



Caja de Ahorros

El Banco de la Familia Panameña

MEMORIA ANUAL

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



2023



CERCA DE SU GENTE

Caja de Ahorros es una entidad bancaria con un fuerte compromiso con el bienestar del país, la bancarización, igualdad de género, responsabilidad social e iniciativas que por 89 años ha implementado en pro de las familias, niñez y del crecimiento financiero de Panamá, bajo las mejores prácticas de gobernanza y transparencia.

El Banco de la Familia Panameña fue fundado mediante Decreto Ejecutivo N° 54 de 15 de junio de 1934, bajo el mandato del presidente Harmodio Arias Madrid e inició operaciones el 5 de julio de ese mismo año. Su primer gerente general fue Don Guillermo De Roux.

Se ha posicionado como uno de los bancos más importantes de la plaza nacional, ocupando un sitio relevante en la promoción del ahorro, concesión de viviendas y el respaldo al sector emprendedor con la visión de dinamizar las economías locales y acompañar a su clientela a hacer realidad sus anhelos.

Es un banco innovador, liderado por Juan E. Melillo, gerente general y los más de 2,300 colaboradores y colaboradoras quienes han unido sus esfuerzos para contribuir con el crecimiento del país, la sostenibilidad económica, el acceso de los panameños a los sistemas bancarios y al impulso de proyectos verdes que promueven el uso responsable de los recursos naturales, respaldando así las iniciativas del Gobierno Nacional.

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 VALDELAMAR MIRANDA

Directora - Presidenta

JOSEPH LOUIS SALTERIO

Director - Vicepresidente

ALCIDES ISAZA ACOSTA

Director

ELDA SANSÓN DE MADURO

Directora

MICHELE M. MORENO

Directora

SAMIR CAMILO GOZAINÉ

Director

MARGA MONTENEGRO DE SERRACÍN

Directora

ALTA GERENCIA

JUAN E. MELILLO

Gerente General

LORENZO D. ESCUDÉ S.

Subgerente General

ÁLEX LINDO

Subgerente de Área de Negocios

PEDRO E. ESCALONA BOYD

Subgerente de Área de Control
y Seguimiento

GERENTES DIRECTIVOS/AS

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

GRISELL VEGA CABALLERO

Gerente Directiva de Jurídico

HILDEBRANDO LUNA

Gerente Directivo de Administración
de Crédito y Cobros

JOHN BRENAN FLORES

Gerente Directivo de Evolución
y Transformación Corporativa

MARÍA TERESA CARRIZO DE JAÉN

Gerente Directiva de Mercadeo y Comunicaciones

MAURICIO NELSON MARQUÍNEZ

Gerente Directivo de Seguridad y Transporte

PATRICIA JIMÉNEZ PINO

Gerente Directiva de Experiencia del Cliente

RICARDO GAGO PÉREZ

Gerente Directivo de Administración

RUBÉN LAM CASTILLO

Gerente Directivo de Operaciones

SERGIO CORTÉZ CARBONELL

Gerente Directivo de Tecnología

YOVANKA SUCRE ROBLES

Gerente Directiva de Gestión Humana



TRAYECTORIA Y REPUTACIÓN

Por tercer año consecutivo, Caja de Ahorros se posiciona en el Top 10 del ranking del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) como una de las empresas con mejor reputación en el país y, además, en el top 3 del sector financiero y bancario.



merco
MONITOR EMPRESARIAL DE
REPUTACIÓN CORPORATIVA
POSICIONAMIENTO CAJA DE AHORROS 2023



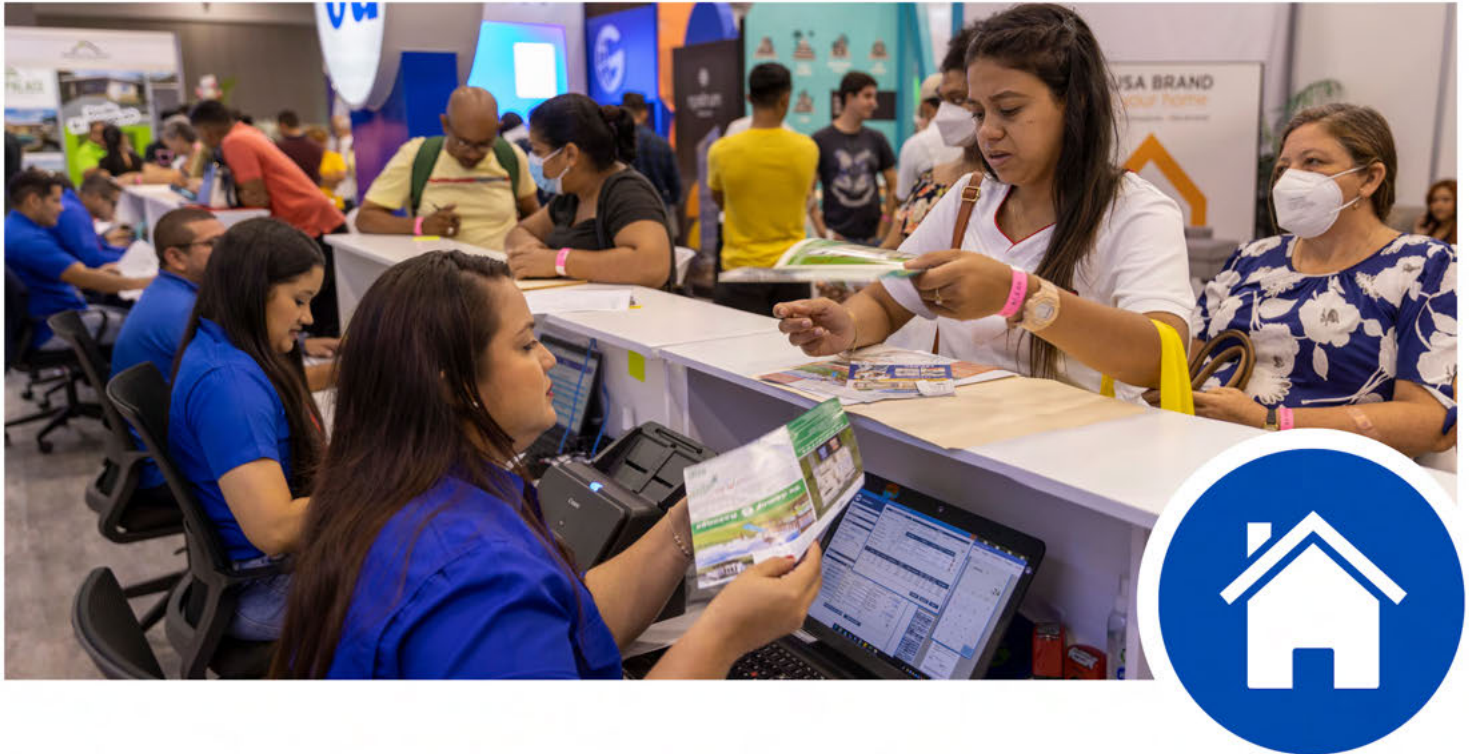
RANKING DE Summa

- #4 Empresas Diversas, Equitativas e Inclusivas en Panamá y #1 en banca.
- Top 10 del Ranking de los Mejores Empleadores de América Central y República Dominicana y #3 en banca.



En 2023, Caja de Ahorros fue certificada como uno de los mejores lugares para trabajar en Centroamérica por la prestigiosa firma Great Place To Work.

ACCESO A VIVIENDAS



Caja de Ahorros promueve un acceso oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios financieros hacia todos los segmentos de la sociedad, liderando el sector hipotecario como el banco de preferencia de los panameños y panameñas para adquirir su vivienda.

Durante el 2023, la cartera hipotecaria se ubicó en B/.2,727 millones con un crecimiento de B/.219 millones comparado con igual periodo del 2022. Cuenta con una cartera de más de 66 mil créditos hipotecarios.



B/.219 MILLONES

Creció la cartera hipotecaria en 2023.



#2

Caja de Ahorros se ubica como el segundo banco más importante en el sector hipotecario, transformando la vida de miles de panameños y panameñas quienes adquieren su hogar propio con el respaldo de un banco de 89 años de trayectoria.



**+ 70 FERIAS
HIPOTECARIAS**

En 2023 el banco tuvo presencia en las ferias hipotecarias más importantes, entre ella, Capac Expo Hábitat, Expo Inmobiliaria Acobir, Convivienda, entre muchas otras.

BANCA DE INVERSIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

Caja de Ahorros ha logrado posicionar la banca de inversión pública y privada con un crecimiento de su cartera comercial de 444% en los últimos 4 años, la más alta de la historia de Caja de Ahorros, lo que refleja el importante aporte del banco a la economía nacional desde su enfoque estratégico y en cumplimiento de las normativas y mejores prácticas de gobernanza.



B/.784 MILLONES

Saldo de la cartera comercial al 2023.

Dentro de las cifras de Comercial, también se contemplan los segmentos MIPYME, con un saldo de B/. 49 millones al cierre del 2023, pasando de B/. 3 millones a B/.49 millones en 4 años, contribuyendo así con la generación de empleo, a la estabilidad económica y a la inclusión financiera.



MIPYMES

B/.46 MILLONES

Crecimiento de la cartera a 2023.

1,726 CLIENTES



En la cartera de consumo, el crecimiento en los últimos 4 años ha sido de 29%, lo que se traduce en alrededor de B/. 862 millones de crecimiento entre préstamos hipotecarios, préstamos personales, préstamos de autos, tarjetas de crédito y la cartera de autos ecológico en la que Caja de Ahorros ha sido pioneros y que ocupa la posición #1 a nivel nacional.



AUTOS ECOLÓGICOS

B/.5.3 MILLONES

Saldo de la cartera al cierre del 2023.

BANCARIZACIÓN, ECONOMÍA INCLUSIVA

La bancarización financiera es fundamental en el desarrollo económico, la reducción de la pobreza y el fortalecimiento de la inclusión e igualdad de género, brindando a las personas y empresas acceso a servicios financieros esenciales y contribuyendo a la estabilidad económica.

Por ello, Caja de Ahorros cuenta con una de las redes de canales más completas al servicio del país.

CAJA AMIGA

Caja Amiga ha llegado a comunidades de difícil acceso y de la mano de sus comercios aliados: farmacias, abarroterías, tiendas, minisúper, benefició a más de 170 corregimientos a nivel nacional y a más de 480 mil personas.

296 
+116 mil transacciones
+ B/.4 millones

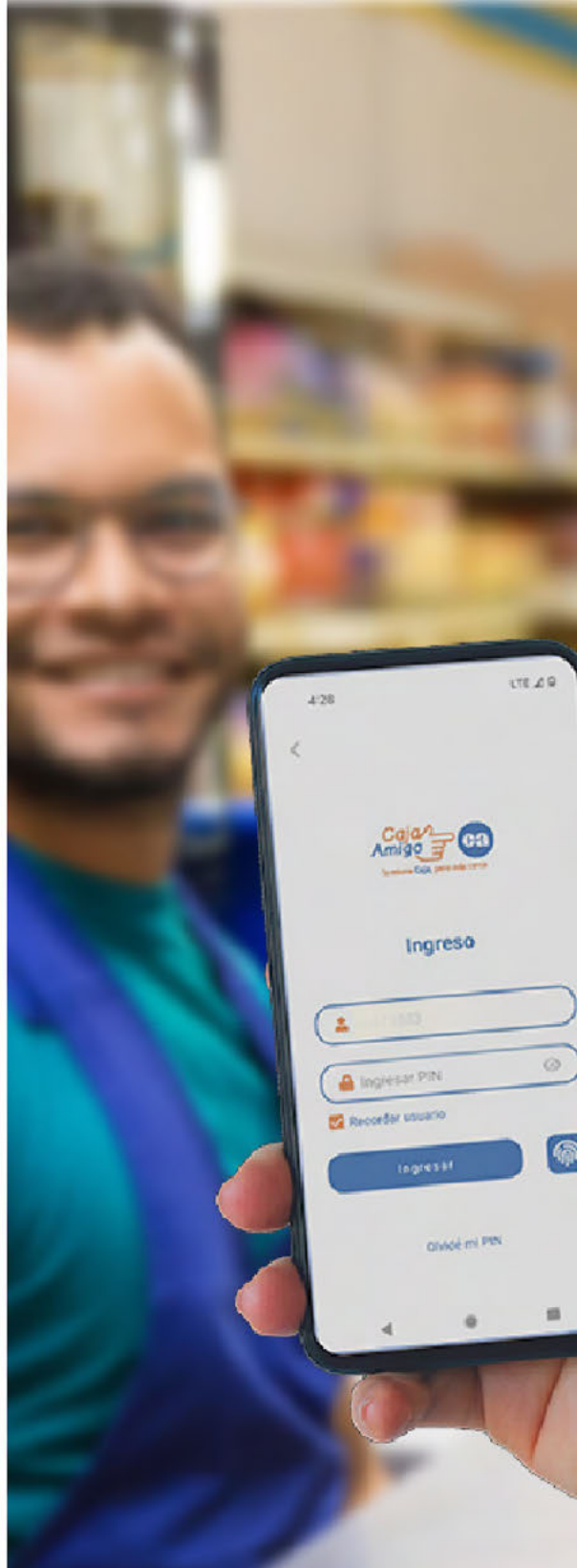


PUNTOS DE VENTA
717 comercios afiliados
+2 millones transacciones
+ B/.206 millones

wa!

Mi Wallet Nacional

+148 mil transacciones
+ B/.68 millones





CONECTIVIDAD FINANCIERA

El Banco de la Familia Panameña se sigue posicionando entre las entidades bancarias con servicios y herramientas tecnológicas seguras para su clientela, por ello, ha implementado nuevas facilidades en sus canales digitales para simplificar la vida de los usuarios, teniendo exitosos resultados en el 2023.

CAJA EN LÍNEA Y BANCA MÓVIL

+181 mil clientes afiliados

+46 millones de transacciones



+30 mil clientes afiliados

+55 mil transacciones

A woman with curly hair is smiling and looking at her smartphone. The word 'Simplifica TU vida' is written in a stylized font, with 'vida' in large white letters and 'Simplifica TU' in smaller blue letters above it. Below the text, it says 'con lo nuevo de CAJA EN LÍNEA Y BANCA MÓVIL'. At the bottom, there are four icons and their corresponding descriptions: a face icon for facial authentication, a card icon for blocking/unblocking cards, a dollar sign icon for new payments, and a clock icon for ACH Xpress.

Simplifica TU vida

con lo nuevo de
CAJA EN LÍNEA Y BANCA MÓVIL

- Autenticación por reconocimiento facial para primer ingreso y activación de token.
- Bloqueo y desbloqueo de tarjetas débito y crédito.
- Nuevos pagos: IDAAN y UTP.
- ACH Xpress.

308 CAJEROS AUTOMÁTICOS

+10 millones de transacciones

+ B/.804 millones

11 nuevos cajeros automáticos multifuncionales (permiten depósitos de efectivo).



TALENTO CA

TRABAJO EN EQUIPO



El banco es consciente de la importancia que tiene garantizar la igualdad entre mujeres y hombres a través del liderazgo, el respeto, la inclusión y la promoción de entornos laborales que favorezcan el crecimiento profesional, el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Caja de Ahorros ha asumido con mucha determinación y compromiso el reto de obtener el sello de igualdad de género para la banca pública del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, creando una comisión que fortalece su estrategia para establecer y alcanzar estándares que empoderen a las mujeres.



**2,230 COLABORADORES
Y COLABORADORAS**

integran el equipo Caja de Ahorros al cierre de 2023.

MUJERES 57.21% - HOMBRES 42.87%

Distribución por género.

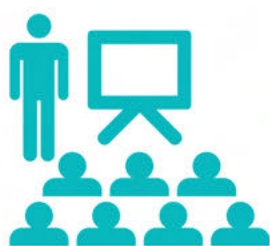


POSICIONES DE LIDERAZGO

301 MUJERES Y 207 HOMBRES

CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO

Caja de Ahorros ha esforzado en crear un entorno que fomente el crecimiento y el bienestar personal y profesional de su equipo, invirtiendo en programas de formación y desarrollo para fortalecer sus habilidades y conocimientos, capacitando a todo su personal a través de 183 sesiones de aprendizaje, asegurando que estén equipados para enfrentar los desafíos de un mundo bancario en constante evolución.



100% PERSONAL CAPACITADO

183 sesiones

+90 mil horas de capacitación.

217 ASCENSOS

De las cuales, 128 son mujeres y 89 hombres.

Desde su área de Gestión Humana se ha promovido una cultura de inclusión donde cada voz es escuchada, independientemente de su origen, género u orientación. Su compromiso con la diversidad no solo es un reflejo de sus valores, sino también una ventaja competitiva que impulsa la creatividad y la innovación del banco.



BIENESTAR LABORAL

Caja de Ahorros cuenta con una estrategia diseñada para mejorar la calidad de vida de sus funcionarios en su entorno laboral. Estos programas abordan diversos aspectos, como la salud física y mental, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el desarrollo profesional y la satisfacción en el trabajo, entre otros para satisfacer, retener y motivar a su talento y así cumplir con el objetivo estratégico de potenciarlos como un referente de marca empleadora en la región.



BIENESTAR EMOCIONAL, FÍSICO Y MENTAL



ZAMBO RACING TEAM

Integrado por colaboradores y colaboradoras de diversas áreas.



LIGAS DEPORTIVAS

Se han organizado cinco ligas deportivas, donde participaron **297** personas a nivel nacional.



ACTIVIDADES FAMILIARES

En 2023, **129** hijos e hijas de colaboradores/as participaron de actividades de verano.



SALUD

Se llevaron a cabo sesiones de pausas activas, ferias de salud y jornadas de vacunación para el personal.

EQUIDAD DE GÉNERO

Con la creación de la Unidad de Equidad de Género y Equiparación de Oportunidades en Caja de Ahorros, se reafirma el compromiso de la entidad por crear un mundo más justo para las generaciones presentes y futuras, aprovechando el talento y el potencial de cada persona, sin importar su género.



11 CHARLAS

Sobre temas de género con la participación de más de 1,400 colaboradores y colaboradoras.

EMPODERAMIENTO

Se desarrollaron jornadas de sensibilización en la Comarca Ngäbe - Buglé y en Panamá Centro junto al Municipio de Panamá.

ALIANZA

- Convenio Marco de Cooperación y Asistencia Técnica con el Instituto Nacional de la Mujer.
- Adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género Panamá (IPG Panamá).
- Pacto de Responsabilidad Social con la Fiscalía Electoral.



EQUIPARACIÓN DE OPORTUNIDADES



CERTIFICACIONES

Caja de Ahorros cuenta con 2% del personal con discapacidad, certificada ante el Ministerio de Trabajo.



BRAILLE

El banco tiene 173 cajeros automáticos con sistema Braille y 94 ATM con la altura adecuada para uso de personas con sillas de ruedas o movilidad reducida.



LENGUA DE SEÑAS

La institución está al servicio del país con 182 colaboradores/as graduados en Lengua Básica de Señas.



RECONOCIMIENTOS

El banco también recibió reconocimiento del Instituto Panameño de Rehabilitación Especial y la Academia Panameña de Lengua de Señas por sus aportes a la sociedad y fue galardonado por la Asociación de Sordos de Panamá, por su compromiso en mejorar la calidad de vida de las personas sordas o con discapacidad auditiva.



CONSTRUYENDO UN FUTURO SOSTENIBLE



UN LEGADO SOCIAL



Caja de Ahorros es un banco que cree en la responsabilidad social y en el impacto positivo que puede generar en la comunidad, comprometido a ejecutar prácticas financieras éticas y sostenibles apoyando iniciativas sociales y ambientales que contribuyan al bienestar general. Colabora estrechamente con organizaciones sin fines de lucro, gobiernos locales y otras entidades para impulsar proyectos que aborden desafíos clave en áreas como educación, salud y desarrollo sostenible.

HUELLA DE CARBONO

Nos adherimos al programa Reduce tu Huella Corporativo-Carbono del Ministerio de Ambiente, midiendo nuestra huella de carbono a nivel nacional.

APORTE SOCIAL

Llegamos a más de un millón de panameños con nuestras acciones a nivel nacional apoyando a fundaciones y organizaciones públicas y privadas.



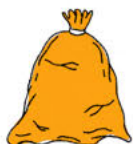
UN BANCO VERDE QUE DEJA HUELLA

Caja de Ahorros cree en la transformación, por ello, se trazó la meta de ser un banco verde, lo que ha significado una evolución de la cultura interna con proyecto transversales y que impactan al cumplimiento de los Objetivo de Desarrollo Sostenible.



+10 TONELADAS DE MATERIAL RECICLABLE

en la estación del Autobanco de San Francisco.



+22 TONELADAS DE DESECHOS RECOLECTADOS

en jornadas de limpieza de playas.



3 NUEVAS ESTACIONES

de reciclajes se instalaron al servicio de la comunidad en la Torre Guillermo De Roux, sucursal El Dorado y sucursal Bicentenario.



Realizaron la reforestación de más de 500 plántones de especies nativas en la región de Azuero.



HUERTOS QUE CAMBIAN VIDAS

Caja de Ahorros mantiene su compromiso con la niñez panameña, aportando a su desarrollo físico y académico a través de **Los Huertos Escolares de Zambo**, uno de sus programas insignia con más de 23 años de trayectoria, alineado al Plan Colmena, liderado por el Gobierno Nacional, que busca impulsar procesos de desarrollo territorial en áreas de pobreza y vulnerabilidad.

En el 2023 los resultados del programa de huertos fueron:



+40 MIL

niños y niñas beneficiados.
+ 22 mil padres de familia.
+ 2 mil docentes.



295

escuelas
a nivel nacional



+427 MIL

libras de alimentos
producidos.

+460 MIL NIÑOS Y NIÑAS

beneficiados desde su creación con la producción
de 18 millones de libras de alimentos.

Contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Aporte al Plan Colmena

De los estudiantes beneficiados en el 2023, 48% son niñas y 51% niños lo que fortalece su visión de inclusión y equidad de género. También hizo importantes aportes al Plan Colmena con presencia en:

43 distritos que son parte
de este programa social.

177 escuelas
del Plan Colmena.



UNA GRAN FAMILIA, ADN SOCIAL

El Banco de la Familia Panameña está comprometido en brindar igualdad de oportunidades y apoyar a comunidades desfavorecidas a través de proyectos sociales y de inversión en el bienestar comunitario.

Es un banco que marca la diferencia en la vida de las personas y las comunidades a las que sirve, como lo ha hecho por 89 años, y ese apoyo trascendental es gracias a la labor de su equipo de voluntarios Una Gran Familia.



1,500
voluntarios

8 997
horas de voluntariado

+20 proyectos sociales relacionados a mantenimiento, pintura y adecuación de espacios públicos, asilos y organizaciones a nivel nacional.



Una Gran
Familia

+153
actividades realizadas

EDUCACIÓN FINANCIERA

Para Caja de Ahorros es una prioridad seguir bancarizando y educando financieramente a todos los segmentos de la población, conscientes de nuestro rol social, por lo que ha establecido una ruta de trabajo mediante alianzas estratégicas, que les permiten llegar a más personas con un mensaje contundente de la importancia del manejo correcto de las finanzas, de una forma amigable y sencilla a través del programa Mis Finanzas Trascienden.

FORMACIÓN

Se capacitó a **45 colaboradores y colaboradoras** como facilitadores de charlas de educación financiera.



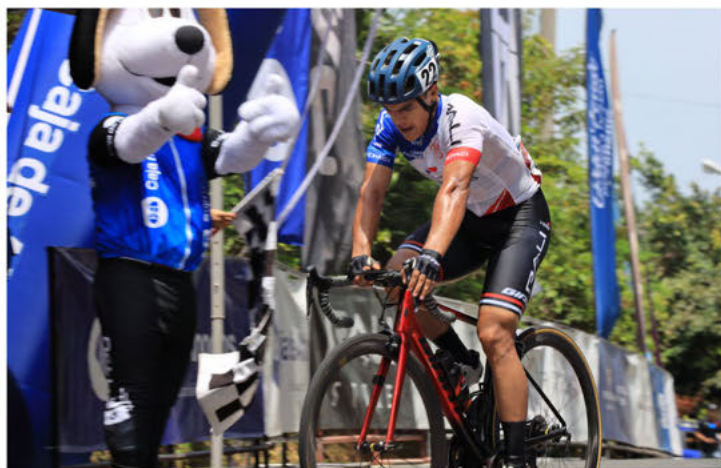
EDUCACIÓN A LA NIÑEZ

El Banco de la Familia Panameña realizó **38 charlas de Educación Financiera** y 6 charlas del Ahorro para niños y niñas.

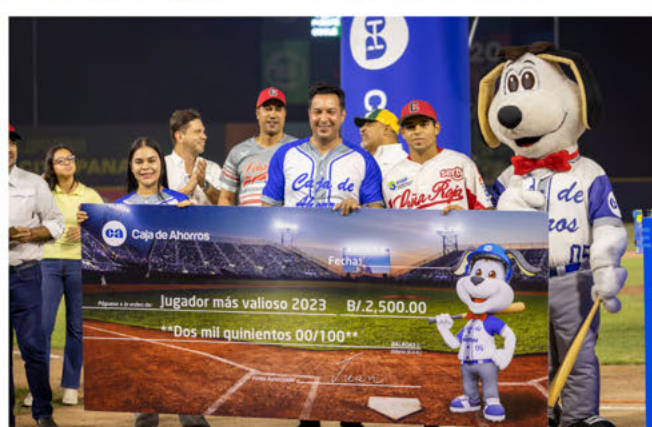
IMPACTO POSITIVO

Durante el 2023, el banco logró impactar a 656 mujeres, 201 hombres y 390 niños y niñas con una inversión de B/13,950.00



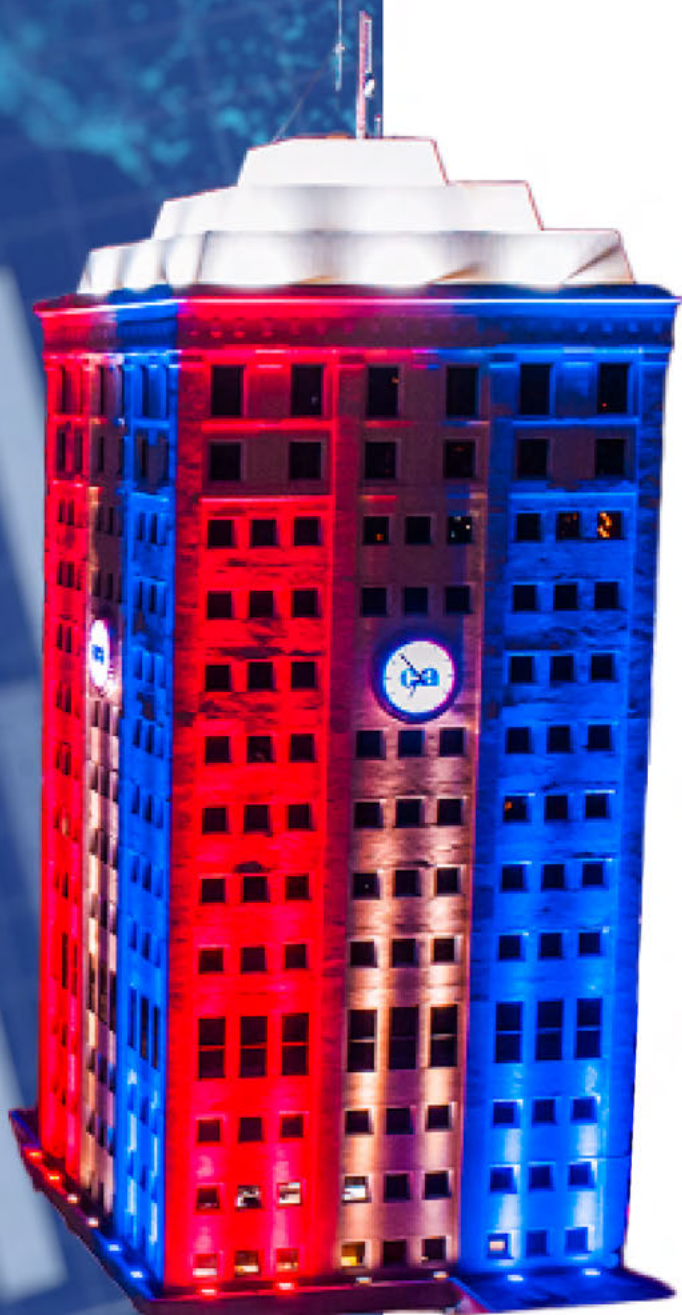


SOMOS EL BANCO DEL DEPORTE



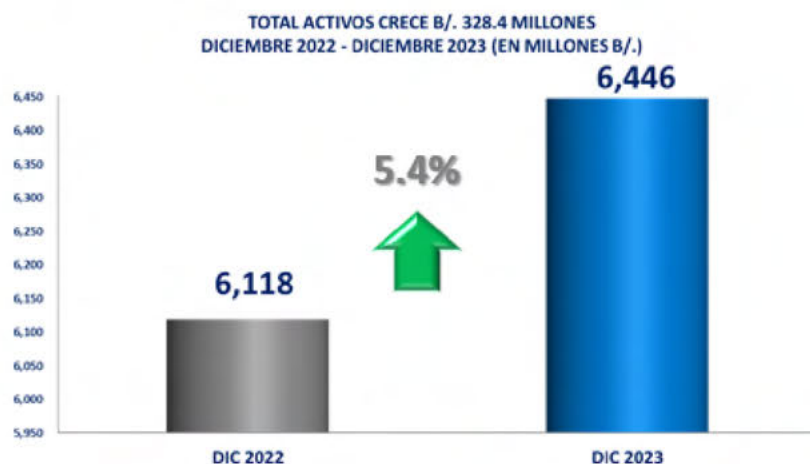
FINANZAS

Resultados de Negocio
2023

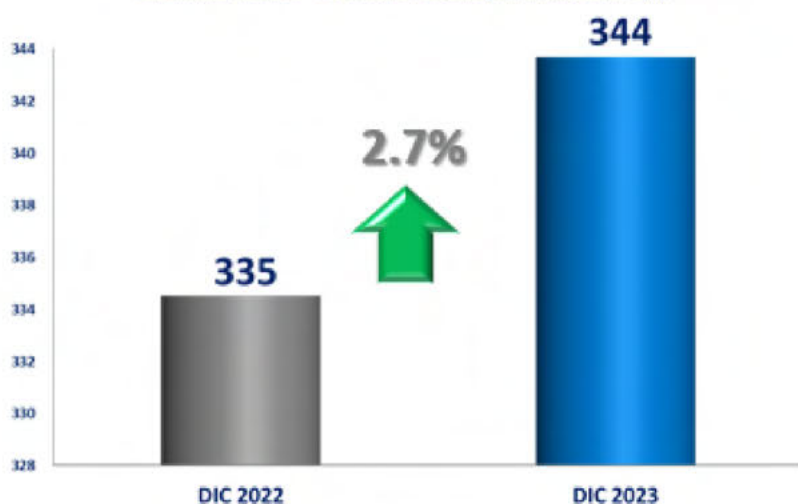


ACTIVOS TOTALES

Cerramos con activos por B/.6,446 millones, un crecimiento de B/.328.4 millones o 5.4%



FONDOS DE CAPITAL CRECEN B/. 9.2 MILLONES
DICIEMBRE 2022 - DICIEMBRE 2023 (EN MILLONES B/.)



FONDO DE CAPITAL

Crecen B/.9 millones o 2.7%

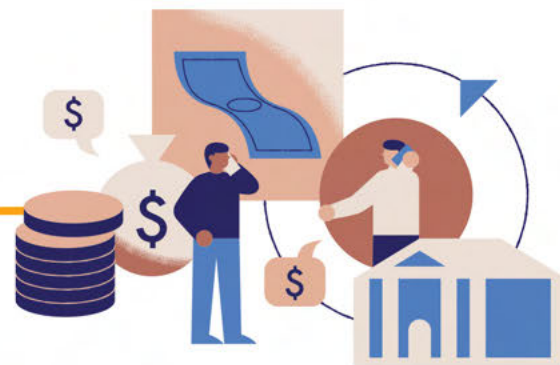


CARTERA DE PRÉSTAMOS

CARTERA DE PRÉSTAMOS CRECE B/. 577.7 MILLONES
DICIEMBRE 2022 - DICIEMBRE 2023 (EN MILLONES B/.)

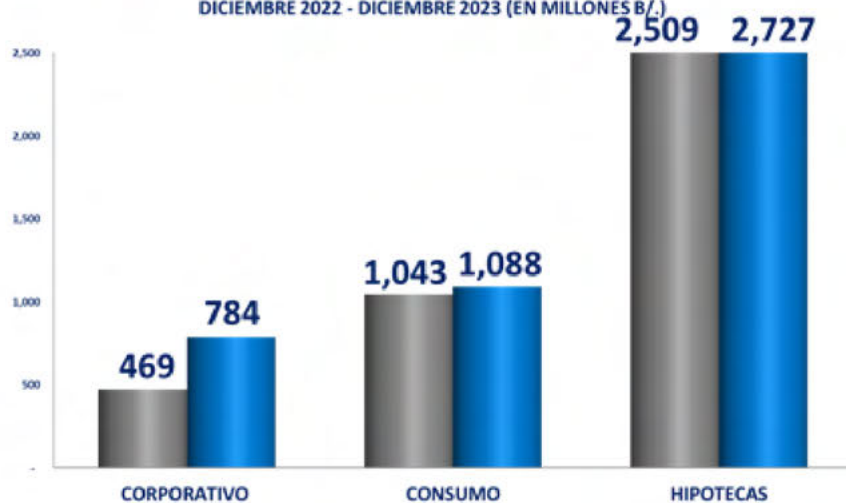


La cartera de crédito total asciende a B/.4,598 millones al cierre de diciembre 2023, aumentan B/.577.7 millones o 14.4%.



CARTERA POR TIPO DE PRÉSTAMOS

CARTERA POR TIPO PRÉSTAMOS
DICIEMBRE 2022 - DICIEMBRE 2023 (EN MILLONES B/.)



Corporativo

↑ B/.314.9 millones o 67.1%



Consumo

↑ B/.44.7 millones o 4.3%



Hipoteca

↑ B/.218.1 millones o 8.7%

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

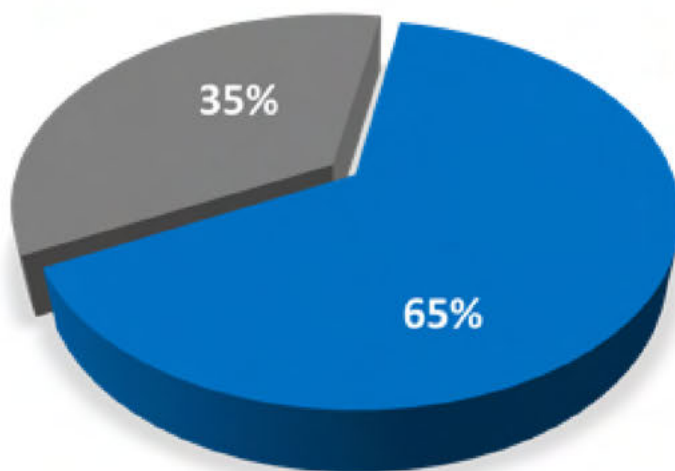
HIPOTECAS BAJO Y SIN LEY PREFERENCIAL
DICIEMBRE 2022 - DICIEMBRE 2023 - EN MILLONES B/.



De diciembre 2022 a diciembre 2023, las hipotecas bajo ley preferencial alcanzan los B/.1,765 millones, aumentan B/.158 millones o 9.9% lo que representa el 65% de la cartera hipotecaria.



PARTICIPACIÓN - PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS
BAJO LEY Y SIN LEY PREFERENCIAL - DICIEMBRE 2023



■ BAJO LEY PREFERENCIAL ■ SIN LEY PREFERENCIAL

PRÉSTAMOS DE AUTO

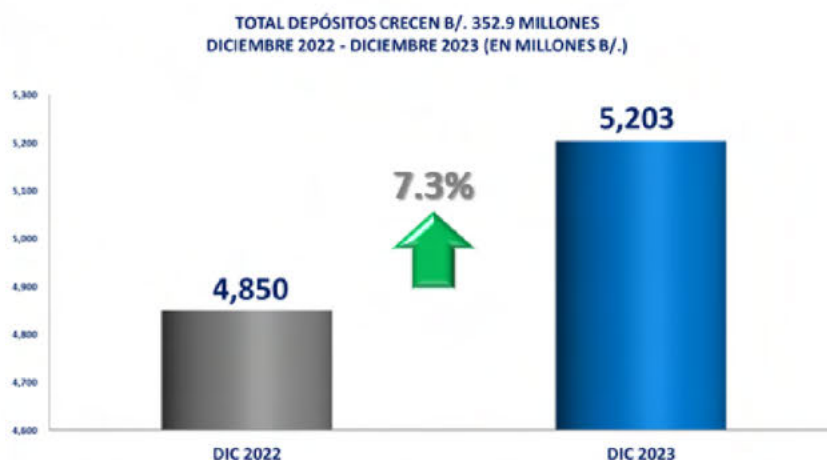


Al cierre de diciembre 2023, los préstamos de auto alcanzan los B/. 39 millones, con un crecimiento del 3%.



DEPÓSITOS TOTALES

Los depósitos totales alcanzan los B/.5,203 millones, crecen B/.353 millones o 7.3%.





Caja de Ahorros

El Banco de la Familia Panameña

MEMORIA ANUAL 2023



@cajadeahorrospa