



JUNTOS DEJAMOS HUELLAS

M E M O R I A 2 0 2 2



Caja de Ahorros



NUESTRO LEGADO



Caja de Ahorros inicia operaciones hace 88 años, bajo el liderazgo de don Guillermo De Roux, junto a 3 colaboradores y un capital de B/.150,000.00, tras la misión de conceder el acceso a la banca a más panameños.

Hoy, como una de las entidades bancarias más importantes en Panamá, con más de B/.6,000 millones en activos totales dentro de uno de los centros financieros más fuertes de la región, “El Banco de la Familia Panameña”, tiene un rol fundamental en el desarrollo de la economía nacional, la generación de empleo y la calidad de vida de miles de panameños, siendo el número uno en hipoteca de ley preferencial e interés social.

Acompañado por un grupo de más de 2,200 colaboradores, Juan E. Melillo, Gerente General, continúa impulsando una banca social rentable que llega a sus más de 800,000 clientes a través de 62 sucursales y una de las redes de canales más amplia del país, con productos diferenciadores para seguir aportando soluciones de vivienda a los sectores más nobles de la población contribuyendo a cerrar el déficit habitacional e impulsar las economías locales a través de la inclusión financiera.



Excelentísimo Señor
**LAURENTINO
CORTIZO COHEN**

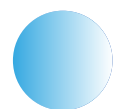
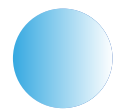
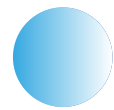
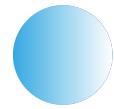
Presidente de la República
de Panamá

Su Excelencia
**JOSÉ GABRIEL
CARRIZO JAÉN**

Vicepresidente de la República
de Panamá



Junta Directiva

-  **Ana Berta Valdelamar Miranda**
Directora – Presidente
-  **Joseph Louis Salterio Ibáñez**
Director – Vicepresidente
-  **Alcides Napoleón Isaza Acosta**
Director
-  **Luis Carlos Cabezas Moreno**
Director
-  **Samir Camilo Gozaine Abdelmalak**
Director



MEMORIA 2022



Alta Gerencia

- ◀ **Juan E. Melillo**
Gerente General
- Lorenzo D. Escudé Saab**
Subgerente General
- Alex Enrique Lindo**
Subgerente de Área de Negocios
- Pedro E. Escalona Boyd**
Subgerente de Áreas de Control y Seguimiento

Gerentes Directivos

- Ariel Herrera Guillén**
Gerente Directivo de Finanzas y Tesorería
- Briant Dominici D'Anello**
Gerente Directivo de Consumo
- Donado Ibarra De León**
Gerente Directivo de Riesgo Integral
- Franklin Domínguez Testa**
Gerente Directivo Comercial
- Gisselle Chú Ríos**
Gerente Directiva de Gestión Humana
- Hildebrando Luna Rodríguez**
Gerente Directivo de Administración de Crédito y Cobro
- Isis García Castillo**
Gerente Directiva de Jurídico
- John Brenan Flores**
Gerente Directivo de Evolución y Transformación Corporativa
- María Teresa Carrizo de Jaén**
Gerente Directiva de Mercadeo y Comunicaciones
- Mauricio Nelson Marquinez**
Gerente Directivo de Seguridad y Transporte
- Patricia Jiménez Pino**
Gerente Directiva de Experiencia del Cliente
- Ricardo Gago Pérez**
Gerente Directivo de Administración

CAJA DE AHORROS 2022



MEMORIA 2022

POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL

Grado de inversión

Fitch Ratings y Moody's Investors Services, las dos calificadoras de crédito más renombradas a nivel mundial en mercado capitales otorgaron a Caja de Ahorros, por primera vez en su historia, grado de inversión internacional, reafirmando su posicionamiento y solidez financiera, destacando su gestión en el 2022.

MOODY'S

Baa2

con perspectiva Negativa
Largo Plazo

Prime-2

Corto Plazo

Fitch Ratings

Grado de Inversión Internacional

BBB-

con perspectiva Estable

AAA(pan)

con perspectiva Estable
Largo Plazo

F1+(pan)

Corto Plazo

SEGUIMOS CRECIENDO

Un banco de trayectoria y liderazgo

+800MIL
clientes a nivel
nacional

↑ B. 469
millones

Nuevos desembolsos
Banca Comercial y Corporativa

85%
en crecimiento

+ B. 6MIL
millones
en activos

DeUna
+24MIL
clientes
Sistema de transferencia
de celular a celular

62
sucursales
a nivel nacional

2 nuevas
sucursales

#1 HIPOTECAS
de ley preferencial e interés social

#3 HIPOTECAS
a nivel nacional

1er BANCO
en ofrecer préstamos para
paneles solares residenciales
y autos ecológicos

LANZAMOS wa!

Mi Wallet Nacional
La primera billetera digital
con la cédula como método
de pago



RECONOCIMIENTOS

Talento • Innovación • Sostenibilidad



Juan E. Melillo

Gerente General, se posiciona dentro del

TOP 100
del Ranking de Líderes

EXPERIENCIA DEL CLIENTE • EQUIPO DE TRABAJO • PROCESOS ÁGILES Y MEJORA CONTINUA • INNOVACIÓN

han sido los pilares que ha trazado Caja de Ahorros para la gestión del negocio bancario y su proyección como banca social ante su público de interés, que hoy es reconocida por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS), un referente en Iberoamérica, como una de las 10 empresas con mejor reputación de Panamá, así como la empresa con mejor reputación digital del país y una de las compañías más responsables a nivel social, ambiental y de gobernanza.

Posición

#1

Reputación en el
ámbito digital



#3

Evaluación por los
grupos de interés

Por compromiso de inversión, responsabilidad con los empleados y apuesta por la igualdad de género



#8

**Responsabilidad Social,
Ambiental y de Gobernanza**

Social #4 | Ambiente #8 | Gobernanza #9



#9

Ranking
de Reputación



Otras posiciones destacadas 2022

TOP 10

Empresas con Mejor Servicio al Cliente en Panamá por **Revista Summa Regional** – Enero 2022.



TOP 30

Empresas con Mejores Prácticas en Capital Humano por **Revista Summa Regional** – Febrero 2022.



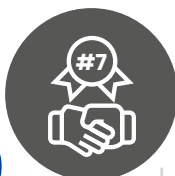
TOP 20

del Ranking de las Empresas con Mejor Clima Organizacional de la región por **Revista Summa Regional** – Agosto 2022.



#7 del TOP 100

de las Empresas con Mejor Reputación Corporativa por **Revista Vida y Éxito** – Septiembre 2022.



BANCA COMERCIAL Y CORPORATIVA

Impulsamos el desarrollo económico y generación de empleo

Con un crecimiento sin precedentes en el área comercial y corporativa, Caja de Ahorros ha aportado a la inversión pública y privada más de **B/. 469 millones** desembolsados, que le sitúan como un brazo financiero importante para el sector empresarial.

Mediante el respaldo al Gobierno Nacional con el financiamiento de obras de infraestructura que benefician a miles de panameños, así como a importantes empresas de diversos sectores, se conectan las comunidades para mejorar su economía y calidad de vida.



Ciudad Hospitalaria



Carreteras en el interior del país, Veraguas y Bocas del Toro

Por otra parte, el apoyo al sector de las Mipymes, que generan más del **70%** de los empleos en el país, se refleja en más de **2,800** créditos, de los cuales el **51%** se otorgaron a mujeres, reforzando la visión del banco hacia la igualdad de género.

85%
Crecimiento 2022

Operaciones en el sector privado

**Energético
Inmobiliario
Construcción**

**Fortalecimiento
en los segmentos**

Leasing, Factoring y Fideicomisos

LÍDERES EN EL SECTOR HIPOTECARIO

#1 en viviendas de Ley Preferencial

#3 en créditos hipotecarios a nivel nacional

Con una de las plataformas más ágiles de la plaza para la gestión de créditos hipotecarios, El Banco de la Familia Panameña concedió **B/.291 millones** a más de **4,200 familias** en el 2022.

También el banco destinó **B/. 32.3 millones** para la construcción de proyectos de interés social, beneficiando a **1,043 familias** en las provincias de Colón, Panamá Oeste, Chiriquí y Panamá.

NUEVA



El segmento de hipotecas registró **B/.2,504 millones** al cierre de diciembre de 2022.

+ B/. 4 millones en viviendas en construcción



Ha reducido de 120 a 45 días el proceso de gestión hipotecaria, desde la aprobación hasta el desembolso.

*Imputables a Caja de Ahorros.

BANCA 24/7

Robusteciendo su estrategia de inclusión financiera, Caja de Ahorros cuenta con una de las redes de canales más completas del sector, para estar cerca de sus clientes y llegar a más comunidades, con inmediatez y seguridad en cada transacción.

248 *Caja Amiga*

- > +140 mil transacciones
- > +B/. 5.8 millones



+138 mil

- clientes afiliados a Caja en línea
- > +1.8 millones de transacciones
 - > +10 mil nuevos afiliados
 - > +B/. 316 millones



597

Puntos de Venta

- > +1.7 millones de transacciones
- > +B/. 96.8 millones

307

cajeros automáticos

12 de ellos, son Multifuncionales.

- > +10.5 millones de transacciones
- > +B/. 801 millones



MEMORIA 2022

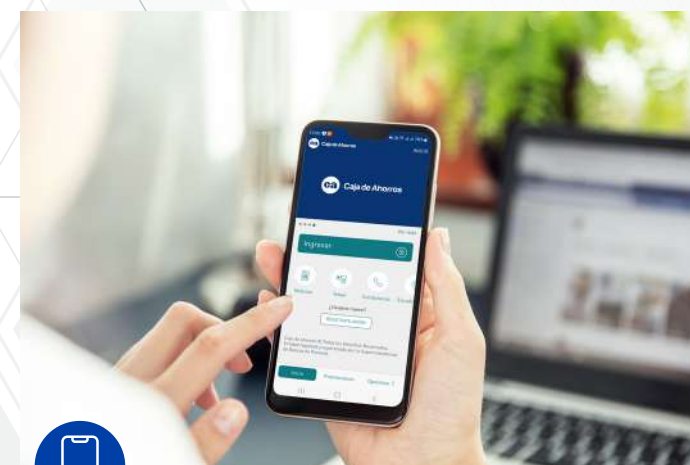
DeUna



+24 mil

clientes

- > +55 mil transacciones
- > +B/. 1.5 millones



+150 mil

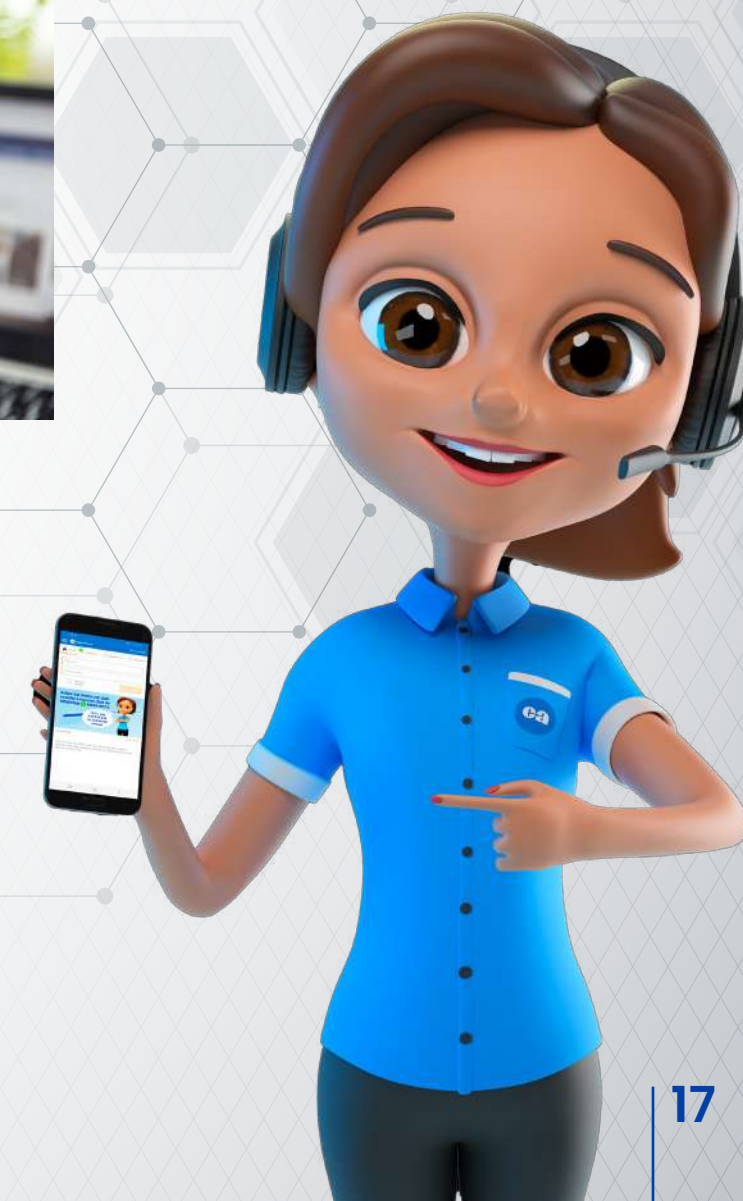
- clientes afiliados a Banca Móvil
- > +37 mil transacciones
 - > +32 mil nuevos afiliados
 - > +B/. 290 millones

62

sucursales

+1,150

Puntos de contacto



AMPLIAMOS NUESTRA RED DE SUCURSALES

al servicio del país



Inauguración
de sucursal de Costa del Este



Apertura de **Sucursal La Villa de Los Santos**

Nueva sede en provincias centrales

Con el corte de cinta dirigido por el presidente de la República de Panamá, Laurentino Cortizo Cohen, el superintendente de Bancos de Panamá, Amauri Castillo, y autoridades de la provincia, la nueva sucursal La Villa de Los Santos se convierte en la nueva sede de Caja de Ahorros para toda su operación en la región central.



MEMORIA 2022



**Somos
Pet Friendly**

Caja de Ahorros sigue más cerca de sus clientes y ahora es un banco "Pet Friendly" que pone a disposición sus sucursales para recibir a las familias panameñas junto a sus mascotas.



Con gran orgullo, se une a este estilo de vida que da un trato especial a las mascotas como miembros importantes de las familias.



se renueva en un formato móvil

En 2022, Caja Amiga se renovó mediante el uso de una aplicación móvil, que permite a los comercios utilizar sus teléfonos o tabletas electrónicas para ofrecer el servicio de corresponsalía no bancaria a los más de 800 mil clientes a nivel nacional, incorporando el uso de la cédula de identidad personal como método de transaccionalidad.

Todo en un solo **app**

Caja Amiga, **puede atender el 65% de los servicios** que se gestionan en las sucursales y aporta a formalizar a gran parte de la red de comercios que integran este ecosistema.



Durante el 2022 se instalaron
55 nuevas
Caja Amiga para una red de
248 a nivel nacional



MEMORIA 2022

wa!

Mi Wallet Nacional

Una billetera electrónica
con posibilidades infinitas



Wa! Mi Wallet Nacional, la nueva plataforma de medios de pagos digitales de Caja de Ahorros segura, eficiente y confiable permite a los usuarios administrar su dinero de forma virtual y realizar pagos de manera sencilla con QR desde una aplicación en su teléfono móvil o con una tarjeta Mastercard virtual. Además es la primera que permite utilizar la cédula de identidad para pagar, asegurando así la posibilidad de acceso a la banca para miles de panameños a nivel nacional.

Este innovador formato, único en Panamá y la región, es producto de una alianza con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), y aporta a la visión del banco de romper las barreras de accesibilidad y liderar la inclusión financiera, el ahorro y la buena gestión de la economía familiar, como parte de su compromiso con la comunidad.



+18,000
registros en su mes
de lanzamiento



PRODUCTOS INNOVADORES AL CUIDADO DEL PLANETA

Paneles solares

El Banco de la Familia Panameña ha liderado importantes proyectos para aportar a la eficiencia energética y el uso responsable de los recursos naturales, siendo el primer banco en ofrecer préstamos para paneles solares residenciales.

Al cierre de diciembre se registran:

B/. 81MIL
en este segmento



Líderes en financiamiento de autos ecológicos

Alineado a su visión de ser un banco más sostenible, Caja de Ahorros fue el primer banco de la plaza en ofrecer préstamos de autos híbridos y eléctricos, contando hoy con la cartera más grande del mercado.

B/. 2.7
millones
créditos otorgados



MEMORIA 2022

CERCA DE NUESTROS CLIENTES

Con una destacada presencia en las ferias de mayor importancia del país, Caja de Ahorros otorgó créditos por más de B/. 372 millones, sobrepasando las metas de cada producto.

B/. 372
millones

- Capac Expo Vivienda
- Acobir
- Capac Expo Hábitat
- Expo Comercial Coclé
- Feria de Azuero
- Feria de Soná
- Feria de David
- Verano Auto Show
- October Motor Fest
- Luxury Motor Show
- Caja de Soluciones



RESULTADOS FINANCIEROS

al cierre de diciembre 2022.



Índice de Adecuación
de Capital

17.82%



MEMORIA 2022



CARTERA DE PRÉSTAMOS

B/. 4,020 millones

Un crecimiento de
B/. 457 millones | **12.8%**

Corporativos

B/. 469 millones

un crecimiento de
B/. 215 millones

Consumo

B/. 1,043 millones

un crecimiento de
B/. 44 millones

Hipotecas

B/. 2,508 millones

un crecimiento de
B/. 198 millones

Del monto de hipotecas

B/. 1,607 millones

Ley Preferencial

B/. 897 millones

Sin Ley Preferencial

CARTERA DE DEPÓSITOS

B/. 4,850 millones

Un crecimiento de
B/. 983 millones | **25.4%**

----- A la Vista **B/. 141 millones**

----- Ahorros **B/. 1,153 millones**

----- A Plazo Fijo **B/. 3,556 millones**

EL MEJOR TALENTO

que rompe barreras

El talento humano de Caja de Ahorros transmite la pasión que ponen todos los días al servicio de la comunidad, con trabajo en equipo y compromiso.

+50 HORAS
de capacitación por colaborador

+70 CONCURSOS INTERNOS
promoviendo el crecimiento profesional

Alianza con la Fundación Alemana
para capacitar a más de 700 colaboradores.

Impulsando el profesionalismo entre sus colaboradores así como la igualdad de género en Caja de Ahorros
294 mujeres y 201 hombres ocupan puestos de liderazgo.



INCLUSIÓN

al máximo nivel

Como primer banco en incluir soluciones bancarias de impacto social, Caja de Ahorros cerró el 2022 con la graduación de 181 colaboradores del Curso Básico de Lengua de Señas impartido por el Instituto Panameño de Habilidad Especial (IPHE), que hoy prestan servicio en sus sucursales y edificios a nivel nacional, con los conocimientos necesarios y forma de comunicación apta para las personas en situación de esta discapacidad de origen auditivo.



181
colaboradores
graduados del Curso Básico de Lengua de Señas impartido por el Instituto Panameño de Habilidad Especial (IPHE)

45
cajeros automáticos
con sistema Braille

97
cajeros automáticos
con altura adecuada
para discapacitados

CAJAS INCLUSIVAS
con la altura necesaria para atención de personas con discapacidad física en nuestras sucursales

ESTACIONAMIENTOS SEÑALIZADOS
y accesos con rampas para personas con discapacidad



RESPALDAMOS LOS SUEÑOS Y METAS

de los atletas panameños

Promover la trayectoria profesional de los deportistas panameños y crear espacios de desarrollo para todos los atletas del país, es parte de la misión que persigue Caja de Ahorros como **"El Banco Oficial del Deporte en Panamá"**, y en el 2022 continuó apoyando en materia de fútbol, béisbol, ciclismo, entre otras disciplinas.



Béisbol

Por doceavo año consecutivo Caja de Ahorros patrocinó el Campeonato Nacional de Béisbol Juvenil - Copa Caja de Ahorros, premiando al "Jugador Más Valioso" con una cuenta de ahorro y copatrocinó el Campeonato Nacional de Béisbol Mayor participando activamente de cada jornada.



Fútbol

El Banco de la Familia Panameña puso su nombre como el principal patrocinador de los torneos nacionales infantiles y juveniles masculino y femenino, Copa Caja de Ahorros, el alma y el futuro de nuestro fútbol nacional.



Nuevamente, el banco consolida su compromiso con:

- Selección mayor masculina y femenina
- Selecciones infantil y juvenil preolímpica masculina
- Categoría Sub 23
- Categoría Sub 20
- Categoría Sub 17
- Categoría Sub 15
- Selección Futsal
- Selección Futplaya

Ciclismo

Por segundo año consecutivo Caja de Ahorros se convirtió en el patrocinador oficial de la Selección Nacional Juvenil de Ciclismo, apoyando además el evento más importante de ciclismo del país, el Tour de Panamá 2022, bajo el nombre Ciclismo, Cultura y Educación, donde ciclistas de 13 países invitados recorrieron nuestras calles a nivel nacional en sus 7 etapas.



MEMORIA 2022

4 MILLONES DE PANAMEÑOS

celebraron el cumpleaños de **ZAMBO**

Caja de Ahorros celebró junto a todo el país los 50 años de Zambo como emblema de la educación financiera en Panamá, mediante actividades inclusivas y campañas 360° a nivel mediático. Zambo es parte de la esencia de Caja de Ahorros y del legado que la institución ha transmitido a generaciones de panameños.

- Celebración con colaboradores y clientes
 - Giras en sucursales
 - Matiné
- Campañas educativas
 - Donaciones e iniciativas de voluntariado
- Celebración con los medios de comunicación
 - Visitas escolares
- Participación en eventos deportivos y culturales



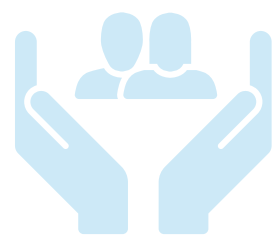
50
AÑOS



Responsabilidad **Social**



COMPROMISO SOCIAL



Caja de Ahorros ha sido siempre una entidad que prioriza la Responsabilidad Social Institucional, con programas trascendentales que impactan el desarrollo social y educativo del país.

La solidaridad es parte del ADN del banco y juntos, como Una Gran Familia, han llevado esperanza a través de proyectos que hacen la diferencia, sobre todo en comunidades de escasos recursos.



MEMORIA 2022



17 años

Como coorganizadores del Concurso Nacional de Oratoria.



Voluntariado Una Gran Familia

El Banco de la Familia Panameña cuenta con una vasta trayectoria como aliado social de diversas causas, robustecido por la labor que realizan sus colaboradores a través del voluntariado corporativo Una Gran Familia, quienes de forma solidaria se unen a actividades sociales, ambientales y educativas a lo largo del año.



142

actividades, 16 realizadas por las gerencias directivas.



7,500 horas de Voluntariado.



1,250 voluntarios realizaron actividades durante el 2022.



HUERTOS ESCOLARES

de Zambo

Desde hace 20 años, Caja de Ahorros desarrolla su programa insignia, Los Huertos Escolares de Zambo, con la firme convicción de aportar al bienestar de las familias panameñas y el progreso del país.

Con los huertos escolares, Caja de Ahorros ha llegado a comunidades de escasos recursos y difícil acceso transformando la vida de los niños y dándoles la oportunidad de un mejor futuro.



275

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

28,822

beneficiados directos.

1,900

docentes participantes.

Inversión:
B/. 223,000.00



MEMORIA 2022



EDUCACIÓN

Financiera

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



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

Programa Nacional del Ahorro:



dirigido a los niños, durante el 2022 la entidad visitó 10 escuelas participantes con **2,207 niños** beneficiados.

Programa Mis Finanzas Trascienden:



Programa que realiza junto con la Sparkassenstiftung für internationale Kooperation (Fundación Sparkassen de las Cajas de Ahorros para la Cooperación Internacional), y está dirigido a adolescentes y adultos con la finalidad de transmitir los conceptos de cómo administrar las finanzas.

Durante 2022

34

capacitaciones

548

beneficiados



M E M O R I A

20
22

