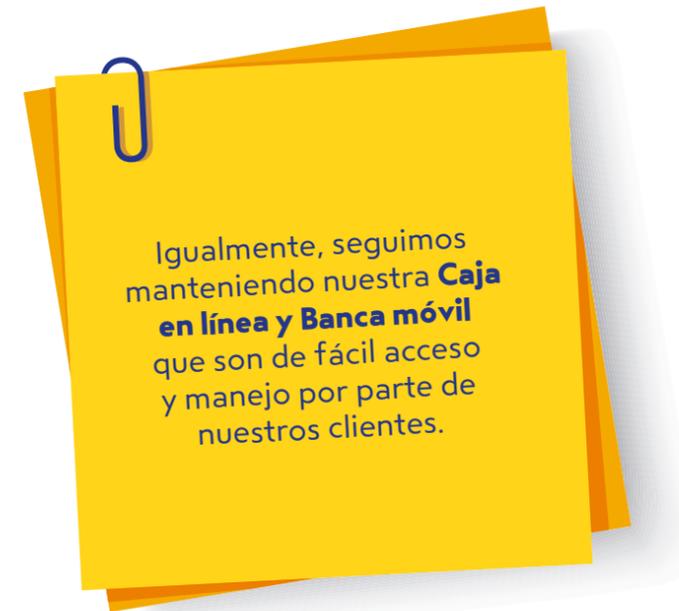
A través de A.N.D.R.E.A.  
se realizaron

**149,945**

consultas durante el 2023.

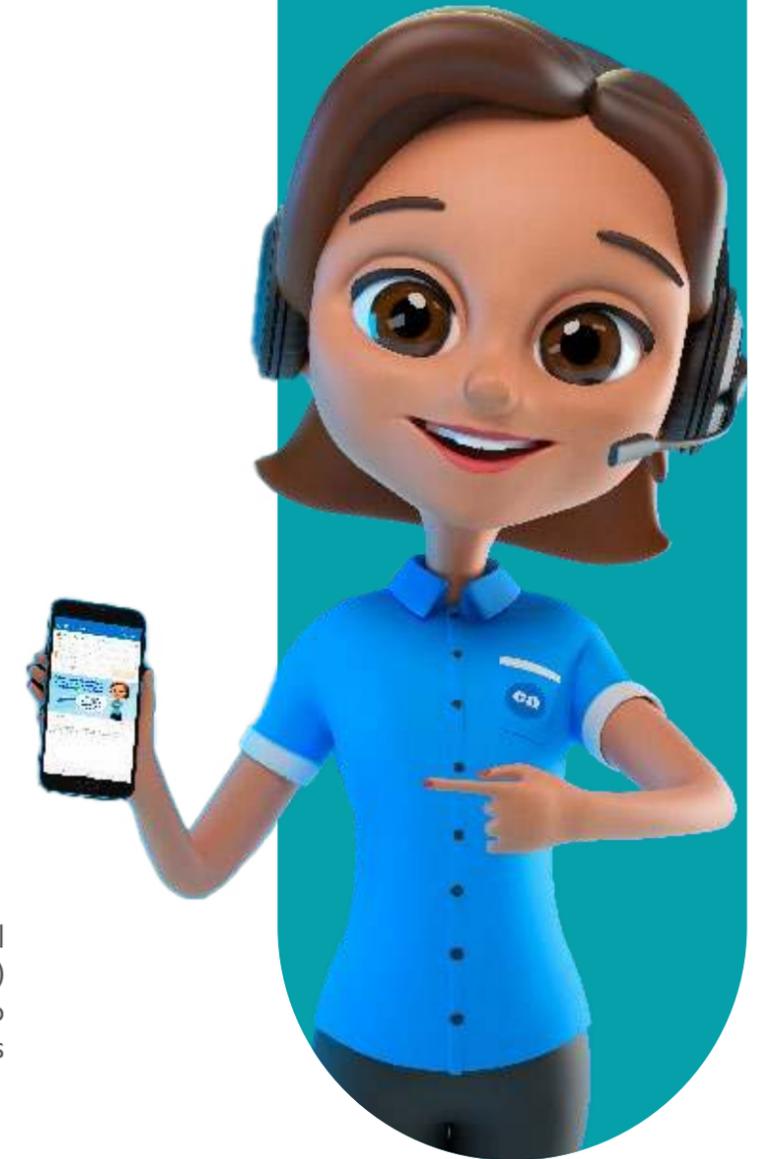
| Consultas Presentadas | Asistente Nacional de Respuesta Automática A.N.D.R.E.A. |
|-----------------------|---|
| Enero                 | 12,682  |
| Febrero               | 8,257   |
| Marzo                 | 11,290  |
| Abril                 | 11,111  |
| Mayo                  | 14,068  |
| Junio                 | 11,736  |
| Julio                 | 12,393  |
| Agosto                | 13,913  |
| Septiembre            | 13,174  |
| Octubre               | 14,010  |
| Noviembre             | 14,449  |
| Diciembre             | 12,862  |
| <b>Total</b>          | <b>149,945</b>  |

A.N.D.R.E.A. también puede derivar a Cobros y a Actualización de Datos, allí hemos atendido **12,974** y **4,817** consultas respectivamente, logrando una **atención total de 167,736** consultas.



#### Adquirencia

Reafirmamos nuestro sitio como adquirentes del Estado. Durante 2023 logramos afiliar a siete (7) instituciones nuevas, completando un total de 46 instituciones afiliadas con 225 locaciones, de las cuales 23 cuentan con trámites con pago web.





| Nuestros canales y otros servicios en cifras |               |              |                                |                                |                    |                 |
|--|---------------|--------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------|-----------------|
| Canales                                      | Cartera       |              | Cantidad de transacciones      |                                | Montos             |                 |
|  | 2022          | 2023         | 2022                           | 2023                           | 2022               | 2023            |
| Caja Amiga                                   | 242           | 295          | 130,216                        | 115,911                        | B/. 5,350,611.80   | 4,936,610.12    |
| Adquirencia                                  | 583           | 718          | 1,522,031                      | 2,302,709                      | B/. 84,855,138.30  | 206,579,158.87  |
| ATM  | 319           | 308          | 9,577,652                      | 10,555,680                     | B/. 716,542,733.50 | 804,262,356.00  |
| Banca en Línea                               | 138,151       | 15,032       | 1,726,299                      | 1,680,576                      | B/. 281,180,257.70 | 455,271,396.00  |
| APP Móvil                                    | 148,994       | 179,200      | 33,100,656                     | 44,375,112                     | B/. 255,193,312.50 | 273,556,356.00  |
| DeUna (cifra sumada en el gran total de BM)  | 24,131        | 30,909       | 46,744                         | 55,356                         | B/. 1,323,323.70   | 372,987.00      |
| WA! # de usuarios y monto de transacciones   | Usuarios 2022 | Usuario 2023 | Cantidad de pagos 2022 (becas) | Cantidad de pagos 2023 (becas) | Montos             | Montos          |
|  | 24,527        | 27,049       | 43,237                         | 104,803                        | B/.19,862,597.00   | B/.48,187,241.3 |

## Privacidad del cliente, seguridad de los datos y ciberseguridad

(GRI 3-3, FN-CF-220a. 2, FN-CF-230a. 2, FN-CF-230a. 3, FN-CB-230a. 2)

En Caja de Ahorros no permitimos la divulgación de datos personales y tenemos *Políticas de Privacidad y Protección de los Datos Personales* robustas con el propósito de proteger la intimidad e información de nuestros clientes en cumplimiento con los lineamientos regulatorios. De igual forma, comunicamos de manera clara y específica la finalidad y el medio de procesamiento de los datos, solicitamos autorización para el uso debidamente expuesto, así como sobre sus derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación (ARCO) en los términos previstos por la ley.

La información de los clientes recopilada es protegida en dispositivos tecnológicos de seguridad cortafuego (firewalls) que resguardan la red y evitan accesos no autorizados, adicionalmente los equipos que hospedan los sistemas se encuentran ubicados en sitios seguros, y con acceso controlado solo para personal autorizado.

Alineados a nuestro compromiso de proteger los datos e información de los clientes, contamos con la metodología de *gestión de riesgo operacional*, donde se establece la identificación de riesgos en las matrices bajo la clasificación de:

### Foco 3 Ciberseguridad

Fraude externo

Seguridad de los sistemas

Daños por ataque informáticos

Robo de información

Para cada riesgo existente los controles para obtener el riesgo residual y establecer los planes de acción de mitigación para riesgos altos. Además, proporcionamos a nuestros clientes información de seguridad tecnológica en nuestra página web y en los canales de comunicación que se utilizan en el banco.

Como resultado de las medidas implementadas en estos temas:

- ✓ No presentamos pérdidas monetarias relacionadas con procesos judiciales por temas de privacidad durante 2023.
- ✓ No contamos con registros de exposición de filtración de datos.

En el 2023 se llevaron a cabo dos sesiones del Comité Ejecutivo de Seguridad Digital, y se implementaron las siguientes capacitaciones:

| Capacitaciones 2023         |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| Tema                        | Número de Participantes |
| Protección de Datos         | 353                     |
| Seguridad de la Información | 2087                    |
| Ciberseguridad              | 1888                    |

### Seguimientos y monitores

Realizamos monitoreo de nuestras aplicaciones y activos tecnológicos, el cual se divide en 2 puntos:

- ✓ Mantener un inventario físico de todos los activos tecnológicos del banco en nuestra aplicación, además de realizar validaciones anuales para corroborar dicho inventario.
- ✓ Contamos con un área de monitoreo de sistemas y aplicaciones que asegura el funcionamiento de todos los servicios tecnológicos que ofrecemos a los usuarios internos como a los clientes, todo esto incluye los servicios que son 24/7.



### Infraestructura de TI

Durante el 2023 se llevó a cabo el proyecto de modernización tecnológica que involucraba el reemplazo de tecnologías obsoletas por tecnologías más eficientes y ecológicas con el medio ambiente, con un consumo menor de energía. Durante este proceso se hizo una reubicación de nuestros equipos tecnológicos en un nuevo centro de datos eficiente, logrando reducir la factura de luz en el sitio en un 50% de lo que llevamos evaluado.



**De igual forma, hemos reubicado nuestro centro de datos principal a una ubicación en Panamá Pacífico, que funciona bajo energías renovables.**

### Gestión de reclamos

(FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5, 206-1, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3)

Para la atención de reclamos formales disponemos del Centro de Atención Telefónica, el tiempo de resolución aproximado es de 30 días calendario como máximo. En 2023 el 0.05% de nuestros clientes presentaron reclamos formales, atendiendo un total de 342, representando un incremento del 39% en comparación al año 2022.

Durante 2023, de los reclamos recibidos se escalaron 20 a la Superintendencia de Bancos.

| Mes          | 2022       | 2023       |
|--------------|------------|------------|
| Enero        | 12         | 11         |
| Febrero      | 21         | 19         |
| Marzo        | 18         | 27         |
| Abril        | 19         | 19         |
| Mayo         | 21         | 26         |
| Junio        | 33         | 25         |
| Julio        | 31         | 24         |
| Agosto       | 25         | 18         |
| Septiembre   | 9          | 25         |
| Octubre      | 20         | 21         |
| Noviembre    | 23         | 74         |
| Diciembre    | 14         | 53         |
| <b>Total</b> | <b>246</b> | <b>342</b> |



Toda la información detallada sobre los requerimientos de nuestros productos y servicios se encuentran en **Guías de uso y tutoriales** Para consultar **da clic**

### Satisfacción de los clientes

La satisfacción de nuestros clientes es esencial para lograr nuestros propósitos, por ello realizamos procesos de monitoreo a través de encuestas periódicas de la siguiente manera:

**Semanales:** Encuestas transaccionales luego de cada interacción con A.N.D.R.E.A., llamadas telefónicas o visitas a sucursales (se realizaron 5 visitas).

**Anuales:** Estudios relacionales, así como estudios cualitativos y cuantitativos para medir NPS, NSS, NRS, entre otros indicadores estratégicos.

| Net Promoter Score (NPS) Transaccional<br>Evalúa el grado en que una persona recomienda una compañía (Medición interna en base a la interacción de nuestros clientes). | Promedio ANUAL | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|--|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|  |                | 53  | 53  | 51  | 55  | 38  | 49  | 44  | 51  | 53  | 50  | 43  | 45  |
| A.N.D.R.E.A.   | 37             | 49  | 42  | 39  | 49  | 22  | 24  | 23  | 47  | 34  | 36  | 35  | 32  |
| Atención telefónica  | 34             | 38  | 36  | 16  | 38  | 23  | 47  | 26  | 24  | 43  | 41  | 28  | 38  |
| Chat en línea  | 55             | 29  | 58  | 31  | 43  | 67  | 50  | 100 | 67  | 67  | 71  | 25  | 80  |
| Sucursales   | 52             | 52  | 50  | 32  | 56  | 38  | 53  | 53  | 54  | 63  | 55  | 51  | 48  |
| Buzón de sugerencias   | 81             | 78  | 79  | 81  | 80  | 81  | 87  | 81  | 86  | 83  | 90  | 73  | 80  |

| Período | Indicadores |     |     |
|---------|-------------|-----|-----|
|         | NPS         | NSS | NRS |
| 2022    | 50          | 54  | 75  |
| 2023    | 51          | 54  | 75  |



# COMPROMISO SOCIAL

Inclusión financiera  
Programas de educación financiera  
Programas sociales



Compromiso

*Social*

(GRI 3-3, FS6, FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.4)

**Foco 8**

Inclusión  
financiera

**Inclusión financiera**

Como parte de nuestro compromiso social, continuamos trabajando para generar capacidades financieras en las familias panameñas y en las pequeñas y medianas empresas a nivel nacional. Para lograrlo implementamos una serie de actividades y programas que promueven el bienestar financiero de nuestros clientes y la sociedad en general, los cuales buscan generar conocimientos relacionados al buen manejo de las finanzas personales, el hábito de ahorrar, el uso apropiado de productos financieros, entre otros.

Somos conscientes de que estas actividades fortalecen la inclusión financiera y el apalancamiento productivo de emprendimientos y pequeños empresarios, en los cuales confiamos y apoyamos a través del otorgamiento de créditos. En 2023 entregamos préstamos para la promoción de micro, pequeñas y medianas empresas, que permiten su inclusión en la economía nacional.

| Préstamos aprobados |           |                       |                   |
|---------------------|-----------|-----------------------|-------------------|
| Segmento            | #         | Monto                 | Participación (%) |
| Microempresa        | 20        | B/. 1,527,034         | 9.2%              |
| PYME                | 65        | B/. 15,145,236        | 91%               |
| <b>Total</b>        | <b>85</b> | <b>B/. 16,672,270</b> | <b>100%</b>       |

| Saldos de cartera |              |                       |                   |
|-------------------|--------------|-----------------------|-------------------|
| Segmento          | #            | Monto                 | Participación (%) |
| Microempresa      | 1608         | B/. 11,887,722        | 31.67%            |
| PYME              | 495          | B/. 25,648,114        | 68.33%            |
| <b>Total</b>      | <b>2,103</b> | <b>B/. 37,535,836</b> | <b>100%</b>       |



**Programas de educación financiera**

Educar en el uso correcto de las finanzas es parte de nuestra esencia, esto con el fin de que las personas puedan administrar su dinero de la mejor manera posible y de forma responsable.

**Programa "Mis Finanzas Trascienden"**

Por medio de este programa promovemos la cultura financiera, con el objeto de prevenir impactos negativos asociados a deudas y problemas económicos. En cuatro módulos fortalecemos las habilidades financieras de las personas y ofrecemos asesoría y acompañamientos a equipos de trabajo para reforzar sus conocimientos financieros.

**Módulos:**

**01**

**Mi hogar y mi dinero**

Brinda las bases y conceptos financieros básicos, como lo es la elaboración de presupuestos y las diferentes estrategias para apegarse a ellos.

**02**

**Ahorro y plan financiero**

Concientiza sobre la importancia del hábito del ahorro, sus beneficios, así como a diferenciar los deseos de las necesidades y estructurar planes para el cumplimiento de metas.

**03**

**Buen uso del crédito**

Explica la forma de diferenciar la conveniencia de usar el ahorro o el crédito, su respectivo cálculo y elegir el mejor crédito del mercado según los objetivos o metas.

**04**

**Mi salud financiera**

Busca realizar un diagnóstico actual de las finanzas personales, identificar las soluciones más adecuadas para mejorar la administración financiera y construir un plan para salir de deudas.

**Programas de educación financiera**

El *Banco de la Familia Panameña* es el banco líder en el fomento del ahorro, con un sólido crecimiento de su cartera de depósitos y con iniciativas, como el *Programa Nacional de Ahorro* dirigidos a niños de colegios públicos y privados, en donde 390 niños han sido beneficiados este año con el programa, a los cuales se les han compartido las bondades del ahorro.

**Programas sociales**

**Voluntariado “Una gran familia”**

Nuestro compromiso con las familias panameñas va más allá de ofrecer nuestras soluciones, productos y servicios financieros. Por esta razón, nuestro voluntariado con 12 años de existencia y que cuenta con el apoyo solidario de nuestros colaboradores, ha beneficiado a diferentes comunidades a lo largo de los años, permitiéndonos generar y consolidar lazos de confianza con ellas.

Adicionalmente, estas actividades representan una oportunidad para visibilizar y trabajar en beneficio de diversas causas, partiendo del compañerismo y trabajo conjunto. Nuestras cifras en 2023 fueron:

Este año realizamos  
**40**  
**capacitaciones,**  
beneficiando a 860  
personas.



**8,825**  
horas de voluntariado  
en total.

**6**  
horas promedio  
por colaborador.

**1,445**  
colaboradores  
participantes.

**152**  
actividades  
realizadas.

Las actividades de voluntariado estuvieron enfocadas en las siguientes actividades principales:

**01** Comunidad

**02** Medio Ambiente

**03** Educación Financiera

### Programa Huertos Escolares de Zambo

Lo realizamos en alianza con el Ministerio de Educación (MEDUCA) y el Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA), con el objetivo de potenciar el bienestar social de los niños de las escuelas participantes durante 2023. De esta manera, evidenciamos nuestro aporte con el acceso a una alimentación balanceada (ODS 2).

Estas actividades han facilitado la integración entre nuestros colaboradores, docentes de las instituciones educativas, padres de familia, estudiantes y comunidad en general. Ha tenido un alcance de más de **295 escuelas** en zonas vulnerables a nivel nacional, donde se trabaja la tierra, se siembran hortalizas, tubérculos, frutas, verduras y granos, los cuales son destinados para la alimentación diaria de los niños a través de los comedores escolares.



**A través de este programa insignia que ya cumple 24 años, hemos beneficiado a más de 30,000 niños en el país.**



Sumado a esto, la instalación de los huertos escolares ha permitido producir **427,000 libras de alimentos agrícolas y avícolas.**





### Concurso de Oratoria

El Concurso Nacional de Oratoria es un proyecto de gran magnitud con 18 años de existencia, donde Caja de Ahorros es coorganizador del mismo con una inversión durante el 2023 de 200,000.00 (incluye premios y compromisos).

Este certamen educativo premia anualmente el talento y la elocuencia de la juventud. El tema central de esta edición fue: *“La Transición Energética en Panamá: Una oportunidad para la sostenibilidad, democratización y desarrollo económico del país”*, donde los 15 finalistas brindaron un conjunto de reflexiones, pensamientos y análisis crítico sobre la importancia de sentar precedentes sobre las mejores prácticas para el beneficio sostenible de los recursos naturales.



**Se inscribieron más de 3 mil estudiantes para participar este año.**

# COMPROMISO AMBIENTAL

Energía  
Emisiones  
Programa de reciclaje



Compromiso

# ambiental

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

**En Caja de Ahorro comprendemos el alcance y posición crítica que cumplimos sobre nuestro entorno como entidad financiera y Banco de la Familia Panameña.**

Continuamente destinamos esfuerzos para medir e identificar los principales impactos que generan nuestras operaciones sobre el medio ambiente, en conformidad con las prioridades que hemos definido en nuestro Mapa Estratégico. En el período anterior realizamos el primer Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI), el cual ha servido como línea base e información clave para ajustar las acciones destinadas a mitigar los impactos de nuestra huella y así fortalecer el desempeño ambiental.



## Energía

Tenemos estrictos procesos de control sobre el uso y gestión de la energía que consumimos para el desarrollo de las operaciones, con el fin de implementar acciones que aseguren un uso eficiente y promuevan el ahorro de energía. Contabilizamos de forma continua el combustible que destinamos al abastecimiento de nuestros generadores de emergencia, ubicados en las distintas sucursales y sitios donde operamos alrededor del país. En línea con nuestro compromiso de efectivizar nuestro uso y promover el ahorro de energía, en el 2023 logramos reducir en un 19.9% la cantidad de diésel que utilizamos en nuestros generadores.

| Detalle consumo de combustibles |        |         |        |         |
|---------------------------------|--------|---------|--------|---------|
| Tipo de combustible             | 2021   |         | 2022   |         |
|                                 | GJ     | Galones | GJ     | Galones |
| Diésel                          | 253.88 | 1751.57 | 207.12 | 1402.21 |

\*Para la conversión se utilizó la calculadora de conversión de unidades de la agencia internacional de energía (<https://www.eia.gov/>)

Asimismo, llevamos un seguimiento sobre las necesidades de energía eléctrica dentro de nuestras 62 sucursales y sitios a nivel nacional. En 2023, a pesar del incremento en nuestra planilla, logramos *disminuir un 21.2% nuestro consumo de energía eléctrica en comparación con la gestión 2022*, y redujimos en *más de un 20% en nuestra ratio de intensidad energética* (lo que refleja el consumo total de energía en relación con el número de colaboradores).

| Consumo de electricidad (kWh)          |           |           |              |
|--|-----------|-----------|--------------|
| Ítem                                   | 2021      | 2022      | 2023         |
| Consumo de todas las oficinas          | 6,740,410 | 6,330,346 | 6,609,707.40 |
| GJ                                     | 24,265    | 22,789    | 17,962       |
| Intensidad energética (GJ/colaborador) | 12.1      | 11.0      | 7.73         |

## Eficiencia energética

Desde nuestro enfoque de reducción y optimización de nuestras necesidades energéticas internas, contamos con 798 paneles solares instalados en nuestras sucursales de Santiago interamericana, El Dorado, Chepo, Paseo las Tablas, Santa Fe, Vista Alegre, Coronado y Bicentenario los cuales, combinados, son capaces de generar *35,292.82 Kwh* y *prevenir la liberación de 11.9 TCO<sub>2</sub>e*. Estos representan un 6% de nuestro consumo total, el 94% restante proviene directamente de la red eléctrica. Algunas medidas adicionales que implementamos fueron: apagado de luminarias y de estaciones de trabajo fuera de horario de operaciones, entre otras.

Igualmente aportamos a la transformación verde del país promoviendo la normalización y uso de la movilidad sostenible, al ofrecer tasas preferenciales para vehículos eléctricos e híbridos.

En 2023 en alianza con EVERGO, inauguramos once estaciones de cargadores para autos eléctricos a nivel nacional. Estas unidades cuentan con una capacidad de carga de 50kw y son capaces de cargar un vehículo hasta en un 80% en 45 minutos.

| Estaciones de recarga     |                       |           |
|---------------------------|-----------------------|-----------|
| Sucursal                  | Región                | Cantidad  |
| Paseo las Tablas          | Centrales             | 1         |
| Penonomé                  | Centrales             | 1         |
| Santiago (interamericana) | Centrales             | 1         |
| Bicentenario              | Gte. Regional metro 3 | 1         |
| El Dorado                 | Gte. Regional metro 3 | 1         |
| Coronado                  | Gte. Regional metro 4 | 1         |
| Casa Matriz               | Gte. Regional metro 1 | 2         |
| Tolé                      | Occidente             | 1         |
| David (interamericana)    | Occidente             | 1         |
| Changuinola               | Occidente             | 1         |
| <b>Total</b>              |                       | <b>11</b> |



## Emisiones

Formamos parte del programa estatal voluntario RTH Corporativo Carbono del Ministerio de Ambiente, el cual busca aportar una metodología estandarizada para que organizaciones del sector público y privado fortalezcan sus compromisos y acciones por el clima, a través de la medición y gestión de su huella de carbono. Realizamos el segundo ejercicio de contabilización de nuestra huella, contamos con la validación por el programa al alcanzar el reconocimiento de "Inventario 01".

Realizamos la cuantificación de nuestra huella de carbono tomando en cuenta las emisiones de nuestras 62 sucursales y categorizándolas por alcances, de conformidad con los lineamientos del *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), metodología aplicada bajo el programa Reduce tu Huella Corporativo Carbono (RTH Corporativo Carbono) del Ministerio de Ambiente.*

Nuestras emisiones fueron categorizadas en Alcance 1 (Emisiones directas) y Alcance 2 (Emisiones indirectas):

### ✓ Alcance 1 (Emisiones directas)

Emisiones generadas por nuestras operaciones directas, tanto fijas, móviles y fugitivas. Nuestra principal fuente de emisiones directas corresponde a la combustión de diésel y gasolina por nuestras fuentes móviles, representando el 97% de estas.

| Alcance 1 por fuente                                      |                           |          |                           |          |
|---|---------------------------|----------|---------------------------|----------|
| Fuente  | 2022 (tCO <sub>2</sub> e) | 2022 (%) | 2023 (tCO <sub>2</sub> e) | 2023 (%) |
| Consumo de combustibles en plantas de emergencia (Diesel) | 16.27                     | 2.5%     | 14.88                     | 2.9%     |
| Recarga de Extintores CO <sub>2</sub>                     | 0.285                     | 0.0%     | 0.79                      | 0.2%     |
| Consumo de combustibles en vehículos (Gasolina y diesel)  | 626.64                    | 97.4%    | 499.37                    | 97.0%    |
| <b>Total</b>  | <b>643.190</b>            |          | <b>515.04</b>             |          |

### ✓ Alcance 2 (Emisiones indirectas)

Emisiones generadas directamente por la energía eléctrica adquirida y consumida dentro de todas nuestras sucursales a nivel nacional.

| Emisiones                                     |                           |                           |
|---|---------------------------|---------------------------|
| Alcance                                       | 2022 (tCO <sub>2</sub> e) | 2023 (tCO <sub>2</sub> e) |
| Alcance 1                                     | 643.19                    | 515.54                    |
| Alcance 2                                     | 652.88                    | 680.80                    |
| Total (alcance 1 + alcance 2)                 | 1296.07                   | 1196.34                   |
| Intensidad (tCO <sub>2</sub> e/colaboradores) | 0.59                      | 0.51                      |

Trabajamos para fortalecer este ejercicio y ampliar su cobertura mediante la incorporación de emisiones de Alcance 3 (otras emisiones indirectas relacionadas a las operaciones) y sus 15 categorías -según el GHG Protocol- al cálculo de nuestro inventario para su divulgación en futuros reportes.

## Programa de reciclaje

Ubicadas dentro de nuestras sucursales de Bicentenario, El Dorado y nuestra Casa Matriz, incorporamos tres nuevas estaciones de reciclaje de materiales reutilizables para la comunidad, logrando beneficiar a más de 167 mil habitantes con opciones simplificadas para disponer sus desechos responsablemente. Asimismo, mantuvimos la estación de reciclaje ubicada en nuestro Autobanco de San Francisco.

Al cierre del 2023, recuperamos un total de 10 toneladas de materiales reciclables entre papel y cartón, representando un ingreso adicional de B/.1,649.51, destinado a fortalecer nuestras campañas de impacto social. Para más información sobre nuestros programas sociales, referirse al [capítulo de Compromiso Social](#).

Por otro lado, complementamos estos esfuerzos con iniciativas internas de reciclaje y otras que gestionan de manera eficiente el uso del papel en nuestras sucursales, entre las cuales está aquella destinada a incrementar la eficiencia en el uso de volantes para transacciones de depósitos y pago de obligaciones, las cuales representan más de 2 millones de transacciones al año, asegurando que no se desperdicien volantes por errores de escritura que no regresan al banco.

### Reciclaje 2023

| Tipo de residuo | Peso (Toneladas) |
|-----------------|------------------|
|-----------------|------------------|

|       |      |
|-------|------|
| Papel | 3.18 |
|-------|------|

|        |      |
|--------|------|
| Cartón | 1.65 |
|--------|------|

|        |      |
|--------|------|
| Vidrio | 2.36 |
|--------|------|

|          |      |
|----------|------|
| Plástico | 1.78 |
|----------|------|

|           |      |
|-----------|------|
| Tetrapack | 0.41 |
|-----------|------|

|      |      |
|------|------|
| Lata | 0.12 |
|------|------|

|              |            |
|--------------|------------|
| <b>Total</b> | <b>9.5</b> |
|--------------|------------|



# ANEXOS

## Anexo I: Detalle de gestión ASG

- Relacionamiento con nuestros grupos de interés
- Alianzas
- Análisis de materialidad

## Anexo II: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

## Anexo III: Índice contenidos GRI, Sectorial y SASB

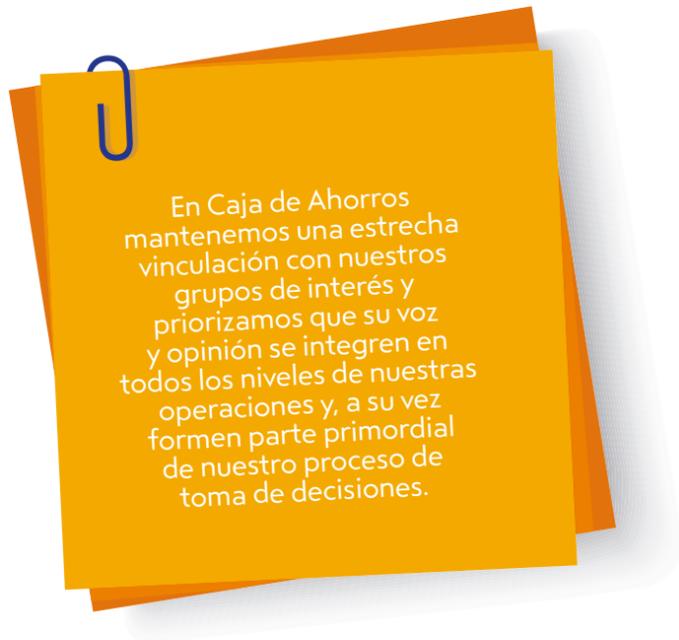


Anexo I

# Detalle de Gestión ASG

## Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(GRI 2-28, 2-29)



Contamos con distintos canales de comunicación para mantener y fomentar el diálogo continuo con nuestros grupos de interés. En este sentido, mantenemos mecanismos de consulta que actualizamos y evaluamos periódicamente, para medir la satisfacción de cada uno de nuestros grupos de interés y la efectividad de los canales utilizados.

Dentro de Caja de Ahorros reconocemos a los grupos de interés como las partes internas o externas que poseen intereses que se pueden ver impactados de manera positiva o negativa por nuestras operaciones, así como aquellas que influyen críticamente en la consecución de nuestros objetivos de negocio e institucionales.

| Grupos de Interés         | Propuesta de Valor   | Canales  |
|---------------------------|--|--|
| <b>Colaboradores</b>      | Proporcionamos una excelente cultura corporativa y fomentamos la creación de ambientes laborales seguros, de trato justo e inclusivo y con amplias posibilidades de crecimiento interno. Distintas oportunidades durante el año para capacitaciones y generación de habilidades.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea de denuncias.</li> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Encuesta de clima laboral.</li> <li>• Correo/página web.</li> <li>• Universidad Corporativa Especializada de Caja de Ahorros (UCECA).</li> </ul>   |
| <b>Clientes</b>           | Priorizamos otorgar un servicio de excelencia para nuestros clientes, siempre salvaguardando nuestra solvencia y estabilidad financiera para continuar transmitiendo el sentido de confianza que nos representa y, a su vez garantizar un trato justo y equitativo disponible a través de una amplia red de canales de servicios y productos accesibles y diferenciados para toda la familia panameña. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales.</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>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Educación financiera.</li> </ul> |
| <b>Comunidad/sociedad</b> | Impulsamos una estrategia y valores corporativos con base en el desarrollo económico y social de la población. Desarrollando proyectos de desarrollo comunitario y llevando la educación financiera a todas las familias panameñas.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntariado Una Gran Familia</li> <li>• Programa Huertos Escolares de Zambo.</li> <li>• Programa Nacional del Ahorro.</li> <li>• Programa Mis Finanzas Trascienden.</li> <li>• Concurso de Oratoria.</li> </ul>  |
| <b>Reguladores</b>        | Llevamos nuestra gestión en total cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables, además de fortalecer nuestra estructura de gobierno y ética corporativa, sometiéndonos a estándares, parámetros y marcos normativos internacionales y voluntarios, que aportan a la consecución de una gestión de completa transparencia para nuestros grupos de interés.                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Monitoreo de Transparencia.</li> <li>• Formularios de solicitud de información.</li> <li>• Página web.</li> <li>• Estados financieros y memoria anual.</li> </ul>   |



| Grupos de Interés             | Propuesta de Valor  | Canales  |
|-------------------------------|---|--|
| <b>Proveedores</b>            | Fomentamos las relaciones estables, honestas y duraderas con todos nuestros proveedores, mediante procesos claros, justos y transparentes abiertos para todos y gobernados bajo un sólido código de ética interno, el cual fomenta la conducta ética de todas las partes, así como el respeto y acción por el medio ambiente y el uso eficiente de nuestros recursos naturales y energéticos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma PanamaCompra.</li> <li>• Sesiones informativas.</li> <li>• Evaluaciones y seguimientos.</li> </ul>   |
| <b>Estado</b>                 | Como entidad estatal mantenemos una línea directa de relacionamiento con el Gobierno Panameño, transparentando nuestras operaciones y procesos de toma de decisiones.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de Monitoreo de Transparencia.</li> <li>• Actos y contrataciones públicas.</li> <li>• Estados financieros y memoria anual.</li> </ul>                  |
| <b>Medios de comunicación</b> | Promovemos la comunicación sobre nuestras actividades y organización mediante el relacionamiento con los distintos medios de comunicación tradicionales y digitales, impulsando nuestras iniciativas para promover la educación y cultura financiera en las familias panameñas.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales y página web.</li> <li>• Notas de prensa.</li> <li>• Entrevistas.</li> <li>• Campañas institucionales.</li> <li>• Concurso de Oratoria.</li> </ul> |

## Alianzas

Como *Banco de la Familia Panameña*, estamos convencidos que la ruta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestros compromisos como país, se encuentra exclusivamente en la promoción de acciones colectivas y la colaboración público-privada, es por esto por lo que desde Caja de Ahorros nos encontramos afiliados a las siguientes organizaciones:

### Asociaciones:

- ✓ ASCLA: Asociación de Secretarios Corporativos de Latinoamerica
- ✓ 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
- ✓ Asociación Bancaria de Panamá, a través de nuestro Gerente General Juan E. Melillo como parte de la Junta Directiva

### Cámaras:

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

### Otras organizaciones:

- ✓ SUMARSE
- ✓ Instituto de Gobierno Corporativo de Panamá
- ✓ Latinex - Bolsa de Valores

## Análisis de materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

Durante la gestión 2022 y con base en las estrategias derivadas de nuestro Mapa de Estratégico 2022-2025, llevamos a cabo nuestro primer ejercicio de análisis de materialidad con el objetivo de comprender las temáticas más críticas que impactan los intereses de nuestros grupos de interés y nuestras operaciones. Este análisis es el fundamento de nuestro nuevo enfoque de gestión sostenible e integración de factores ASG a nuestras actividades y líneas de acción derivadas.

A demás de analizar nuestro impacto sobre el entorno, nuestro ejercicio fue más allá al integrar el concepto de doble materialidad, donde incluimos el análisis de:

### Materialidad de Impacto

Esta representa los impactos y temáticas más significativos para el Banco, teniendo en cuenta como impactamos nuestro entorno económico, ambiental, social y de los derechos humanos, a través de nuestras operaciones y relaciones comerciales.

### Materialidad Financiera

Responde a los factores ASG que pudieran llegar a generar un impacto sobre nuestra estabilidad financiera o flujos de efectivo internos.



La determinación de nuestros temas materiales derivó de análisis a través del siguiente proceso:

## 01 Revisión

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

## 02 Identificación

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

- Marcos sectoriales por estándares de reporte internacionales (GRI y SASB) donde se identifican los impactos y los temas más relevantes para el sector financiero en una escala global, así como la inclusión del trabajo y lineamientos desarrollados por iniciativas como La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).
- El marco regulatorio panameño y sus estipulaciones sobre aspectos sociales y ambientales, Ley General del Ambiente, Ley No. 41 (de 1 de julio de 1998) y la Política Nacional de Cambio Climático (Decreto Ejecutivo N. 35 de 2007). Así como la actualización sobre requerimientos de la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).
- Contexto de nuestras operaciones en relación con el aspecto global a través del análisis de los riesgos empresariales descritos anualmente por el World Economic Forum (WEF).
- Los compromisos del estado panameño en avances sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y como signatario del Acuerdo de París, así como la evolución del sector financiero local, tomando en cuenta el trabajo realizado bajo el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá, la Asociación Bancaria de Panamá y el Grupo de Trabajo de Finanzas Sostenibles.
- Requerimientos del mercado financiero global, a través de inversionistas institucionales y calificadoras de riesgo.
- Evaluaciones de satisfacción internas a colaboradores y consultas similares ya existentes.

## 03 Priorización

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

- Nuestras prioridades internas como Caja de Ahorros, en base a nuestro Mapa Estratégico 2022-2025, y nuestras estrategias de negocio existentes, a través de consultas con altos ejecutivos de nuestras distintas áreas.
- Relevancia para nuestros grupos de interés, realizando entrevistas, grupos focales y consultas internas.

Con esta priorización realizada, logramos construir nuestra Matriz de Materialidad de Impacto, valorando y tomando en cuenta el peso y relevancia de cada tema material identificado.

## 04 Validación

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

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

| #  | Temas materiales  | Materialidad |
|----|---|--------------|
| 1  | Ética y anticorrupción  | Ambas        |
| 2  | Privacidad del cliente  | Financiera   |
| 3  | Ciberseguridad  | Ambas        |
| 4  | Transparencia del producto; 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 ASG  | Ambas        |
| 12 | Gestión de riesgos financieros  | Ambas        |
| 13 | Solidez, balance y rentabilidad   | Ambas        |



Más detalles en el capítulo de **Estrategia e Integración de Factores ASG.**



## Anexo II

# Contribución

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Al asumir el compromiso con la Agenda de Desarrollo Sostenible, el Estado Panameño se comprometió con la ejecución y alcance de sus 17 objetivos para el 2030. Como entidad financiera con carácter estatal, comprendemos la crítica posición en la que nos encontramos al atender los desafíos que presentamos como país y acelerar nuestra contribución a los Reportes Voluntarios Nacionales (VNR). Es por esto por lo que, como Caja de Ahorros, hemos alineado nuestro Mapa Estratégico 2022-2025 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas.

A continuación, reflejamos como nuestras operaciones inciden y aportan en la consecución de dichos objetivos:



**Meta**  
1.4

### Iniciativa

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

### Indicadores

- B/. 3,279,023.07 en apertura de cuentas simplificadas y juveniles (Cuenta Simplificada, Ahorro Fácil, CIP Juvenil, Caja de los Niños, Caja Juvenil).
- 292 comercios activos a través de Caja Amiga.
- 468,878 personas indirectamente beneficiadas por nuestra Caja Amiga.
- 129 actividades de bancarización realizadas en comunidades donde se encuentra Caja Amiga.
- B/. 4,517,934.81 de transacciones realizadas a través de Caja Amiga.



**Meta**  
2.3,  
2.4

### Iniciativa

- Contribuimos a la disminución del hambre con la producción de alimentos en las áreas donde están ubicados los Huertos Escolares de Zambo, uno de nuestros programas insignia por 24 años.

### Indicadores

- 42,000 estudiantes beneficiados.
- 427,000 libras de alimentos producidos.
- 177 escuelas ubicadas en los Distritos que pertenecen al Plan Colmena del Gobierno Nacional.



**Meta**  
4.2  
4.3  
4b

### Iniciativa

- Disponemos de programas que promueven el ahorro y el desarrollo económico de las familias panameñas. (Programa Nacional de Ahorro, Programa Mis Finanzas Trascienden).
- Invertimos anualmente en la educación de niños y jóvenes de colegios a nivel nacional a través del Concurso Nacional de Oratoria y las becas entregadas mediante este.
- Potenciamos la educación y el desarrollo social de niños en más de 295 escuelas en zonas vulnerables a través de nuestro programa de Huertos Escolares de Zambo.

### Indicadores

- B/. 200,000 invertidos en Concurso Nacional de Oratoria.
- B/. 104,803 en pagos de becas a través de Wa! Mi Wallet Nacional.
- 1250 personas beneficiadas con programas de educación financiera.
- Más de 30,000 niños hasta la fecha han sido beneficiados a través del programa Huertos Escolares de Zambo.



**Meta**

5.1,  
5.5,  
5a

**Iniciativa**

- Nuestros procesos de selección se encuentran basados en las capacidades y métodos de cada individuo. Reforzado a través de nuestro Código de Ética y Conducta, establecemos lineamientos que fomentan la construcción de un ambiente de trabajo inclusivo, con igualdad de oportunidades y libre de cualquier forma de discriminación.

**Indicadores**

- Las mujeres representan el 57% de nuestra plantilla.
- Contamos con 311 mujeres en puestos de liderazgo.
- Nuestros puestos en alta gerencia se encuentran ocupados en un 40% por mujeres.



**Meta**

7.1,  
7.2,  
7.3,

**Iniciativa**

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

**Indicadores**

- B/. 2,850,861 colocados en financiamiento de automóviles eléctricos e híbridos.
- B/. 126,873 colocados en financiamientos para paneles solares residenciales.
- 827365 kWh entregados para cargas de vehículos eléctricos por nuestras estaciones de carga rápida.



**Meta**

8.3  
8.5  
8.10

**Iniciativa**

- Contamos con programas de beneficios sociales para nuestros colaboradores, tales como:

- ✓ Seguro de vida.
- ✓ Asistencia sanitaria.
- ✓ Permisos.
- ✓ Prestamos preferenciales.
- ✓ Licencias.
- ✓ Becas para colegios.
- ✓ Apoyo por contingencias.
- ✓ Entre otros.

- Ofrecemos programas formativos y de desarrollo de habilidades abiertos para todos nuestros colaboradores. (Desarrolla tus Habilidades, Mis Finanzas Trascienden, Potenciando Líderes, PlanifiCA+, Escuela de Caja, Escuela de Negocio, entre otros).

- Contamos con planes de pensiones y jubilación que ofrecen:

- ✓ Seguros de hospitalización.
- ✓ Beneficios en tasas de interés.
- ✓ Gratificaciones especiales.

**Indicadores**

- Ofrecemos trabajo decente a un total de 2,350 colaboradores.
- Generamos empleo para 49 colaboradores que presentan algún tipo de discapacidad.
- 2,569 participantes en nuestra Universidad Corporativa que impacta su desarrollo económico.
- Logramos una reducción anual promedio del 7% en número de accidentes, aportando un lugar de trabajo decente y seguro.



**Meta**

9.2,  
9.3,  
9.4,  
9.a

**Iniciativa**

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

**Indicadores**

- B/. 16,672,270 en préstamos para PYMES y Microempresas aprobados en el 2023.
- 149,945 consultas atendidas por A.N.D.R.E.A.
- 27,049 usuarios registrados en Wa! Mi Wallet Nacional.
- 46,055,688 transacciones realizadas a través de nuestra banca en línea y app móvil.



**Meta**

10.2  
10.5

**Iniciativa**

- Ofrecemos espacios de trabajo libres de discriminación que valoran la diversidad y promueven el respeto mutuo entre nuestros colaboradores y para los clientes.
- Mantenemos a nuestros colaboradores capacitados en atención para personas con discapacidades auditivas y visuales.
- Contamos con facilidades e infraestructuras para personas con discapacidades.

**Indicadores**

- 181 colaboradores formados en lenguaje de señas para personas con deficiencias auditivas.
- 97 cajeros automáticos que están diseñados a la altura de personas con sillas de ruedas.
- 45 cajeros automáticos que cuentan con sistema Braille para personas con discapacidad visual.
- 0 denuncias recibidas por casos de discriminación.



**Meta**

11.6

**Iniciativa**

- Invertimos en infraestructura para acelerar la transformación verde y promover la electromovilidad urbana.
- Buscamos reducir nuestra dependencia energética proveniente de fuentes no renovables mediante la instalación de paneles solares en nuestras sucursales.
- Creamos opciones seguras para que la comunidad pueda disponer sus desechos responsablemente, ya que contamos con 4 estaciones ubicadas en nuestras sucursales de El Dorado; Bicentenario, Casa Matriz y el Auto Banco de San Francisco.

**Indicadores**

- Instalamos 3 nuevas estaciones de carga rápida con capacidad de 50kWh.
- 167,000 habitantes impactados a través de nuestras estaciones de reciclaje.





**Meta**

12.2,  
12.6,  
12.7

**Iniciativa**

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

**Indicadores**

- En el 2023 alcanzamos un NPS 51.
- B/. 71,743,270.12 de saldo en cartera evaluado a través de nuestro SARAS.
- 164 clientes evaluados y categorizados por sus impactos sociales y ambientales.



**Meta**

13.1,  
13.3

**Iniciativa**

- Ampliamos nuestro conocimiento sobre la exposición que presentamos a riesgos climáticos a través de un Diagnóstico de Sensibilidad Socioambiental a nuestra cartera comercial.
- Formamos parte del Programa Reduce tu Huella (RTH Corporativo) e incrementamos el alcance de nuestro segundo inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
- Estamos trabajando para ampliar la cobertura de nuestro inventario e incluir las emisiones de Alcance 3 en los próximos reportes.

**Indicadores**

- Analizamos un total de B/. 233,954,907.94 de nuestra cartera comercial en sensibilidad a riesgos socioambientales.
- Evitamos la liberación 11.9 Tco2e contamos con 798 paneles solares instalados en nuestras sucursales, que generan 35,292.82Kwh.
- Esto representa el 6% de nuestro consumo total.



**Meta**

16.4  
16.5  
16.6  
16.7

**Iniciativa**

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

**Indicadores**

- 100% de nuestros directores fueron capacitados en medidas anticorrupción.
- Nuestra Línea Ética cerró el 96% de los casos presentados.
- 0 multas por casos de corrupción o incumplimiento normativo.
- 3,146 colaboradores formados en temas de ética, prevención del fraude y lucha contra la corrupción.
- Realizamos evaluaciones anuales a nuestro directorio.



**Meta**

17.17

**Iniciativa**

- Alianzas con diferentes instituciones públicas y privadas para la consecución de nuestros objetivos sociales y ambientales, y el logro del desarrollo sostenible.

**Indicadores**

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



Anexo III  
*Índice de contenidos*  
GRI, Sectorial y SASB

| GRI 1: Fundamentos 2021                    |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| GRI 2: Contenidos Generales 2021           |   |   |   |   |   |
| SECCIÓN                                    | CONTENIDO                               | DESCRIPCIÓN   | CAPÍTULO  | OMISIÓN   | PÁGINA  |
| La organización y sus prácticas de reporte | GRI 2-1                                 | Detalles de la organización   | Somos Caja de Ahorros   |   | 9   |
|  | GRI 2-2                                 | Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización              | Como leer el reporte  |   | 7   |
|  | GRI 2-3                                 | Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto                                    | Como leer el reporte  |   | 7   |
|  | GRI 2-4                                 | Reexpresión de la información   |   |   |   |
|  | GRI 2-5                                 | Verificación externa  |   |   | No procede (no se realizará en este período)                              |
| Actividades y trabajadores                 | GRI 2-6                                 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales                           | Somos Caja de Ahorros   |   | 9-13  |
|  | GRI 2-7                                 | Empleados   | Nuestro Talento   |   | 52  |
|  | GRI 2-8                                 | Trabajadores que no son empleados   |   |   | No procede (no contamos con trabajadores que no sean empleados)           |
| Gobernanza                                 | GRI 2-9                                 | Estructura y composición de la gobernanza   | Gobierno Corporativo  |   | 24-30   |
|  | GRI 2-10                                | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno                                  | Gobierno Corporativo  |   | 25  |
|  | GRI 2-11                                | Presidente del máximo órgano de gobierno  | Gobierno Corporativo  |   | 25-26   |
|  | GRI 2-12                                | Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos     | Gobierno Corporativo  |   | 25-26   |
|  | GRI 2-13                                | Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos                             | Gobierno Corporativo  |   | 25-26   |
|  | GRI 2-14                                | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | Como leer el reporte  |   | 7   |
|  | GRI 2-15                                | Conflictos de interés   | Gobierno Corporativo / Ética y anticorrupción                     |   | 25, 32  |
|  | GRI 2-16                                | Comunicación de inquietudes críticas  | Gobierno Corporativo  |   | 24  |
|  | GRI 2-17                                | Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno                                  | Gobierno Corporativo  |   | 26  |
|  | GRI 2-18                                | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                | Gobierno Corporativo  |   | 26  |
|  | GRI 2-19                                | Políticas de remuneración   | Gobierno Corporativo  |   | 24  |
| GRI 2-20                                   | Proceso para determinar la remuneración | Gobierno Corporativo  |   | 24  |   |
| GRI 2-21                                   | Ratio de compensación total anual       |   |   | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |   |
| Estrategia, políticas y prácticas          | GRI 2-22                                | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible                              | Carta del Gerente General   |   | 3   |
|  | GRI 2-23                                | Compromiso de política  | Ética y anticorrupción / Estrategia e integración de factores ASG |   | 32, 42  |
|  | GRI 2-24                                | Incorporación de compromisos de política  | Estrategia e integración de factores ASG                          |   | 32, 42  |
|  | GRI 2-25                                | Procesos para remediar impactos negativos   | Ética y anticorrupción  |   | 32 - 35   |
|  | GRI 2-26                                | Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes                           | Ética y anticorrupción  |   | 32 - 35   |
|  | GRI 2-27                                | Cumplimiento de leyes y reglamentos   | Ética y anticorrupción  |   | 32 - 35   |
|  | GRI 2-28                                | Asociaciones de las que se participa  |   |   | 85  |
|  | GRI 2-29                                | Enfoque para la participación de las partes interesadas                               | Anexo I - Detalle de gestión ASG                                  |   | 84-85   |
|  | GRI 2-30                                | Acuerdos de negociación colectiva   |   |   | No procede (la ley panameña prohíbe los sindicatos en el sector bancario) |
|  | GRI 3: temas materiales 2021            |   |   |   |   |
|  | GRI 3-1                                 | Proceso para determinar temas materiales  |   |   | 86-87   |
|  | GRI 3-2                                 | Lista de temas materiales   | Anexo I - Detalle de gestión ASG                                  |   | 87  |
|  | GRI 3-3                                 | Gestión de los temas materiales   | Se presenta a lo largo del informe, para cada tema material       |   |   |

## TEMAS MATERIALES

| TEMA MATERIAL                                     | ESTÁNDAR GRI                         | CONTENIDO GRI | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO                | OMISIÓN   | PÁGINA |
|---|--------------------------------------|---------------|--|-------------------------|---|--------|
| <b>Ética y Anticorrupción</b>                     | GRI 3: Temas materiales 2021         | 3-3           | Gestión de temas materiales  |                         |   | 32     |
|   | GRI 205: Anticorrupción 2016         | 205-1         | Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados |                         | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |        |
|   |                                      | 205-2         | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción  | Ética y Anticorrupción  |   | 32-36  |
|   |                                      | 205-3         | Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas  |                         |   |        |
|   | GRI 206: Competencia desleal 2021    | 206-1         | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia                     |                         | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |        |
|   | GRI 415: Política pública 2016       | 415-1         | Contribuciones políticas   | Ética y Anticorrupción  |   | 35     |
| <b>Privacidad del Cliente</b>                     | GRI 3: Temas materiales 2021         | 3-3           | Gestión de temas materiales  | Experiencia del Cliente |   | 64     |
| <b>Ciberseguridad</b>                             | GRI 3: Temas materiales 2021         | 3-3           | Gestión de temas materiales  |                         |   | 71     |
|   | 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 |   | 71-72  |
| <b>Transparencia del producto y mercadotecnia</b> | GRI 3: Temas materiales 2021         | 3-3           | Gestión de temas materiales  |                         |   | 64     |
|   | GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 | 417-1         | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios  | Experiencia del Cliente |   | 72     |
|   |                                      | 417-2         | Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios   | Experiencia del Cliente |   | 72     |
|   |                                      | 417-3         | Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing   | Experiencia del Cliente |   | 72     |
| <b>Comunicación corporativa</b>                   | GRI 3: Temas materiales 2021         | 3-3           | Gestión de temas materiales  |                         |   | 52     |
| <b>Atracción y retención de talento</b>           | GRI 3: Temas materiales 2021         | 3-3           | Gestión de temas materiales  |                         |   | 52     |
|   | GRI 401: Empleo 2016                 | 401-1         | Número de contrataciones y rotación de empleados   | Nuestro Talento         |   | 55     |
|   |                                      | 401-2         | Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo                        |                         |   | 57     |

## TEMAS MATERIALES

| TEMA MATERIAL                               | ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO GRI  | DESCRIPCIÓN   | CAPÍTULO        | OMISIÓN   | PÁGINA |
|---|--|--|---|-----------------|---|--------|
| <b>Atracción y retención de talento</b>     | GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018              | 403-1  | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo   | Nuestro Talento |   | 60-61  |
|   |  | 403-2  | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes   |                 |   | 60-61  |
|   |  | 403-3  | Servicios de salud en el trabajo  |                 |   | 60-61  |
|   |  | 403-4  | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo   |                 | No disponible (se reportará en los siguientes periodos) |        |
|   |  | 403-5  | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo   |                 |   | 60-61  |
|   |  | 403-6  | Fomento de la salud de los trabajadores   |                 |   | 60-61  |
|   |  | 403-7  | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales                                 |                 |   | 60-61  |
|   |  | 403-8  | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo   |                 |   | 60-61  |
|   |  | 403-9  | Lesiones por accidente laboral  |                 |   | 61     |
|   |  | 403-10   | Dolencias y enfermedades laborales  |                 |   | 61     |
|   | GRI 404: Formación y enseñanza 2016                  | 404-1  | Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral   |                 |   | 58-59  |
|   |  | 404-2  | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales |                 |   | 58-59  |
|   |  | 404-3  | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional                         |                 |   | 60     |
| <b>Gestión de la diversidad e inclusión</b> | GRI 3: Temas materiales 2021                         | 3-3  | Gestión de temas materiales   |                 |   | 52     |
|   | GRI 201: Desempeño económico 2016                    | 201-3  | Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación  |                 |   | 57     |
|   | GRI 401: Empleo 2016                                 | 401-3  | Permiso parental  |                 |   | 56     |
|   | GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1  | Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad            |                 |   | 52-53  |
|   |  | 405-2  | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres   |                 |   | 55-56  |
| GRI 406: No Discriminación 2016             | 406-1  | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas |   |                 | 58  |        |

## TEMAS MATERIALES

| TEMA MATERIAL  | ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDO GRI | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO   | OMISIÓN   | PÁGINA |
|--|--|---------------|--|--|---|--------|
| <b>Inclusión Financiera</b>  | GRI 3: Temas materiales 2021                             | 3-3           | Gestión de temas materiales  | Compromiso Social  |   | 75     |
|  | GRI 416: Salud y seguridad de los clientes               | 416-1         | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios  |  | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |        |
|  |  | 416-2         | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios  |  | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |        |
|  | Suplemento Sectorial GRI Sector de Servicios Financieros | FS13          | Cobertura geográfica de los puntos de acceso que la compañía pone a disposición de los sectores de población más desfavorecidos  | Experiencia de clientes  |   | 66-70  |
|  |  | FS14          | Productos y servicios señalados en el punto anterior tienen por objetivo facilitar la inclusión financiera   | Experiencia de clientes  |   | 66-70  |
|  |  | FS15          | Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros   | Experiencia de clientes  |   | 65-66  |
|  |  | FS16          | Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario  | Compromiso social  |   | 75-78  |
| <b>Gestión de riesgos sociales y ambientales de los financiamientos frente al cambio climático</b> | GRI 3: Temas materiales 2021                             | 3-3           | Gestión de temas materiales  | Gestión de riesgos   |   | 46     |
| <b>Productos financieros verdes</b>  | GRI 3: Temas materiales 2021                             | 3-3           | Gestión de temas materiales  | Estrategias e integración de factores ASG / Gestión de riesgos |   | 42-50  |
|  | Suplemento Sectorial GRI Sector de Servicios Financieros | FS1           | Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio   | Estrategias e integración de factores ASG / Gestión de riesgos |   | 42, 46 |
|  |  | FS2           | Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio  | Estrategias e integración de factores ASG / Gestión de riesgos |   | 42, 46 |
|  |  | FS3           | Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones | Estrategias e integración de factores ASG / Gestión de riesgos |   | 42, 46 |
|  |  | FS4           | Procesos para mejorar la competencia de los colaboradores al implementar las políticas ambientales y sociales y procedimientos aplicados a las líneas de negocio             | Estrategia e integración de factores ASG                       |   | 42-44  |

## TEMAS MATERIALES

| TEMA MATERIAL                          | ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDO GRI                | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO                                 | OMISIÓN   | PÁGINA |    |
|--|---|------------------------------|--|--|---|--------|----|
| <b>Productos financieros verdes</b>    | Suplemento Sectorial GRI<br>Sector de Servicios Financieros | FS5                          | Interacciones con clientes/destinatarios/socios comerciales con respecto a riesgos y oportunidades ambientales y sociales                                  | Estrategia e integración de factores ASG |   | 42-44  |    |
|  |   | FS6                          | Porcentaje de la cartera para líneas de negocio por región específica, tamaño (micro, pyme, grande) y por sector   | Desempeño Económico / Compromiso Social  |   | 19, 75 |    |
|  |   | FS7                          | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos      | Estrategia e integración de factores ASG |   | 43     |    |
|  |   | FS8                          | Valor monetario de productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio desglosado por propósito | Estrategia e integración de factores ASG |   | 43     |    |
|  |   | FS9                          | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimientos de evaluación de riesgos          | Estrategia e integración de factores ASG |   | 47-50  |    |
|  |   | FS10                         | Porcentaje y número de empresas que pertenecen a la cartera de la organización con las que ha interactuado en temas ambientales o sociales                 | Estrategia e integración de factores ASG |   | 49     |    |
|  |   | FS11                         | Porcentaje de activos sujetos a evaluación ambiental y social positiva o negativa  | Estrategia e integración de factores ASG |   | 49     |    |
| <b>Gestión de Riesgos ASG</b>          | GRI 3: Temas materiales 2021                                | 3-3                          | Gestión de temas materiales  | Gestión de riesgos                       |   | 46     |    |
| <b>Gestión de riesgos financieros</b>  | GRI 3: Temas materiales 2021                                | 3-3                          | Gestión de temas materiales  | Gestión de riesgos                       |   | 46     |    |
| <b>Solidez, balance y rentabilidad</b> | GRI 201: Desempeño económico 2016                           | GRI 3: Temas materiales 2021 | 3-3  | Gestión de temas materiales              | Desempeño Económico   |        | 15 |
|  |   | 201-1                        | Valor económico directo generado y distribuido   | Desempeño Económico                      |   | 18     |    |
|  |   | 201-2                        | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático   |  | No disponible (no se ha levantado información sobre riesgos financieros relacionados con el cambio climático, las reportaremos en el siguiente período) |        |    |
|  |   | 201-4                        | Asistencia financiera recibida del gobierno  | Ética y Anticorrupción                   |   | 35     |    |
|  |   | 302-1                        | Consumo energético dentro de la organización   | Compromiso Ambiental                     |   | 80     |    |
|  |   | 302-2                        | Consumo de energía fuera de la organización  | Compromiso Ambiental                     |   | 80     |    |

## TEMAS MATERIALES

| TEMA MATERIAL         | ESTÁNDAR GRI | CONTENIDO GRI | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO             | OMISIÓN  | PÁGINA |
|-----------------------|--------------|---------------|--|----------------------|--|--------|
| GRI 302: Energía 2016 |              | 302-3         | Intensidad energética  | Compromiso Ambiental |  | 80     |
|                       |              | 302-4         | Reducción del consumo energético   | Compromiso Ambiental |  | 80     |
|                       |              | 302-5         | Reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios                   | Compromiso Ambiental |  | 80     |
|                       |              | 305-1         | Emisiones directas de GEI (alcance 1)  | Compromiso Ambiental |  | 81     |
|                       |              | 305-2         | Emisiones indirectas de GEI a la energía (alcance 2)                                       | Compromiso Ambiental |  | 81     |
| 305: Emisiones 2016   |              | 305-3         | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)  |                      | No disponible (se reportará en los siguientes períodos)  |        |
|                       |              | 305-4         | Intensidad de las emisiones de GEI   | Compromiso Ambiental |  | 81     |
|                       |              | 305-5         | Reducción de las emisiones de GEI  | Compromiso Ambiental |  | 81     |
|                       |              | 305-6         | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)                                  |                      | No procede (no son significativas al estar asociadas sólo al uso de algunos gases refrigerantes en sistemas de refrigeración de instalaciones) |        |
|                       |              | 305-7         | Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire |                      | No procede (como banco no generamos este tipo de emisiones en nuestras operaciones)  |        |

**SASB**

| ESTÁNDAR                       | TÓPICO SAAB                     | TEMA MATERIAL                              | CÓDIGO  | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO                | OMISIÓN   | PÁGINA |
|--------------------------------|---------------------------------|--|---|--|-------------------------|---|--------|
| Financiamiento para el consumo | Privacidad del cliente          | Privacidad del Cliente                     | FN-CF-220a.1  | Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios  |                         | No procede (no se utilizan los datos de los clientes con propósitos secundarios)          |        |
|                                |                                 | Privacidad del Cliente                     | FN-CF-220a.2  | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente  | Experiencia de clientes |   | 71     |
|                                | Seguridad de los datos          | Ciberseguridad                             | 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  |                         | No disponible (se reportará en los siguientes periodos)                                   |        |
|                                |                                 | Ciberseguridad                             | FN-CF-230a.3  | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos  | Experiencia de clientes |   | 71     |
|                                | Prácticas de Venta              | Transparencia del producto y mercadotecnia | FN-CF-270a.1  | Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos   |                         | No procede (no contamos con este tipo de remuneración por venta de productos o servicios) |        |
|                                |                                 | Transparencia del producto y mercadotecnia | FN-CF-270a.2  | Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660   |                         | No disponible (se reportará en los siguientes periodos)                                   |        |
|                                |                                 | Transparencia del producto y mercadotecnia | 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                                    | Desempeño económico     |   | 15-21  |
|                                |                                 | Transparencia del producto y mercadotecnia | 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 |   | 72     |
|                                |                                 | Transparencia del producto y mercadotecnia | 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 |   | 71-72  |
|                                | Parámetro de Actividad          | Solidez, balance y rentabilidad            | 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     |   | 20     |
| Parámetro de Actividad         | Solidez, balance y rentabilidad | FN-CF-000.B                                | Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago | Desempeño económico  |                         | 20  |        |
| Banca Comercial                | Seguridad de los datos          | Ciberseguridad                             | FN-CB-230a.1  | (1) Número de filtraciones de datos,(2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII),(3) número de titulares de cuentas afectados   |                         | No procede (no hubo filtraciones de datos)  |        |
|                                |                                 | Ciberseguridad                             | FN-CB-230a.2  | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos  |                         |   | 71     |

**SASB**

| ESTÁNDAR                      | TÓPICO SAAB  | TEMA MATERIAL                   | CÓDIGO       | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO  | OMISIÓN   | PÁGINA  |            |
|-------------------------------|--|---------------------------------|--------------|--|---|---|---|------------|
| Banca Comercial               | Generación de inclusión y capacidad financieras  | Inclusión financiera            | 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  | Compromiso Social   |   | 75  |            |
|                               |  | Inclusión financiera            | FN-CB-240a.2 | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad  |   | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |   |            |
|                               |  | Inclusión financiera            | FN-CB-240a.3 | Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados  |   | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |   |            |
|                               |  | Inclusión financiera            | FN-CB-240a.4 | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos   | Compromiso Social   |   | 75-76   |            |
|                               | Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio | Gestión de riesgos ASG          |              | FN-CB-410a.1   | Exposición crediticia comercial e industrial, por sector  |   |   | 49         |
|                               |  |                                 |              | FN-CB-410a.2   | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa( ESG) en el análisis de crédito  | Gestión de Riesgos                                      |   | 48-49      |
|                               | Ética Empresarial  | Ética y anticorrupción          |              | FN-CB-510a.1   | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera |   | No disponible (se reportará en los siguientes períodos)           |            |
|                               |  |                                 |              | FN-CB-510a.2   | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades  | Ética y anticorrupción                                  |   | 32         |
|                               | Gestión del riesgo sistémico   | Gestión de riesgos financieros  |              | FN-CB-550a.1   | Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría  |   | No procede (no corresponde a Caja de Ahorros este tópico de SASB) |            |
|                               |  |                                 |              | FN-CB-550a.2   | Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital a largo plazo estrategia corporativa y otros negocios actividades  |   | No procede (no corresponde a Caja de Ahorros este tópico de SASB) |            |
|                               | Parámetro de Actividad   | Solidez, balance y rentabilidad |              | 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                                     |   | 21, 75     |
|                               |  |                                 |              | FN-CB-000.B  | (1)Número y (2) valor de los préstamos por segmento:(a) personales,(b)pequeñas empresas, y (c) corporativos   |   |   | 17, 20, 75 |
| Financiamiento para hipotecas | Prácticas de préstamo  | Solidez, balance y rentabilidad | FN-MF-270a.1 | (1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos:(a) hipotecas de tipo variable (HTV) híbridas o de opción,(b) con recargo por cancelación anticipada,(c de tipo más elevado, (d) total, con puntajes FICO (por las siglas de Fairlisaac Corporation) superiores o inferiores a 660 |   | No disponible (se reportará en los siguientes períodos) |   |            |

## SASB

| ESTÁNDAR                      | TÓPICO SAAB                                     | TEMA MATERIAL  | CÓDIGO       | DESCRIPCIÓN  | CAPÍTULO            | OMISIÓN   | PÁGINA |
|-------------------------------|---|--|--------------|--|---------------------|---|--------|
| Financiamiento para hipotecas | Prácticas de préstamo                           | Solidez, balance y rentabilidad  | 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 |   | 21     |
|                               |   | Solidez, balance y rentabilidad  | FN-MF-270a.3 | Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos  |                     | No disponible (se reportará en los siguientes períodos)   |        |
|                               |   | Solidez, balance y rentabilidad  | FN-MF-270a.4 | Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos  |                     |   |        |
|                               | Préstamo discriminatorio                        | Transparencia del producto y mercadotecnia   | FN-MF-270b.1 | (1) Número, (2) valor y (3) promedio ponderado de la ratio préstamo-valor (RPV) de las hipotecas otorgadas a (a) prestatarios pertenecientes a las minorías y (b) todos los demás prestatarios, con arreglo a los puntajes FICO superiores o inferiores a 660      |                     | No disponible (se reportará en los siguientes períodos)   |        |
|                               |   |  | FN-MF-270b.2 | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios  |                     | No procede (es parte de nuestra política y lineamientos como banco estatal la no discriminación en la prestación de nuestros productos y servicios) |        |
|                               | Riesgo ambiental de las propiedades hipotecadas | Gestión de riesgos sociales y ambientales de lo financiamientos frente al cambio climático | FN-MF-450a.1 | (1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años  |                     |   |        |
|                               |   |  | FN-MF-450a.2 | (1) Pérdida total esperada y (2) pérdida por impago (LGD) atribuibles al impago de préstamos hipotecarios y a la morosidad provocada por catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica  |                     | No disponible (actualmente estamos trabajando en la inclusión de los riesgos climáticos, los cuales se reportarán en el siguiente período)          |        |
|                               |   |  | FN-MF-450a.3 | Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la apertura y suscripción de hipotecas  |                     |   |        |
|                               | Parámetro de Actividad                          | Solidez, balance y rentabilidad  | FN-MF-000.A  | (1) Número y (2) valor de las hipotecas abiertas por categoría: (a) residencial y (b) comercial  | Desempeño económico |   | 21     |
|                               |   |  | FN-MF-000.B  | (1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial  | Desempeño económico |   | 21     |



[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)