



JUNTA DIRECTIVA

Resolución JD No. 08-2025
De 14 de agosto de 2025

La Junta Directiva de la Caja de Ahorros, en uso de sus facultades legales,

Considerando:

Que mediante el Texto Único de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, ordenado por la Ley 78 de 20 de marzo de 2019, se reorganiza la Caja de Ahorros.

El Artículo 15, numeral 5 de la norma citada, señala que es facultad de esta Junta Directiva, aprobar el Código de Ética y Conducta del Banco.

Que el Acuerdo No. 5-2011 de 20 de septiembre de 2011 y sus modificaciones, emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá, exige que todo banco establezca un Código de Ética y Conducta.

Para efecto de lo anterior, la Junta Directiva está facultada para aprobar el Código de Ética y Conducta del Banco, por medio del cual se establecen los principios y parámetros de conducta ética y moral a los cuales se encuentran sujetos los funcionarios de esta institución.

Que el Código de Ética y Conducta, en conjunto con el Reglamento Interno de Trabajo de Caja de Ahorros, constituyen los instrumentos principales de regulación de conducta, y en vista de su naturaleza definen los estándares de comportamiento y manejo a los que los funcionarios de esta entidad bancaria del Estado están obligados a apegarse.

Que se hace necesario actualizar el Código de Ética y Conducta de Caja de Ahorros debido a las nuevas normativas aprobadas, que son de aplicación directa para los funcionarios de Caja de Ahorros. Por lo que, en virtud de lo anterior la Junta Directiva de la Caja de Ahorros, en uso de sus facultades legales:

RESUELVE:

Artículo 1: APROBACIÓN

Aprobar el nuevo Código de Ética y Conducta de la Caja de Ahorros, en base a los siguientes términos:



CODIGO DE ÉTICA Y
CONDUCTA

2025

ÍNDICE

I. Principios Institucionales.....	2
II. Aplicación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta	3
III. Comportamiento ante el uso de Redes Sociales	3
IV. Conflicto de Intereses	3
V. Confidencialidad de la Información	4
VI. Relaciones con funcionarios, Proveedores, Clientes y Comunidad	6
VII. Transacciones con Partes Relacionadas	7
VIII. Prevención, detección y tratamiento del blanqueo de capitales, financiamientodel terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.	8
IX. Prevención y tratamientos de Fraudes	8
X. Discriminación en el puesto de Trabajo	9
XI. Seguridad y Salud Ocupacional.....	9

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

XII. Prevención de Acoso Sexual 10

XIII. Prevención y Consumo de Sustancias Prohibidas 10

XIV. Medidas Disciplinarias y Obligaciones de Denunciar (Faltas al Código de Ética y Conducta) 11

XV. Desempeño del cargo 11

XVI. Responsabilidad Ambiental 12

XVII. Derechos Humanos 13

XVIII. Igualdad de Género 13

XIX. Derecho de Propiedad Intelectual..... 13

XX. Glosario 14

CÓDIGO DE ÉTICA

CAJA DE AHORROS

Introducción

El Código de Ética y Conducta establece los principios y normas de conducta ética para todos los funcionarios e integrantes de la Junta Directiva de la Institución para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos del Banco. Por lo tanto, será aplicable a los directores de la Junta Directiva y a todos los funcionarios en el ejercicio de sus funciones tanto dentro como fuera de la República de Panamá.

Este documento tiene como propósito establecer, mediante un lenguaje claro y preciso, el comportamiento que se espera de cada uno de nosotros, dentro del marco legal que lo delimita.

El comportamiento ético es un conjunto de valores, normas y principios que impulsan a mantener la integridad de las instituciones. Es por ello que, en nuestra Institución nos preocupamos por establecer normativas que estimulen a cada uno de nuestros funcionarios, el propósito de mantener principios fundamentales que brinden a la institución una imagen de excelencia.

Objetivos

Fortalecer el marco ético institucional de Caja de Ahorros mediante la actualización del Código de Ética y Conducta, alineándolo con los cambios en el entorno regulatorio, tecnológico y social.

Este código, busca consolidar una cultura organizacional basada en principios de integridad, transparencia, inclusión, responsabilidad social y sostenibilidad, asegurando que todos los colaboradores, directores y grupos de interés actúen conforme a estándares éticos claros y modernos. Además, de promover el cumplimiento normativo, la protección de datos, la equidad de género y el respeto por los derechos humanos, como pilares fundamentales de una gestión responsable y centrada en las personas.

I. Principios Institucionales

Nuestros principios institucionales se enmarcan en el desarrollo de nuestra misión, visión y valores, estos aspectos son claves para que nuestra organización se identifique como íntegra, no solo a través de nuestros funcionarios sino también en el ámbito social y legal.

La Visión:

Bancarizar a Panamá con innovación y rentabilidad.

La Misión:

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

Nuestros Valores:

- Integridad
- Empatía
- Calidad
- Transparencia
- Proactividad

Compromiso:

- Todos los funcionarios serán responsables de cumplir con los valores del Banco.
- Actuar con integridad y compromiso con el cliente y demás grupos de interés.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

- Participar en las capacitaciones del banco como herramienta para fortalecer la cultura organizacional.

II. Aplicación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta

Todos los funcionarios del Banco incluyendo a los miembros de la Junta Directiva, sin excepción, deberán cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Caja de Ahorros, el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos y el Reglamento Interno de Trabajo de la institución. Su incumplimiento será sancionado con lo que dicta el Reglamento Interno de Trabajo del banco, y cada funcionario deberá prestar apoyo en cualquier diligencia o investigación que sea necesaria para el fiel cumplimiento del presente Código, por lo que cada Gerencia Directiva o Ejecutiva velará porque las pautas de este Código se cumplan en su totalidad.

El funcionario, que por motivo de los hechos no pueda denunciar los mismos a su Jefe directo, deberá dirigir la denuncia o alerta a la Gerencia Directiva o Ejecutiva correspondiente, a la Gerencia Directiva de Gestión Humana o presentarlo a través de la Línea Ética Digital de Denuncias.

III. Comportamiento ante el uso de Redes Sociales

Toda persona que trabaje para Caja de Ahorros es funcionario del Banco las 24 horas del día, por tal razón, su conducta dentro y fuera del Banco debe apegarse a los valores y códigos de conducta, de forma tal que la imagen del Banco se vea bien representada en cada uno de sus funcionarios.

Por tal motivo, todo funcionario de la Caja de Ahorros se compromete a mantener una conducta y manejo de redes sociales apegada a las responsabilidades y principios que se les exigen a los servidores públicos de acuerdo con el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos; Código de Ética y Conducto de Caja de Ahorros y al Reglamento Interno de Trabajo, evitando quedar expuestos ante situaciones que comprometan su imagen personal o de la institución bajo las siguientes condiciones:

Compromiso:

- Utilizaré las redes sociales personales y del Banco con comentarios e imágenes cónsonos a un empleado bancario.
- Utilizaré las redes sociales de la Caja de Ahorros para emitir comentarios de las actividades, promociones de productos, voluntariados, es decir que se puedan compartir con los demás.
- Cuidaré mi imagen tanto en el ámbito social y laboral al publicar fotos en las redes sociales.
- No comentaré asuntos reservados o confidenciales de la Institución o de sus funcionarios, clientes o proveedores.
- No redactaré opiniones o desacuerdos con la Institución, mis jefes, compañeros o clientes del banco.
- No incurriré en amenazas, calumnia o injurias en contra de la Institución, mis jefes, mis compañeros, clientes o proveedores del banco.

Manejo Inadecuado:

- Publicar imágenes con contenido sexual y/o pornográfico.
- Usar las redes sociales para fines políticos, utilizando el uniforme o portando el logo de la Institución.
- Escribir opiniones sobre el banco, funcionarios de jerarquía o compañeros de trabajo, que puedan afectar la imagen de estos o de la Institución.
- Incurrir en actos de violencia, amenazas, calumnias o injurias en contra de sus jefes, compañeros de trabajo, clientes y/o de sus familiares.
- Publicar asuntos reservados o confidenciales de la Institución.

IV. Conflicto de Intereses

Surge cuando un funcionario de Caja de Ahorros, es influenciado por intereses personales, políticos o privados al realizar su trabajo, por lo que sus condiciones o actuaciones pueden ser tomadas en base a razones equivocadas y que no estén sujetas a las políticas y reglamentos de la Institución; además, existe conflicto de intereses cuando una situación actual o potencial de quien ejerce la función pública puede interferir o ser contraria o adversa a los intereses públicos, o que sus intereses particulares, de sus familiares o de sus donantes puedan influir en las decisiones relacionadas con su cargo, lo cual se manifestaría en una falta de imparcialidad en el ejercicio de sus competencias.

Cada funcionario del Banco se abstendrá de participar en situaciones laborales que pongan en conflicto sus intereses personales o privados, tales como:

1. Participar en una relación bancaria o en la toma de decisiones crediticias, manejar un caso a favor de un cliente del banco o proveedor en donde el funcionario o familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, mantengan intereses económicos.
2. Atender, conocer, realizar, participar, intervenir o de cualquier forma involucrarse en trámites para la celebración de contratos, solicitud de créditos o financiamiento, desembolsos o cualquier otro trámite de operaciones propias del Banco, vinculados al funcionario, su cónyuge o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
3. Los funcionarios como medida preventiva no podrán autorizar, aprobar, manejar o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes o proveedores, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

- 4. Los funcionarios no podrán recibir ningún tipo de regalos, dádivas, propinas, dinero en efectivo, especies, favores o cualquier otro tipo de remuneración por la ejecución de trabajos propios de su cargo, o por la tramitación de negocios dentro del banco, esto en estricto cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo.
- 5. Cada funcionario deberá excusarse de intervenir, por motivo de sus funciones y responsabilidades, en cualquier forma de la atención, tramitación, contrataciones o resolución de asuntos en los que tenga interés personal, familiar o de negocios, incluyendo aquellos de los que pueda resultar algún beneficio para él, su cónyuge o pariente consanguíneos o por afinidad hasta el cuarto grado, o para terceros con los que tenga relaciones profesionales, laborales o de negocios o para socios o sociedades de las que el funcionario o las personas antes referida formen o hayan formado parte.
- 6. Recibir, pedir u otorgar ningún tipo de regalos, dádivas, dineros, donaciones en efectivo, especies, beneficios o favores por el debido cumplimiento de las labores del funcionario, será considerado una falta al Código de Ética y Conducta del banco.
- 7. Caja de Ahorros acepta la posibilidad de recibir regalos, siempre y cuando estén dentro de lo razonable y que su valor no pueda considerarse excesivamente alto, lujoso o exagerado. Algunos ejemplos de regalos aceptables pueden ser los siguientes:
 - a) Pequeños obsequios habituales entre profesionales, fundamentalmente de valor simbólico y carácter promocional.
 - b) Invitaciones a reuniones profesionales, congresos o conferencias, cuya recepción no
 - c) pueda interpretarse como un compromiso que afecte la toma de decisiones, a excepción de aquellos que crean un compromiso u obligación con clientes, proveedores o aliados.
 - d) Los funcionarios que reciban regalos de montos iguales o superiores a B/.200.00 deberán notificarlo a La Gerencia Directiva de Gestión Humana.

Compromiso:

- Me abstendré de anteponer mis intereses personales a los de la Institución, cuando tenga la ocasión de verme beneficiado o favorecer a alguna persona con la cual mantenga un interés personal.
- Denunciaré a aquellos hechos ilícitos realizados por algún funcionario.
- Me mantendré al margen y declararme impedido en asuntos en los cuales exista algún interés o salgan beneficiados conocidos o parientes. Por ejemplo: licitaciones, adquisición de bienes, compras donde un socio familiar o conocido tenga algún interés.
- Me mantendré al margen de situaciones de índole laboral que puedan significar un conflicto de interés personales o privados.
- No participaré en una relación bancaria o en la toma de decisiones crediticias, a favor de un cliente del banco o proveedor en donde el funcionario o sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, mantengan intereses económicos.
- Me abstendré de autorizar, aprobar, manejar, o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes o proveedores, hasta el tercer grado de consanguinidad y afinidad.
- Me abstendré de realizar un uso impropio de los bienes o servicios que la institución haya puesto a disposición debido a su cargo, así como de usarlos para beneficio propio o para asuntos personales ajenos al cargo.
- No recibiré, ni aceptaré ningún tipo de regalos, dádivas, dineros, donaciones o favores por el debido cumplimiento de mis funciones. Contrario a lo dispuesto en el presente código.

Manejo inadecuado:

- Atender, conocer, realizar, participar, intervenir o de cualquier forma involucrarse en los trámites de familiares o personas jurídicas, vinculadas al funcionario o sus familiares que pretendan celebrar contratos, obtener créditos, financiamiento o cualquier otro trámite con la Institución o que sean proveedores o contratistas de esta. En dicho caso, el funcionario tendrá la obligación de declararse impedido para realizar del trámite en cuestión y el mismo deberá ser asignado a otro funcionario.
- Solicitar o recibir remuneraciones, regalos, donaciones, bienes, dinero, préstamos, invitaciones o servicios en condiciones ventajosas, dádivas, propinas o cualquier tipo de remuneración por la ejecución de trabajos propios de su cargo o por la tramitación de negocios dentro de la Institución.
- Involucrarse personalmente en asuntos de la Institución, que puedan ser de su interés o beneficio propio o de su cónyuge o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, ocasionando con ello una situación de conflicto de intereses, igualmente, se considerará una falta coaccionar o presionar al funcionario encargado de cualquier gestión que involucre al propio funcionario, a los referidos parientes o al cónyuge de un funcionario, de tal forma que los mismos puedan ser favorecidos con el resultado de referida gestión.
- Gestionar a su favor, contratos de suministros de bienes o de servicios brindados a Caja de Ahorros, ya sea a nombre propio, de compañías en lo que éste tenga intereses, o como intermediarios de terceros.
- Aprobar, manejar o supervisar cuentas o transacciones a proveedores o clientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

V. Confidencialidad de la Información

Cada funcionario se compromete a guardar estricta confidencialidad sobre toda la información del banco, que pueda o no estar relacionada con el ejercicio de sus funciones, la cual incluye información comercial y crediticia del personal, de políticas y procedimientos, de clientes, proveedores y de estrategias de negocios, exceptuando cuando dicha divulgación se haga para cumplir con requerimientos de autoridades competentes y las normas jurídicas que lo reglamentan. En base a esto se promueve entre nuestros funcionarios la imparcialidad, la conducta ética, la responsabilidad en nuestras actuaciones, la

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

transparencia y el cuidado a la hora de utilizar la tecnología y los medios de comunicación reservando la información de nuestros clientes, proveedores, personas y grupos de interés y funcionarios.

Toda información del banco, de sus clientes, proveedores o proponentes que llegue a conocimiento de algún funcionario, ya sea por correos internos o públicos, redes sociales, chats internos y externos y cualquier otra forma electrónica u otros medios, se abstendrá de revelarla. Por lo tanto, el funcionario será responsable del adecuado uso que les dé a las herramientas tecnológicas y cualquier otra herramienta que Caja de Ahorros ponga a su disposición para resguardo de esta información y documentación, en el buen ejercicio de sus funciones.

Al momento de destruir y/o desechar algún documento con información confidencial de la organización, deberá tener la debida precaución y asegurarse que es destruida adecuadamente.

En nuestra Institución valoramos también el respeto mutuo y la privacidad de nuestros funcionarios. Toda información relacionada con datos personales o relación laboral es confidencial, durante su permanencia, así como una vez concluida ésta; basados en las regulaciones que son aplicables a Caja de Ahorros.

A. Privacidad y Protección de Datos

Caja de Ahorros reconoce la importancia de proteger la privacidad y la seguridad de los datos personales de sus clientes, proveedores, personal y demás partes interesadas. Toda la información personal que recopilemos y tratemos será tratada de manera confidencial y segura, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos personales.

B. Duración de la Confidencialidad

La obligación de confidencialidad seguirá siendo válida incluso después de la terminación de la relación laboral entre el funcionario y Caja de Ahorros.

C. Excepciones a la Confidencialidad

Se permitirá la divulgación de información confidencial si es requerido por ley o por una orden judicial.

D. Penalidades por Incumplimiento

El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de esta cláusula de confidencialidad podrá dar lugar a sanciones disciplinarias, multas externas, incluyendo la terminación de la relación laboral.

El deber de confidencialidad incluido en esta sección comprende la privacidad y protección de los datos personales de clientes, proveedores, funcionarios y demás partes interesadas, estableciendo la responsabilidad de Caja de Ahorros de proteger y tratar de manera confidencial esta información.

Compromiso:

- Manejaré la información a mi cargo o a la que tenga acceso con la debida confidencialidad y reserva de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y tomaré las medidas necesarias para garantizar su integridad y disponibilidad.
- Mantendré total y absoluta reserva con la información del Banco y de los clientes dentro de las disposiciones legales y administrativas.
- Daré información rápida y veraz a las personas responsables y que tengan derecho a saberla.
- Acataré siempre los canales oficiales para pedir o dar información.
- Pondré al tanto a las autoridades de los hechos que tengan que ver con el mal uso de la información.
- Mantendré el orden y cuidaré la documentación confidencial que reposa en mi puesto y en el área de trabajo y la total reserva de lo que allí ocurra.
- Guardaré y respetaré la confiabilidad de toda información que pueda llegar a mi persona.

Manejo inadecuado:

- Entregar sin autorización a otras personas información de interés público o privado del banco o sus clientes.
- Hacer uso de la información a la que tenga acceso para fines indebidos ajenos a sus funciones y a la finalidad para la cual la información le fue compartida, ya sea para publicar, transmitir, ocultar, extraer, modificar, o procurar un beneficio para sí mismo o un tercero.
- Manejar, comentar, divulgar, publicar o de cualquier forma permitir acceso a terceros de la información del Banco o de sus clientes, para beneficio personal o de terceras personas.
- Revelar, transmitir, hacer de conocimiento público o de terceros no autorizados, por cualquier método, información o documentos del Banco o de sus clientes que llegue a conocimiento del funcionario o procurarse acceso a información que no corresponde a sus funciones o que por la naturaleza de estas no esté autorizado a recibir.
- Hacer comentarios al respecto de sus compañeros o de situaciones, casos o incidencias que ocurren en el Banco, crear chismes o realizar conductas que propicien un ambiente laboral negativo, que desestabilice el clima y la estabilidad de los funcionarios y de la Institución.
- Comentar, divulgar o publicar asuntos reservados de la Institución, clientes, proveedores estrategias en general y cualquier otra información cuyo conocimiento pueda atentar contra el principio de confidencialidad o contra la buena marcha de la Institución.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

VI. Relaciones con funcionarios, Proveedores, Clientes y Comunidad

En la Caja de Ahorros es fundamental establecer de forma sistemática las normativas de cumplimiento y a la vez fomentar el trato y compromiso con nuestros funcionarios, proveedores, clientes, comunidad y medio ambiente.

A. Relaciones con los funcionarios:

Caja de Ahorros se compromete a brindar a los funcionarios un ambiente de trabajo agradable y productivo, libre de hostigamiento, en el cual todos deben ser tratados con dignidad y respeto, fomentando el trabajo en equipo y los valores éticos y morales, a la vez, Caja de Ahorros desarrolla planes y programas de capacitación para generar y mantener el desarrollo profesional de cada uno de nuestros funcionarios.

Los funcionarios de supervisión tendrán la responsabilidad de promover y motivar al equipo a manejarse correctamente, los supervisores deben actuar con determinación y estar atentos a detectar situaciones irregulares dentro del equipo de trabajo frente a problemas éticos y que puedan ayudar a resolverlos, donde estarán de la mano con el área de Cumplimiento, quienes serán los asesores en manejar la situación y que se maneje correcta y oportunamente.

Los funcionarios de Caja de Ahorros deben practicar una actitud de respeto y tolerancia con respecto a criterios como: género, edad, etnia o raza, religión, ideas políticas, origen social, orientación sexual, algún tipo de discapacidad o condición especial en las personas. Es por ello que, en Caja de Ahorros no se da trato diferente a sus funcionarios por ninguna razón descrita en los criterios antes mencionados u otros motivos ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo.

Compromiso:

- Propiciaré el respeto mutuo entre mis compañeros y superiores.
- Participaré en los programas de capacitación.
- Brindaré a mis compañeros de trabajo relaciones agradables
- Cumpliré con mis metas establecidas.
- Conoceré a nuestro cliente y serviré con excelencia al cliente satisfaciendo todas sus necesidades financieras.
- Trataré a nuestros clientes de forma justa, respetando en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- Fomentaré la práctica de principios éticos en los procesos de contrataciones, compras u otra relación con nuestros funcionarios.
- Participaré a través de los diferentes voluntariados para dar servicio a mi comunidad para el beneficio de la gente.

Manejo inadecuado:

- Realizar acciones que propicien un ambiente de trabajo desagradable, malas relaciones con sus compañeros o superiores, incluyéndose mas no limitándose a agresiones físicas, verbales, intimidaciones, amenazas, u otra acción perjudicial a la integridad, nombre o imagen de los funcionarios o clientes del Banco.
- Hacer comentarios negativos creando la zozobra entre el equipo.
- Proferir insultos o vejámenes, ademanes, gestos o cualquier forma física que denote irrespeto, comentarios denigrantes de forma verbal, escrita por medios físicos o electrónicos de manera privada o pública, dentro o fuera de la institución, en contra de sus compañeros de trabajo o sus superiores.

B. Con los Proveedores:

Nuestra actividad nos obliga a tener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, manteniendo estándar alto de calidad, cumplimiento y transparencia.

Celebramos procesos de contratación y compras en forma transparente y responsable, ya que dichos procesos son regidos por la ley, principios de buena fe, economía, responsabilidad y calidad de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por el banco, buscando proveedores comprometidos con la agilidad y sostenibilidad, cumpliendo con lo que establece el Código de Ética y Conducta.

Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia, de acuerdo con las normas y leyes vigentes, sin privilegio alguno.

Fomentamos las relaciones a largo plazo, manteniendo negociaciones justas, transparentes y equitativas.

Los proveedores que contrate el banco deberán apegarse a las leyes vigentes.

Compromiso:

- Fomentaré la práctica de principios éticos en los procesos de contrataciones.
- Mantendré buenas relaciones con los proveedores a largo plazo.
- Velaré por que las empresas contratadas cumplan los parámetros exigidos por la Ley.

Manejo inadecuado:

- Propiciar la contratación de proveedores que no cumplan con los estándares de calidad o empresas que trabajen al margen de las Leyes de la República.
- Proferir ofensas, comentarios denigrantes, insultos o cualquier vejamen en contra de los proveedores o el

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

personal que labora para dichas empresas o de cualquier forma realizar acciones que se alejen de los valores de la Institución en perjuicio de la relación establecida con el proveedor.

C. Con los clientes:

El principio fundamental en nuestra Institución es servir a nuestros clientes de forma justa y personalizada. Pasión por el cliente es lo que nos diferencia de otros bancos, ya que pensamos que nuestros clientes merecen un trato de calidad, excelencia quedando definido que cada funcionario del banco tiene la responsabilidad de actuar de forma transparente, proactiva e innovadora para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, las necesidades financieras y asegurar una relación de mutuo beneficio a largo plazo y que las soluciones sean fáciles y confiables.

Servimos con excelencia al cliente, satisfaciendo todas sus necesidades financieras y respetando en todo momento su dignidad humana y su cultura.

Aplicar rigurosamente las normas establecidas para el otorgamiento de créditos y de toda clase de operaciones financieras, promoviendo la disponibilidad, términos, calidad de los productos, facilidades y servicios ofrecidos, con argumentos de ventas que se ajusten a la verdad y por ende, no tergiversen los hechos o induzcan a error, engaño o confusión.

Brindar información confiable, suficiente y clara que permita a los clientes conocer sus derechos y obligaciones, relacionados a los costos de los diferentes productos que ofrecemos, canales y servicios.

Compromiso:

- Serviré a nuestros clientes de forma justa y personalizada.
- Practicaré el valor de la Pasión por el cliente.
- Actuaré de manera proactiva, transparente e innovadora.
- Respetaré en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- No discriminaré a los clientes por su condición económica, condición social, capacidades, sexo, raza, orientación sexual, religión, forma de vestir o de manifestarse.

Manejo Inadecuado:

- No prestar atención o seguimiento oportuno a las necesidades de nuestros clientes.
- Realizar cualquier acción que discrimine al cliente por su apariencia, condición física o mental, nacionalidad, cultura, raza, etnia, género, orientación religiosa, ideológica, política, sexual o por cualquier discapacidad que éste presente.
- Atender al cliente con poca información demorando la transacción con el Banco.
- Brindar información falsa al respecto de los productos que el banco ofrece, de los requisitos, condiciones, beneficios u obligaciones que el cliente mantiene o mantendrá objeto de estos productos.

D. Con la Comunidad:

La Caja de Ahorros se encuentra comprometida con el desarrollo de la comunidad por lo que permite la ejecución de programas y proyectos dentro del marco de la Responsabilidad Social promoviendo una cultura organizacional íntegra en todos los niveles de nuestra institución.

Es por ello que en el área social y a través del Voluntariado de una Gran Familia, contribuimos con el desarrollo de comunidades y el país; apoyamos a diferentes entidades sin fines de lucro, donde las comunidades más necesitadas se ven beneficiadas.

Compromiso:

- Contribuiré con las iniciativas del Banco en aras de apoyar a la comunidad.
- Participaré como Voluntario a la entidad o fundación de mi preferencia.
- Apoyaré de manera que más personas puedan mejorar su calidad de vida.

Manejo inadecuado:

- Actuar con indiferencia ante la comunidad, realizando acciones que representen incumplimiento de sus deberes cívicos.
- Publicar anuncios o alguna comunicación que presente falsedad relativa a los productos que ofrecemos o actividades dentro de la comunidad.
- Actuar de forma contraria a los valores expuestos en este Código de Ética, afectando directamente el buen nombre de la Institución.

VII. Transacciones con Partes Relacionadas

Nuestra Institución prohíbe dar trato preferencial a los trámites de familiares de funcionarios, que pretendan celebrar contratos con la institución, ya sean proveedores o contratistas naturales o jurídicos. Tampoco se otorgarán facilidades de Crédito Corporativas, ni Comerciales de ninguna índole a nombre de funcionarios de Caja de Ahorros (ya sea personal natural o jurídica en que sea accionista).

La aprobación de transacciones de crédito que conceda Caja de Ahorros deberá sujetarse a las políticas de crédito aprobadas y vigentes, la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y a lo que establece la Ley Bancaria, cuando en estas transacciones intervengan o pudiesen intervenir partes relacionadas.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

Compromiso:

- Cumpliré y actuaré de acuerdo con las normas y leyes establecidas para la otorgación de crédito y contratos.
- Realizaré transacciones con personas naturales o jurídicas, que no impliquen complicidad en la violación de las normas y leyes vigentes.

Manejo Inadecuado:

- No informar a nuestros clientes y proveedores, con claridad, los términos y condiciones de los productos y servicios que otorga nuestra Institución.

VIII. Prevención, detección y tratamiento del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Blanqueo de Capitales se entiende como cualquier transacción o serie de transacciones llevadas a cabo para esconder el origen real de fondos ilícitos y para hacerlos ver como procedentes de actividades legítimas. El Blanqueo de Capitales también puede implicar el apoyo a actividades terroristas o criminales a través de fondos legítimos. Algunas actividades ilegales que involucran el Blanqueo de Capitales son: Terrorismo, tráfico de drogas, fraude, soborno, contrabando, evasión fiscal y robo.

Las entidades bancarias constantemente se ven expuestas a ser utilizadas como intermediarias para el depósito o transferencia de fondos derivados de actividades delictivas, por lo tanto, pueden verse involucradas en un proceso de blanqueo de capitales.

Compromiso:

En la Caja de Ahorros estamos comprometidos a no facilitar ni apoyar el blanqueo de capitales, ni el financiamiento del terrorismo, así como ninguna actividad ilícita.

- Actuaré de manera diligente para detectar cualquier actividad sospechosa que pueda estar relacionada con alguna de estas conductas ilegales, incluyendo fraude, uso de información privilegiada, malversación de fondos, entre otras.
- Cumpliré con las leyes, las regulaciones y las disposiciones del Manual de Prevención de Blanqueo de capitales, Financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Verificaré cuidadosamente la identidad de todos los clientes y estableceré adecuadamente la titularidad, los beneficiarios finales y el origen de fondos en los servicios ofrecidos.
- En caso de tener alguna consulta o sospecha de que en el banco se presenten posibles operaciones inusuales, realizaré las consultas, los reportes o las denuncias correspondientes a la Gerencia Ejecutiva de Cumplimiento, de manera confidencial y anónima, a través de los canales.
- Establecidos para estos casos: De forma presencial, por correo electrónico o por buzón de voz-llamada telefónica.

Manejo inadecuado:

- Realizar acciones que incumplan controles de prevención y seguridad establecidos en las Leyes y los procedimientos del Banco, permitiendo se utilice a Caja de Ahorros para realizar actividades relacionadas con el Blanqueo de capitales, Financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- No realizar las consultas correspondientes que ayuden a ejecutar mis funciones como colaborador del banco, de conformidad con las sanas prácticas y la normativa vigente.
- No realizar los reportes y las denuncias correspondientes, a fin de evitar ser parte de actividades delictivas que pudieran afectar al colaborador y al banco.

IX. Prevención y tratamientos de Fraudes

Los funcionarios no deberán adelantar investigaciones por su cuenta. Dichos reportes o denuncias deberán hacerse a través del Jefe inmediato, el Sistema de Denuncias Institucionales Soy Honesto o de la Gerencia Directiva de Gestión Humana y Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, instancias que conservarán el anonimato de quien reporta, si así es requerido.

La Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, con el apoyo de las otras Gerencias del Banco que se requieran, auditará de manera completa los hechos denunciados, con el fin de que se tomen las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos fraudulentos, sin consideración a su cargo o nivel. Auditores Externos, podrán igualmente, ejecutar auditorías previamente aprobadas por la Gerencia General y el Comité de Auditoría.

Las investigaciones y auditorías se llevarán a cabo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso y todas las personas serán tratadas de manera justa, respetando su dignidad humana y conforme a la ley.

Compromiso:

- Reportaré o denunciaré cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto fraudulento.
- Cooperaré con las investigaciones y auditorías que se ejecuten, brindando información completa, precisa y oportuna, dar la protección adecuada y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

Manejo Inadecuado:

- No reportar la violación a cualquiera de los principios establecidos en el presente Código de Ética y Conducta a su jefe inmediato, al Gerente Directivo de Gestión Humana o a cualquier otro miembro Directivo de la Institución.

X. Discriminación en el puesto de Trabajo

Los funcionarios de Caja de Ahorros deben practicar una actitud de respeto y tolerancia en lo que se refiera a: género, edad, etnia o raza, religión, ideas políticas o partidistas, nacionalidad, orientación sexual, enfermedades, origen social o algún tipo de discapacidad o condición especial en las personas.
En la Caja de Ahorros no se dará trato diferente a sus funcionarios por razón de género, edad, etnia o raza, religión, ideas políticas o partidistas, inclinación sexual, enfermedades, origen social, discapacidades u otros motivos ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo.

Compromiso:

- Actuaré con respeto y dignidad con mis compañeros de trabajo y hacia mi persona, manteniendo un cordial comportamiento sin importar la raza, capacidades diferentes, nivel jerárquico, nacionalidad, condición social, religión y edad.
- Concientizaré y formaré a mis compañeros y funcionarios en general sobre el beneficio del trabajo realizado en conjunto.
- Mejoraré la calidad en el servicio al cliente interno y externo, poner en práctica una cultura de ética que nos desarrolle para poder lograrlo.
- Trataré a todos mis compañeros de igual manera con respeto y cortesía sin tener en cuenta su nivel jerárquico.
- Evitaré conductas conflictivas, abusivas con lenguaje insultante u ofensivo hacia mis compañeros, o personal de jerarquía dentro del Banco.
- Reconoceré los logros u éxitos de mis compañeros sin la necesidad de hacer más los que ellos obtuvieron.
- Coordinaré con el equipo adecuado mis competencias de manera que puedan ser evaluadas en el tiempo estipulado.

Manejo Inadecuado:

- Discriminar, acosar, faltar el respeto, amenazar u ofrecer un trato especial a mis compañeros, superiores.
- Solicitar favores de tipo sexual o económico a mis compañeros de trabajo o funcionarios.
- Realizar conductas inadecuadas, no profesionales o ajenas a los valores de esta Institución que afecten el desarrollo de las funciones de mis compañeros o de las gestiones de la Gerencia o Sucursal a la que pertenezco.
- Realizar o ejecutar actos de comercio, servicios profesionales o gestiones laborales distintas a mis responsabilidades y funciones, durante el horario de jornada laboral.
- Publicar, difundir, divulgar o compartir noticias falsas o no corroboradas que afecten reputacional o económicamente al Banco o a sus clientes.

XI. Seguridad y Salud Ocupacional

Todos los programas relacionados con la seguridad y salud ocupacional del personal de Banco estarán encaminados a la prevención de accidentes de trabajo, identificando los riesgos, e implementando las medidas necesarias para mitigar los riesgos.

Para cumplir con los programas se considerará lo siguiente:

- El cumplimiento de medidas locales e internacionales en prevención de la seguridad y de la salud.
- Promover en el personal una cultura de cuidado y prevención de incidentes.
- Realizar actividades que promuevan y fortalezcan una cultura de prevención en seguridad y salud.
- Prevenir, evaluar y controlar los factores de riesgo a los que están expuestos los funcionarios con el fin de limitar el deterioro de la salud física y mental.
- Implementar sistemas de control de prevención de riesgos ocupacionales en el entorno laboral.
- Suministrar elementos de protección personal y equipos de seguridad industrial que permitan evitar y/o disminuir los accidentes e incidentes que involucren riesgo laboral.
- Mantener información, documentación, estadísticas el seguimiento y control de los efectos a la salud y de las actividades encaminadas al control de los riesgos dentro del ámbito laboral.
- Mantener disponibles y en buen estado, las herramientas y equipos de emergencias necesarios ante desastres.

Compromiso

- Utilizaré los equipos de protección personal (EPP) según actividad a realizar.
- Reportaré las condiciones inseguras o toda situación que represente un peligro para mí y la de mis compañeros.
- Participaré en las actividades, capacitaciones que promuevan la cultura de seguridad y salud.
- Mantendré mi lugar de trabajo, limpio y ordenado las vías de acceso deberán estar libres sin obstrucciones y totalmente despejadas.
- Cumpliré con todas las disposiciones del Banco y cuidar de mi salud; y la de mis compañeros, respetando las normas de prevención de riesgos laborales.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

- No cometeré actos inseguros, que puedan poner en riesgo mi vida o la de las demás personas.
- Los líderes deberán estar comprometidos con la salud y seguridad de su equipo de trabajo, velando que se mantengan las condiciones necesarias en seguridad y salud.
- Haré buen uso y cuidado de los equipos de emergencias ejemplos: desfibriladores, alarmas, botiquines, extintores, etc.
- Ante desastres o emergencias, atenderé las indicaciones establecidas en los procedimientos del banco.
- Reportaré accidentes laborales a tiempo.
- Promoveré entre los compañeros, visitantes, proveedores y clientes, la seguridad y salud de todos
- Induciré al cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales, relacionadas con seguridad y salud en el trabajo.

Manejo inadecuado:

- Reparar equipos o maquinarias del Banco. Se exceptúa al personal idóneo, que por motivo de sus funciones realiza reparaciones correspondientes en equipos.
- Poner en riesgo la seguridad y salud de las personas dentro de las instalaciones del Banco (colaboradores, visitantes y clientes), con el incumplimiento de normas de seguridad y salud.
- No respetar las medidas de seguridad y salud establecidas por el Banco o las autoridades competentes.
- Desatender las capacitaciones de seguridad y salud, a las cuales ha sido convocado o en las que ha sido requerida su participación.
- Asistir a laborar en estado de embriaguez o luego de haber consumido sustancias legalmente prohibidas.
- No notificar a los líderes de inmediato sobre incidentes, condiciones o actos que representen violaciones a las condiciones de seguridad.
- No sobrecargar las instalaciones eléctricas, ni utilizar regletas, extensiones que no están aprobadas por el personal idóneo del Banco.
- Realizar actividades del alto riesgo, sin las medidas de seguridad y salud requeridas para la ejecución del trabajo.
- Fumar en área de trabajo.

XII. Prevención de Acoso Sexual

Queda estrictamente prohibido a todo funcionario de Caja de Ahorros ejercer cualquier tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto, y en especial ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos o insinuaciones de carácter sexual y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en empleo. Estas conductas constituirán, para todos los efectos del presente Código, conductas de acoso sexual.

Toda persona que sea víctima, por parte de funcionarios de Caja de Ahorros, de conductas definidas como de acoso sexual, tiene derecho a denunciarlo ante la Gerencia Directiva de Gestión Humana para su debida investigación, con garantía de la estricta reserva que ello amerita.

Compromiso:

- Actuaré con respeto y dignidad dentro del ambiente laboral al igual que con los clientes.
- Denunciaré ante las autoridades competentes de acuerdo con la política y procedimientos establecidos cualquier forma de acoso sexual.

Manejo Inadecuado

- Realizar conductas o insinuaciones de tipo sexual.
- Acosar sexualmente a clientes, visitantes o funcionarios.
- Amenazar a subalternos por no aceptar las incitaciones de tipo sexual afectando el empleo, promoción, compensación, crecimiento profesional.
- Publicar, transmitir, generar, crear, difundir o de cualquier forma participar en bromas sexuales, imágenes denigrantes, objetos sexuales y conductas inadecuadas contrarias a los valores de esta Institución.

XIII. Prevención y Consumo de Sustancias Prohibidas

Para preservar un clima laboral saludable y para desempeñar con eficiencia el trabajo, se prohíbe el consumo de alcohol y de sustancias prohibidas o incompatibles con el óptimo ejercicio profesional.

Compromiso:

- Me abstendré del consumo de alcohol y de sustancias prohibidas dentro del horario de trabajo y/o eventos de la Institución salvo en fiestas debidamente autorizadas por la Gerencia General.
- No me presentaré a laborar bajo los efectos del alcohol y cualquier otra sustancia.
- No introduciré bebidas alcohólicas o drogas a ninguna dependencia del Banco.
- Me apegaré a las limitaciones establecidas por la Ley y la Institución.
- Buscaré ayuda profesional para poder resolver mis asuntos de adicción a drogas o alcoholismo, pero, antes de eso, deberé informar a la Gerencia Directiva de Gestión Humana, con el fin de que ésta, comprenda la situación.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

Manejo Inadecuado

- Asistir a laborar en estado de embriaguez o intoxicación o con aliento a alcohol o bajo la influencia de otra sustancia prohibida por Ley.
- Introducir y comercializar algún tipo de droga, alucinógenos o alcohol.
- Desatender los limitantes establecidos al consumo de tabaco.

XIV. Medidas Disciplinarias y Obligaciones de Denunciar (Faltas al Código de Ética y Conducta)

Los funcionarios del Banco deberán prestar apoyo en cualquier diligencia o investigación que sea necesaria de acuerdo con las disposiciones del presente Código.

Cada Gerencia velará porque los preceptos de este Código se cumplan.
Cuando se presente un conflicto de intereses, el funcionario tiene la obligación de informar a su jefe directo de esta situación.

Los funcionarios que no cumplan con la Ley Orgánica de la Caja de Ahorros, circulares, acuerdos, políticas suscritas por la Institución, la Ley Bancaria vigente, acuerdos y arreglos emitidos por la Superintendencia de Bancos, demás leyes que les fuesen aplicables, así como lo dispuesto en el Reglamento Interno u otros reglamentos de la Institución y las políticas y procedimientos establecidos en la Caja de Ahorros, estarán sujetos por parte de sus jefes inmediatos o los superiores de éstos, con la asesoría de la Gerencia Directiva de Gestión Humana, a sanciones disciplinarias sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o electoral que les corresponda.

Parágrafo:

Cualquier funcionario de jerarquía ante el cual se presenta una denuncia por violación de este Código de Ética o del Reglamento Interno de Trabajo está en la obligación de adoptar las medidas tendientes a hacer cesar tal conducta violatoria y a que se les impongan las sanciones correspondientes a los infractores para lo cual deberá dar cuenta del hecho a la Gerencia Directiva de Gestión Humana o a la Gerencia General.

Compromiso:

- Me manejaré bajo los valores y principios institucionales haciendo cumplir las políticas y arreglos con nuestros reguladores externos, la Ley Bancaria vigente, al igual que lo dispuesto en nuestro Reglamento Interno de Trabajo y en nuestra Ley Orgánica.
- Informaré al superior inmediato sobre cualquier deficiencia o irregularidad que considere de importancia y que afecte a la Institución, o en daño o perjuicio a la seguridad de esta o de quienes en ella laboran.
- Denunciaré las violaciones al presente Reglamento. Estas denuncias deberán presentarse ante el Jefe inmediato, a menos que este funcionario resulte ser el infractor de la norma correspondiente o sea partícipe de la infracción, en cuyo caso, la denuncia deberá presentarse ante el superior inmediato de éste o ante un funcionario de superior jerarquía que no tenga participación en el acto irregular.
- Actuaré con honradez en apego a la Ley.
- Denunciaré y no permitiré la complicidad o formar parte de actos de fraude, corrupción o abusos.
- Informaré a quien corresponda sobre cualquier anomalía o deficiencia que afecte al Banco o a quienes laboren en él.

Manejo Inadecuado:

- Aceptar o tener conocimiento de algún caso de malos manejos y no reportar a las personas involucradas.
- Manipular o no poner en conocimiento de situaciones de riesgo por los canales correspondientes.

XV. Desempeño del cargo

La Institución debe procurar la actualización y capacitación de sus funcionarios para mejorar su desempeño.

El funcionario deberá demostrar un desempeño acorde a lo estipulado para el puesto de trabajo, y acatará las disposiciones de su jefe inmediato y de la institución para el logro de los objetivos establecidos para su puesto de trabajo

Toda creación que funcionarios a razón de sus habilidad y conocimientos aporten para agilizar el trabajo, diseñen, desarrollen o produzcan en su área de trabajo o por razón del cargo que ejercen, es propiedad exclusiva de la Caja de Ahorros ejemplo, programas informáticos, instrumentos electrónicos, métodos de trabajo, formularios y evaluación del sistema son propiedad de la Caja de Ahorros.

Compromiso:

- Utilizaré mi tiempo de trabajo para cumplir con mis tareas habituales, adoptando criterios de optimización, racionalidad y ahorro.
- Desempeñaré personalmente mis funciones con la intensidad, cuidado y eficiencia requerida por el puesto de trabajo, cumpliendo con los más altos parámetros de conciencia ciudadana, eficiencia, diligencia, honestidad, lealtad, moralidad y sentido de la misión social.
- Asistiré puntualmente al puesto de trabajo respetando el horario de trabajo cumpliendo con mis tareas.
- Desarrollaré, crearé, diseñaré o produciré políticas, programas, productos, etc. en cumplimiento de mi trabajo y el resultado será propiedad exclusiva de la Institución; ejemplo: evaluación de sistemas, programas informáticos, métodos de trabajos, logos, entre otros. De tal manera que estos productos no se podrán vender, hacer promoción, aun cuando los haya perfeccionado fuera de horas laborales. Si así lo hiciese estaría infringiendo

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

leyes de Propiedad Intelectual.

- Utilizaré de manera responsable los bienes y objetos de valor propiedad del Banco que se encuentren bajo mi cuidado. Si algún objeto se daña, se pierde o es robado es deber informar a su jefe de manera inmediata.
- Vestiré de manera profesional reflejando pulcritud y decoro, tomando en cuenta la imagen de la Institución. Cuando atienda al público ya sea en su lugar de trabajo o fuera de él deberé reflejar una imagen profesional.
- Cumpliré, respetaré, conoceré, y me mantendré actualizado sobre las leyes, reglamentos, y normativa aplicable para el desempeño de mis funciones.

Manejo Inadecuado:

- Realizar reuniones personales en horas de trabajo que interrumpan las labores de forma parcial o total haciendo más corto el tiempo laborado salvo que las reuniones sean convocadas por sus superiores para tratar temas específicos de la Institución.
- Dedicarse a actividades particulares durante las horas laborables, ya sea dentro o fuera de la Institución.
- Escuchar o ver dentro o fuera de las oficinas y demás instalaciones, sucursales, tanto en horas laborables y horas extraordinarias radios, televisores o cualquier otro medio de reproducción de música o imágenes salvo que se cuente con la autorización de sus superiores.

XVI. Responsabilidad Ambiental

En la Caja de Ahorros, el banco de la familia panameña, somos conscientes de que el cumplimiento de nuestra misión y visión no sólo se debe orientar al beneficio económico de nuestro país, sino también a procurar un equilibrio en materia ambiental. Por ello hemos decidido adoptar una cultura de uso racional y eficiente de los recursos, aplicando el ahorro energético como otras medidas que contribuyan a mitigar nuestro impacto de huella de carbono. Nuestra institución mantiene el firme compromiso de mejorar el desempeño energético y ambiental con el fin de contribuir a la sostenibilidad de nuestro país y del medio ambiente.

Este compromiso lo materializamos mediante:

1. El cumplimiento de la legislación energética y ambiental aplicable a nuestra actividad y los compromisos que voluntariamente suscribamos.
2. El cumplimiento de la Ley N°6 del 6 de febrero de 2017 que establece la gestión integrada de residuos sólidos en las instituciones públicas, por lo que en la Caja de Ahorros se promueve el reciclaje, se vende el papel y cartón reciclado, haciendo uso responsable de los fondos, los cuales son invertidos en proyectos sociales y/o educativos.
3. El desarrollo de productos bancarios y financiamientos responsables con el medio ambiente y social, realizando la evaluación de probables riesgos ambientales y sociales en los productos que ofrece el banco.
4. La implementación de medidas para garantizar el uso racional y eficiente de los recursos y la energía, la preservación del medio ambiente y minimización de los residuos e impactos derivados de nuestra actividad.
5. La adquisición de productos y la contratación de servicios eficientes en consumo y energía.
6. La Innovación aplicada a nuestros servicios, procesos y tecnologías para el uso racional y eficiente de los recursos y la energía, además de monitorear el consumo de energía, a manera de identificar oportunidades para seguir avanzando en la eficiencia.
7. La realización de mejoras en el diseño estructural e instalaciones físicas de nuestras sucursales con el fin de crear espacios que brinden condiciones de confort y funcionalidad a nuestros funcionarios, orientándonos en lograr el mayor nivel de eficiencia energética.
8. La promoción de hábitos de consumo responsable en todo nuestro talento humano a través de técnicas de comunicación, sensibilización y formación.
9. La colaboración y aplicación de enseñanzas adquiridas a través del diálogo con nuestros grupos de interés.
10. El establecimiento, la actualización y la revisión periódica del cumplimiento de nuestras metas, y objetivos medioambientales y energéticos.
11. La disposición y difusión de nuestra ética ambiental y energética entre nuestros funcionarios, proveedores, clientes, comunidades y otros grupos de interés.
12. La asignación de los medios y recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de las acciones, proyectos y medidas enfocadas a lograr la eficiencia ambiental y energética de nuestra institución.
13. Procurar que los proveedores de Caja de Ahorros también tengan algún tipo de política ambiental.

Compromiso:

- Reduciré, Reutilizaré y Reciclaré.
- Participaré en los programas de capacitación que ofrece el Banco con el fin de promover la toma de conciencia en torno a temas ambientales y de consumo responsable.
- Apagaré la computadora y monitor de trabajo durante la hora de almuerzo, y asegurarse que queden apagados al finalizar la jornada de labores.
- Mantendré apagadas las luminarias que no se estén utilizando.
- Uso racional del agua.
- Encenderé los aires acondicionados al iniciar la jornada regular de labores y apagarlos 30 minutos antes de finalizar la jornada, excepto las sucursales y centros administrativos que, al acercarse el final de la jornada regular de labores, deban mantener encendidos los aires acondicionados para atender a sus clientes o laborar en horas extraordinarias.
- Los aires acondicionados deberán graduarse para obtener una temperatura ambiente entre veintitrés (23°C) y veinticuatro grados centígrados (24°C), excepto los aires acondicionados instalados en áreas con equipos electrónicos en donde se deba mantener una temperatura inferior por la seguridad y operatividad de estos equipos.
- Los medios publicitarios exteriores (avisos luminosos y vallas publicitarias) en las sucursales y centros administrativos deberán apagarse al culminar la jornada de labores.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

Manejo Inadecuado:

- Imprimir documentos que no son necesarios o de tipo personal.
- Dejar las computadoras y monitores encendidos al finalizar la jornada de trabajo u omitir apagarlos durante la hora de almuerzo.
- Hacer uso excesivo del celular personal en horas de trabajo y cargarlo con energía del Banco.
- Mantener abierto el grifo de agua al cepillarse los dientes.
- Utilizar activos y recursos del banco para temas meramente personales.

XVII. Derechos Humanos

Nuestro compromiso a los derechos humanos garantizando la dignidad, igualdad y el desarrollo. La adquisición de talentos del talento humano es transparente cumpliéndose con los procedimientos establecidos donde se evalúan las competencias, criterios objetivos y conocimiento. En esta selección no se toma en cuenta, género, edad, identidad cultural, apariencia física, estado de salud, etnia o raza, discapacidades, preferencias sexuales, ideas políticas, grupo socioeconómico. Nuestras políticas buscan la igualdad de oportunidades y fomentan la creación de grupos diversos. Ofrecer a nuestros colaboradores el bienestar, seguridad en sus puestos de trabajo, la salud, balance entre la vida laboral, familiar y personal, y que tanto los hombres y mujeres tengan el cuidado y atención a sus familias.

Compromiso

- Actuaré con respeto dentro del equipo de trabajo y clientes con el trato que merecen.
- Denunciaré ante las autoridades competentes de acuerdo con la política y procedimientos establecidos, la violación de los derechos humanos con el personal o clientes.

Manejo Inadecuado:

- Actuar de forma déspota y el mal trato al cliente y compañeros.
- Indiferente a las necesidades que se presenten y no atenderlos por algún tipo de discriminación.

XVIII. Igualdad de Género

La Caja de Ahorros está comprometida en la aplicación de políticas públicas y tratados internacionales, encaminados a lograr la equidad e igualdad de género en el ámbito económico, financiero, laboral, y social.

Emprendemos acciones orientadas a la no discriminación, inequidad, acoso o acto de violencia de cualquier índole, que afecte de manera directa o indirecta a sus colaboradores y la población en general. Nuestro objetivo es cerrar la brecha de género entre hombres y mujeres, logrando la equidad. Ambos sexos, tienen el mismo derecho en el desarrollo y goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones.

Compromiso

- Fomentar la sensibilización entre mis compañeros para respetar los derechos e igualdad de género.
- Actuaré con respeto a las personas con los diferentes géneros que están a nuestro alrededor.
- Respetaré sus características sin ningún tipo de diferenciación en el desarrollo profesional y personal.

Manejo Inadecuado:

- Criticar o proferir comentarios negativos al personal, visitantes o clientes al respecto de su género, ideología, identidad o preferencia sexual de acuerdo con sus conductas y pensamientos.
- Incurrir en conductas que involucren trato discriminatorio, denigrante o relegado a personas por razón de su género, cuando se presente el desarrollo del personal.

XIX. Derecho de Propiedad Intelectual

La Caja de Ahorros protege la inversión, modelos de utilidad, marcas de los productos y servicios creadas y uso exclusivo de la institución.

Compromiso:

- Respetaré los derechos de propiedad intelectual.
- Utilizaré los instrumentos dentro de la Caja de Ahorros de acuerdo con las políticas institucionales.
- Daré solución agilizando procesos con el compromiso que lo que se cree sea uso exclusivo de la Caja de Ahorros.

Manejo Inadecuado:

- Promover, vender o comercializar con su nombre los instrumentos, herramientas, programas, diseños o esquemas que desarrollen, creen o elaboren en función de su cargo o por medio del uso de equipos o información proporcionada por el Banco.
- Gestionar una negociación, cuyo objeto sea instrumentos, herramientas, programas, diseños o esquemas que desarrollen, creen o elaboren en función de su cargo o por medio del uso de equipos o información proporcionada por el Banco, aunque lo hayan modificado o perfeccionado fuera de horas laborables.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

XX. **Glosario**

Para mejor entendimiento y manejo del presente Código de Ética y Conducta, así como del Reglamento Interno de Trabajo se tomarán en consideración los términos planteados a continuación, de acuerdo con las definiciones presentadas:

1. **Acoso Sexual:** molestias hasta abusos serios que pueden llegar a involucrar actividad sexual. Puede ocurrir en el lugar de trabajo u otros ambientes en donde poner objeciones o rechazos, puede tener consecuencias negativas.
2. **Confidencialidad:** Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.
3. **Conflicto de Intereses:** El interés que mantiene una persona natural o jurídica para ejecutar acciones tendientes al desarrollo de los asuntos personales, privados o particulares en el ámbito laboral, empresarial o comercial, los cuales redundan en beneficios; por lo tanto existe conflicto de intereses cuando una situación actual o potencial de quien ejerce la función pública puede interferir o ser contraria o adversa a los intereses públicos, o que sus intereses particulares, de sus familiares o de sus donantes puedan influir en las decisiones relacionadas con su cargo, lo cual se manifestaría en una falta de imparcialidad en el ejercicio de sus competencias.
4. **Discriminación:** La discriminación es una situación en la que una persona o grupo es tratada de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a una categoría social distinta; debe distinguirse de la discriminación positiva (que supone diferenciación y reconocimiento). Entre esas categorías se encuentran la raza, la orientación sexual, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discapacidad.
5. **Fraude:** Engaño que se realiza eludiendo obligaciones legales o usurpando derechos con el fin de obtener un beneficio.
6. **Honestidad:** Es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo procurando siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones.
7. **Información privilegiada:** Información a la que sólo tienen acceso determinadas personas dentro de una empresa u organización por la posición que ocupan en ella. Suele tratarse de información importante que puede aportar ventajas a sus conocedores.
8. **Integridad:** Todas las funciones asignadas a los funcionarios se realizan con congruencia con los principios éticos de rectitud, confiabilidad y respeto.
9. **Medidas disciplinarias:** Implementación de acciones correctivas a fin de que al trabajador le sea notificada su falta laboral y modifique un comportamiento desviado de las obligaciones que le impone su relación laboral con la Empresa para la cual presta sus servicios.
10. **Medio Ambiente:** Sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento.
11. **Partes relacionadas:** Se considera que dos o más personas son partes relacionadas, cuando una participa e influye de manera directa o indirecta en la administración, control o capital de la otra, o cuando una persona o grupo de personas participe e influya, directa o indirectamente, en la administración, control o en el capital de dichas personas, afectando toma de decisiones. Según las definiciones contenidas en la Ley Bancaria, y para los propósitos del presente Código, se consideran como partes relacionadas:
 - Los empleados de Caja de Ahorros, o sus cónyuges.
 - Los gerentes, o sus cónyuges.
 - Los directores,
 - Cualquier persona natural o jurídica que integre con las anteriores un grupo económico.
 - Cualquier persona jurídica en la cual al menos un director o funcionario de la Caja de Ahorros sea director o dignatario.
 - Cualquier persona jurídica que tenga al menos un director o funcionario de la Caja de Ahorros actuando como fiador para un préstamo o facilidad de crédito
12. **Privacidad:** La privacidad puede ser definida como el ámbito de la vida que se desarrolla en un espacio reservado y que la persona tiene derecho a proteger de intromisiones para que permanezca confidencial.
13. **Protección:** Cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema.
14. **Responsabilidad:** Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado y que está por encima de sus propios intereses presentando las tareas en fechas oportunas con disciplina y espíritu de equipo
15. **Transparencia:** Todas las actitudes y acciones de los funcionarios respondiendo a las normas, leyes, reglamentos, políticas y procedimientos e instrucciones establecidas. Presentando la información de manera honesta, clara, precisa y puntual.
16. **Cliente:** toda persona natural o jurídica, que establece, mantiene o ha mantenido, de forma habitual u ocasional, una relación contractual o de negocios con un Banco, o que reciba servicios fiduciarios por parte de una empresa fiduciaria.
17. **Discapacidad:** Alteración funcional, permanente o temporal, total o parcial, física, sensorial o mental, que limita la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal en el ser humano.

Resolución No. 08-2025
de 14 de agosto de 2025

- 18. Hostigamiento, Acoso Sexual o Moral:** Acción u omisión sistemática, continua o de reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual o afectar la dignidad de la otra persona. En el ámbito laboral, incluye, pero no se limita, a la explotación, la negativa a darle a la víctima las mismas oportunidades de empleo, no aplicar los mismos criterios de selección, no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo o descalificación del trabajo realizado. En el ámbito educativo, consiste en amenazas, intimidación, humillaciones, burlas, maltrato físico, discriminación contra personas con discapacidad o cualquier tipo de discriminación, basada o no en el sexo de la víctima.
- 19. Responsabilidad Social:** Consiste en la cualidad de ejecutar las funciones del cargo para el cual ha sido designado, manteniendo una conciencia social y ambiental al respecto de las acciones que ejecuta, con miras en la promoción del bienestar de la sociedad.

Artículo 2: DIVULGACIÓN

Este Código de Ética y Conducta debe ser divulgado por la Gerencia Directiva de Gestión Humana a todos los funcionarios del Banco, sin excepción.

Se entiende por divulgación, la obligación de la Gerencia Directiva de Gestión Humana con el apoyo de la Gerencia Ejecutiva de Gobierno Corporativo, de publicar en la intranet y colocar en un lugar visible para que todo el personal de El Banco tenga acceso al presente documento.

Por lo tanto, el desconocimiento de las disposiciones contenidas en este Código de Ética y Conducta no eximirá a ningún funcionario, de la responsabilidad dimanante que surja por su incumplimiento.

Artículo 3: VIGENCIA

Todas las disposiciones de este Código de Ética y Conducta son de forzoso cumplimiento para todo el personal de la Caja de Ahorros, y el mismo comenzará a regir a partir de su publicación en Gaceta Oficial.

Artículo 4: DEROGATORIA

Queda derogada la Resolución JD No. 23-2019 De 05 de agosto de 2019, y cualquier otra norma reglamentaria que le sea contraria.

Dado en la ciudad de Panamá a los catorce (14) días del mes de agosto de dos mil veinticinco (2025).

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE,

Fernando Correa J.
Presidente de Junta Directiva

Elyonor Samudio De Ávila
Secretaria de Junta Directiva

Certifico que el presente documento
es fiel copia de su original

Panamá, 18 de agosto de 2025

Secretaria de Junta Directiva