



Miles de sueños cumplidos en **84 años** de servicio al país



Caja de Ahorros

El Banco de la Familia Panameña

MEMORIA
2018



ead



Caja de Ahorros, “El Banco de la Familia Panameña”, es una entidad bancaria de trayectoria reconocida y gestión sólida que hace realidad el anhelo de las familias panameñas, a través de productos y servicios. Así como de la labor social que lleva adelante con el voluntariado, Una Gran Familia.

El Banco fue fundado mediante Decreto Ejecutivo N° 54 de 15 de junio de 1934, bajo el mandato del Presidente Harmodio Arias Madrid. Inició operaciones el 5 de julio de ese mismo año. Su primer Gerente General fue Don Guillermo De Roux quien, junto a dos colaboradores y un capital semilla de B/. 150 mil, contribuyó al desarrollo de la Nación.

Hoy, CA se ha posicionado en el sistema bancario nacional con importantes cifras récords en todas las carteras. Cuenta con **57** sucursales, en todo el territorio nacional, 230 cajeros automáticos, **B/. 3,812** millones en activos, al cierre del 2018; **B/. 2,844** millones en la Cartera de Préstamos y unos 2,000 colaboradores al servicio del país.

Bajo el liderazgo de esta administración se fortalecieron los pilares de la institución, basados en la transparencia, valores, ética, compromiso, lealtad y pasión por el cliente, aportando al crecimiento social y económico del país.

Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República de Panamá
Palacio de Las Garzas
E. S. D.

Respetado Señor Presidente:

En cumplimiento de lo establecido en la norma constitucional, tengo a bien presentarle la Memoria de Caja de Ahorros, "El Banco de la Familia Panameña", donde se destacan los resultados más sobresalientes de esta administración; correspondiente al año 2018.

Durante el 2018, Caja de Ahorros mantuvo un importante plan de expansión del negocio, con una activa participación en ferias hipotecarias, de autos, en las comunidades y con el lanzamiento de novedosos servicios como su Banca Móvil. Ello, permitió cifras importantes en las carteras, destacando la cartera de crédito que se ubicó en **B/. 2,844 millones** que comparado con el año 2017, aumentó **B/. 245.5 millones**. En los últimos cuatro años, dicha cartera de crédito refleja un crecimiento de **B/. 957 millones**. Por su parte el segmento hipotecario contabilizó **B/. 1,764.9 millones**, lo cual mantiene a Caja de Ahorros como un líder en la concesión de hipotecas.

Como entidad pionera en fomentar el hábito del ahorro, se dio continuidad al programa de Cultura Financiera, "Mis Finanzas Trascienden"; donde se abordó la importancia del ahorro, del presupuesto familiar, los gastos e ingresos, dictado a colaboradores y a la comunidad. De igual manera, se fortalecieron los programas ya existentes: Sábado para Ahorrar, Programa Nacional de Ahorro, Programa de Educación Financiera y Programa de Ahorro Escolar.

El Banco de la Familia Panameña mantiene su compromiso con la Responsabilidad Social Institucional, al ampliar las acciones en beneficio de la comunidad mediante los grupos del voluntariado "Una Gran Familia".

Con el programa Los Huertos Escolares de Zambo, la entidad produjo más de **un millón** de libras de alimentos, en **280** huertos, distribuidos por todo el territorio nacional. Esto contribuyó con la alimentación de unos **28,843** estudiantes.

Con el ánimo de contribuir al desarrollo y el enriquecimiento de la Nación, al satisfacer a miles de ciudadanos con la prestación de servicios de manera eficiente, Caja de Ahorros se siente honrada por lograr el objetivo primordial: hacer realidad los anhelos de la familia panameña.

Al despedirme, aprovecho la oportunidad para manifestarle mis más altas muestras de respeto, aprecio y consideración.

Atentamente,
Paola Domínguez
Gerente General Encargada



Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República de Panamá

JUNTA DIRECTIVA



Eyda Varela de Chinchilla
Presidenta



Carlos Duboy S.
Vicepresidente



Gustavo Valderrama R.
Director Principal



María Gabriela Tomas
Directora

Paola Domínguez R.
Gerente General Encargada



Mónica Velarde de Afre

Gerente Directiva de Finanzas

Alejandra Norero

Gerente Directiva de Gestión Humana

Ricardo Gago

Gerente Directivo de Soporte de Negocios

Michelle Dueñas de Canto

Gerente Directiva de Jurídico

Rita Gutiérrez

Gerente Directiva Adjunta de Mercadeo

Federico Zentner

Gerente Directivo Adjunto de Desarrollo Corporativo

Manuel Rodríguez

Gerente Directivo Adjunto de Tecnología

ALTA GERENCIA

CONTENIDO

DESARROLLO DE TALENTO

- 12 La Capacitación es la Base de Toda Buena Gestión - UCECA
- 13 Preparación de Líderes Ejemplares
- 14 Equipo de Alto Desempeño
- 15 Comité de Cultura, Un Equipo Innovador - Mi Actitud Habla por Mí
- 16 Más Inclusivos, Más Competitivos
- 17 Nueva Clínica del Colaborador
- 18 Charlas que Promueven la Salud
- 19 Jornada de Vacunación para la Familia de Caja de Ahorros
- 20 Giras Médicas Llevan la Salud a Nivel Nacional
- 21 Prevención - La Clave de la Salud
- 22 Adiós al Sedentarismo
- 23 Esparcimiento y Relajación en la Zona 6
- 24 Una Celebración para los Papás
- 25 Que Vivan las Madres
- 26 Alimentos para Todos
- 27 Colaboradores Aprovechan el Bazar de Navidad
- 28 Premio a la Trayectoria
- 30 Pequeños Pasan un Verano Divertido
- 31 Participación Sobresaliente en la Liga de Bola Suave Bancaria y Convivio Deportivo
- 33 Alto Nivel de Participación en Ligas Internas y Externas

RESPONSABILIDAD SOCIAL - PROGRAMAS INSIGNIA

- 36 Huertos Escolares de Zambo
- 39 Programa Nacional de Ahorro
- 40 El Ahorro es un Mensaje Social para la Cultura Financiera de los Panameños
- 41 Ser Voluntario es una Labor que Cambia Vidas y Convierte a todos en - UNA GRAN FAMILIA
- 43 Promover la Cultura es Perpetuar la Expresión y Legado de los Artistas
- 44 Contribuir con el Medioambiente Siempre Será la Vía para un Mejor Planeta
- 45 Voluntarios de Caja de Ahorros, Parte del ADN que nos Caracteriza

NEGOCIOS

- 48 Robusto Crecimiento con Resultados Históricos en 4 Años de Gestión

FINANZAS

- 49 Resultados Financieros
- 50 Cartera de Préstamos Hipotecarios
- 50 Cartera de Préstamos Personales
- 50 Depósitos Totales
- 51 Trayectoria y Solidez en el Segmento Inmobiliario
- 52 Activa participación en Ferias de Autos

CANALES

- 53 TU CAJA PRESENTE - Haciendo Banca desde la Comunidad
- 54 SÁBADOS PARA AHORRAR - Incentiva a los Clientes
- 55 BANCA MÓVIL - Un Nuevo Canal de Atención
- 56 CAJA AMIGA - Lleva el Banco a la Comunidad
- 57 Adquirencia - Impulsa las Ventas en Comercios
- 57 Soporte de Negocios - A la Vanguardia de la Tecnología
- 58 Cajeros Automáticos - Inmediatez y Seguridad

SOPORTE DE NEGOCIOS

- 59 Remodelación, Mudanza y Nueva Sucursal para los Clientes

NORMATIVA

- 61 Gobierno Corporativo
- 62 Ley Orgánica de Caja de Ahorros
- 62 Transparencia - Caja de Ahorros, Un Patrimonio de los Panameños

INSTITUCIONALES - BANCARIAS

- 63 Jornada Mundial de la Juventud - Somos Parte de la Historia
- 64 Convenio del Servicio de Pasarela de Pago Electrónico
- 64 Caja Huancayo de Perú
- 65 Sociedad de Esposas de Banqueros y Caja de Ahorros Juntos por la Educación
- 65 Apoyo a la Alcaldía de Panamá - Citylandia
- 66 Un Banco que Incentiva el Deporte



ead



DESARROLLO DE TALENTO



UNIVERSIDAD CORPORATIVA ESPECIALIZADA CAJA DE AHORROS

LA CAPACITACIÓN es la base de toda buena gestión

La Universidad Corporativa Especializada de Caja de Ahorros, (UCECA) fue creada en el 2015 con el objetivo de capacitar a todos los colaboradores para que estos perfeccionaran sus conocimientos y brindaran un servicio de calidad.

En el 2018 se realizaron 315 charlas y capacitaciones donde asistió el 100% de los colaboradores, instruyéndose en temas como: gestión de proyectos, contrataciones públicas, seguridad de la información, técnicas de redacción, negociación, gobierno corporativo, ética, prevención de blanqueo, formación de facilitadores, entre otros.

315
CHARLAS

100%
COLABORADORES
CAPACITADOS



Preparación de LÍDERES EJEMPLARES

163 gerentes y subgerentes de Caja de Ahorros se graduaron del Diplomado de Liderazgo Avanzado 2018, capacitados en temas como administración de proyectos, equipos de alto rendimiento, negociación avanzada y finanzas para no financieros.

En los **últimos tres años**, UCECA ha graduado a 361 colaboradores, lo que demuestra la importancia de contar con líderes en el banco.



361
COLABORADORES
GRADUADOS



EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO



En el 2018, Caja de Ahorros conformó su Equipo de Alto Desempeño con un grupo de colaboradores que actúan como agentes multiplicadores de conocimiento, a fin de fortalecer las diversas competencias de los funcionarios a nivel nacional en áreas como: atención al cliente, ventas y negocios.

Actualmente, cuenta con 46 colaboradores que conforman este equipo de capacitadores, entre ellos ejecutivos y oficiales de negocios, gerentes y subgerentes de sucursal, así como oficiales Pyme.



Mi Actitud

Habla por mí

COMITÉ DE CULTURA un equipo innovador

Con el objetivo de fortalecer la cultura corporativa del banco, en el 2018 se creó el Comité de Cultura, quienes lideran la implementación de proyectos que fortalecen la cultura organizacional.

Algunas de las iniciativas que se llevaron a cabo el año pasado, fueron la implementación de planes de comunicación para promover los valores y buenas conductas entre los colaboradores.





MÁS INCLUSIVOS, MÁS COMPETITIVOS

En el 2018 se llevó a cabo el Curso de Lengua de Señas, nivel 1 y 3, con el apoyo de la Secretaría Nacional de Discapacidad y del Instituto Panameño de Habilitación Especial, dirigido al personal de atención al cliente de las diferentes sucursales, que capacitó a 31 colaboradores.

“El Banco de la Familia Panameña” ha fortalecido la inclusión desde el año 2015, con su campaña “+in” la cual instruyó a los colaboradores en la atención a personas con discapacidad auditiva. Con esta iniciativa, Caja de Ahorros ha logrado convertirse en el primer banco panameño capacitado para brindar un servicio completo e inclusivo.



92 COLABORADORES
CAPACITADOS EN
LENGUA DE SEÑAS



NUEVA CLÍNICA del Colaborador

Caja de Ahorros inauguró la nueva clínica del colaborador, haciendo posible que la atención médica llegue a unos 600 colaboradores cada mes.

Esta instalación es parte del paquete de beneficios que el banco ofrece a sus colaboradores y así aportar a que lleven una vida sana.





CHARLAS QUE PROMUEVEN LA SALUD

En el 2018 se realizaron 11 charlas de salud donde los colaboradores aumentaron sus conocimientos sobre prevención de la diabetes, enfermedades como el hígado graso, el cáncer, la obesidad, entre otras.

En los **últimos cuatro años**, Caja de Ahorros ha realizado 47 charlas, beneficiando así a unos 1,259 colaboradores.

En los últimos 4 años
47 CHARLAS DE
SALUD

1259
COLABORADORES
BENEFICIADOS

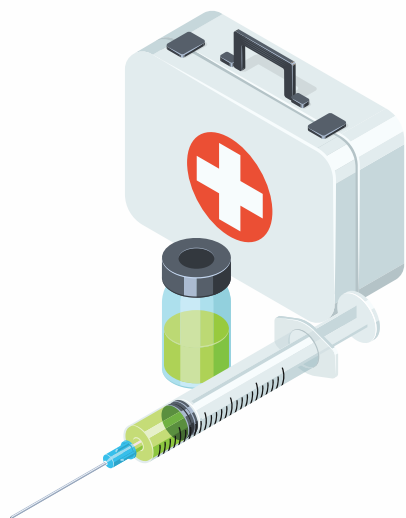
JORNADA DE VACUNACIÓN para la familia de Caja de Ahorros

Caja de Ahorros, comprometido con la salud de sus colaboradores, realizó en el 2018 una Jornada de Vacunación donde se colocaron refuerzos contra el virus de la influenza y el neumococo a unos 1,205 colaboradores y sus hijos, en Casa Matriz.

Esto es un aporte de la institución a mantener colaboradores saludables y libres de enfermedades típicas de cada temporada.

En los últimos 4 años
7 JORNADAS DE SALUD

1,562 VACUNAS COLOCADAS





GIRAS MÉDICAS

Llevan la salud a nivel nacional

El Banco de la Familia Panameña, con la finalidad de brindar acciones saludables a sus colaboradores y contribuir con su salud integral, realizó 55 giras médicas en las que también se abordaron temas como: buena postura, nutrición, exámenes de control y una revisión médica personalizada, beneficiando a unos 762 colaboradores. En los últimos 4 años, Caja de Ahorros ha realizado 277 giras médicas para beneficio de su valioso capital humano.



En los últimos 4 años

277 GIRAS
MÉDICAS

100%
PERSONAS
ATENDIDAS



PREVENCIÓN

la clave de la salud



El Ministro de Salud, Miguel Mayo, visitó Caja de Ahorros para compartir información sobre los problemas de salud más comunes en Panamá, entre los cuales están el cáncer de mama y próstata, la diabetes, hipertensión entre otros, permitiendo que cada colaborador tome conciencia sobre la prevención de las enfermedades.



¡ADIÓS AL SEDENTARISMO!

Con el Tour Actívate 2018, se realizaron diversas sesiones de ejercicios físicos que incentivaron entre los colaboradores, rutinas básicas de ejercicios que pueden aplicar en sus puestos de trabajo. De esta iniciativa participaron unos 142 colaboradores. Esta actividad fue parte del programa Caja Fit, que tiene como objetivo apoyar al capital humano a llevar una vida sana, lejos del sedentarismo.





Esparcimiento y relajación en la **ZONA 6**

Con el fin de brindar a los colaboradores, un ambiente de relajación en medio de su jornada laboral, Caja de Ahorros creó la Zona 6, equipada con mesas de fulbito, billar, tenis de mesa, juegos de mesa y sillas de masajes. Todo esto, ha permitido que más colaboradores se integren por medio de la sana diversión y convivencia entre compañeros.





Una celebración para LOS PAPÁS

Un momento de esparcimiento familiar trajo la celebración del Día del Padre, que bajo el tema Mundial de Rusia 2018, hizo gozar entre premios y juegos a todos los colaboradores, jefes de familia.

Año tras año, Caja de Ahorros organiza este agasajo para reconocer y felicitar la labor de los padres dentro de la sociedad.





¡Que vivan LAS MADRES!

Para celebrar el don de dar vida, Caja de Ahorros homenajeó a sus madres colaboradoras, quienes disfrutaron de una tarde especial donde compartieron y festejaron la dicha de ser madre. Esta actividad permitió agasajar y agradecer a estas madres la labor extraordinaria que realizan en sus hogares y dentro de la institución.





¡ALIMENTOS PARA TODOS!

Comprometida con la buena alimentación de la familia panameña, Caja de Ahorros realizó en el 2018, 6 Ferias de Alimentos en la ciudad de Panamá, 2 en provincias centrales y 4 en región occidente, en las que participaron todos los colaboradores, aprovechando así los descuentos en productos de la canasta básica.

En los **últimos cuatro años** de gestión, “El Banco de la Familia Panameña” ha realizado en total 23 Ferias de Alimentos, a nivel nacional, donde se han beneficiado a todos los colaboradores, la comunidad y familias.



En los últimos 4 años
23 FERIAS DE ALIMENTOS



Colaboradores aprovechan el BAZAR DE NAVIDAD

Caja de Ahorros organizó un Bazar de Navidad para que los colaboradores adquirieran diversos artículos a precios módicos. En el 2018, 400 colaboradores aprovecharon las ofertas de este bazar, que también es un impulso a los emprendedores.

En los **últimos 4 años** se han realizado 9 bazares de navidad a nivel nacional, apoyando la economía familiar del valioso capital humano.

En los últimos 4 años
9 BAZARES DE
NAVIDAD



PREMIO A LA TRAYECTORIA

Para incentivar la lealtad y trayectoria en los colaboradores, Caja de Ahorros realizó la Entrega de Distintivos a 190 colaboradores, quienes han dedicado 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40 y 45 años de su vida al servicio de la familia panameña, dentro de la entidad bancaria.

Desde el año 2014, se ha entregado este reconocimiento a un total de 925 personas, quienes con su arduo trabajo han demostrado la importancia de luchar por las metas.



925
COLABORADORES
PREMIADOS POR
SU TRAYECTORIA
EN 4 AÑOS







Pequeños pasan un Verano Divertido



Comprometidos con el bienestar físico de los pequeños de la casa, Caja de Ahorros realizó en el 2018 su Verano Divertido, donde participaron 84 niños y niñas, hijos de colaboradores de Panamá y Provincias Centrales, quienes se divertieron con las actividades deportivas y recreativas.





Participación sobresaliente en la LIGA DE BOLA SUAVE BANCARIA Y CONVIVIO DEPORTIVO

Caja de Ahorros tuvo una notable participación en la Liga Bancaria de Bola Suave Masculina y Femenina 2018, logrando una representación sobresaliente. Año tras año, el equipo de bola suave del banco, ha demostrado sus capacidades deportivas, manteniendo así la excelencia al ocupar los puestos más importantes de cada competencia. Adicional, se llevó a cabo, por segundo año consecutivo, el convivio con la Asociación Deportiva Solo Periodistas que reforzó los lazos de amistad y comunicación.







Alto nivel de participación en LIGAS INTERNAS Y EXTERNAS

El 2018 fue un año de mucha actividad deportiva en el que los colaboradores demostraron sus habilidades en las diversas disciplinas. Dichos eventos reforzaron la amistad y compañerismo dentro y fuera del banco.

Caja de Ahorros obtuvo el campeonato de la Liga Bancaria de Fútbol Femenino 2018, un torneo que reunió a los mejores bancos de la localidad, donde las jugadoras sobresalieron y dejaron en alto el nombre de la institución.

En los últimos cuatro años, se han realizado 47 ligas internas y externas para colaboradores, familiares y amigos.







RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROGRAMAS INSIGNIA



HUERTOS ESCOLARES DE ZAMBO

ÚNICO PROGRAMA AUTO SOSTENIBLE

Producción sostenible, niños y niñas saludables es el resultado de la gestión que realiza Caja de Ahorros a través de los **Huertos Escolares de Zambo**, contribuyendo con la seguridad alimentaria de nuestra niñez.





18 BRINDANDO
ALIMENTOS
DE CALIDAD
a la niñez
panameña





2018

1 MILLÓN LBS.
PRODUCCIÓN TOTAL

75 mil LBS.
PRODUCCIÓN CÁRNICA

280
HUERTOS A
NIVEL NACIONAL

100
HUERTOS
FAMILIARES

28,843
ESTUDIANTES
BENEFICIADOS



**PREMIO A LA
EXCELENCIA**
HUERTOS ESCOLARES
A NIVEL NACIONAL

2014 ► 2018

4.9 MILLONES LBS.
PRODUCCIÓN TOTAL

AUMENTO DE
200 A
280
HUERTOS A
NIVEL NACIONAL

116,830
NIÑOS Y NIÑAS
BENEFICIADOS



Programa Nacional de Ahorro

más niños y niñas han iniciado la buena práctica de guardar para el futuro

Fomentar el buen hábito del ahorro y hacer de este mensaje una práctica, es parte del objetivo que desarrolla el Programa Nacional de Ahorro con la niñez panameña, beneficiando durante el 2018, a más de 15,377 estudiantes de 261 escuelas públicas y privadas a nivel nacional.





El Ahorro es un mensaje social para la CULTURA FINANCIERA DE LOS PANAMEÑOS

Caja de Ahorros en alianza con la Fundación Alemana para la Cooperación Internacional de Cajas de Ahorros, desarrolla un programa de Cultura Financiera denominado "Mis Finanzas Trascienden", con el fin de aportar a la economía de los colaboradores y de la comunidad en la capacitación de temas como: finanzas personales, toma de decisiones, administración de presupuesto y ahorro.

1,746
COLABORADORES
CAPACITADOS

934
PADRES DE FAMILIA
PREPARADOS

53 ESCUELAS
VISITADAS



MIS FINANZAS TRASCIENDEN
Programa de Cultura Financiera de Caja de Ahorros



Ser voluntario es una labor que cambia vidas y convierte a todos en



Una Gran Familia

Para Caja de Ahorros aportar al bienestar social, económico y ambiental del país, es la razón de ser de esta entidad, que desde la banca tiene una activa participación en diversos proyectos y oenegés que benefician a quienes más lo necesitan, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de miles de familias panameñas.

Durante el año la entidad y sus voluntarios apoyaron causas de:

- **Fanlyc**
- **Caminata Susie Thayer, Fundacáncer**
- **Instituto Oncológico Nacional**
- **Despacho de la Primera Dama**
- **Concurso Nacional de Oratoria**
- **Nutre Hogar**
- **Teletón**
- **Fundación Pro Niños de Darién**
- **Ayuda solidaria a la iniciativa del periodista Luis Casis y los más de 20 casos de niños necesitados**





20,000
HORAS DE
VOLUNTARIADO
en 4 años de gestión

12 PROGRAMAS DE
VOLUNTARIADO

1500
VOLUNTARIOS





PROMOVER LA CULTURA

es perpetuar la expresión y legado de los artistas

En “El Banco de la Familia Panameña” promover el legado cultural y las expresiones artísticas del talento nacional, forma parte de esa gestión social que lidera la entidad y que en el 2018 permitió democratizar el arte, llevando junto a Fundación Arte Panamá la reproducción de 34 obras de los primeros artistas panameños nacidos entre 1849 y 1930.

A nivel nacional, se presentaron obras de Manuel E. Amador, Roberto Lewis, Alfredo Sinclair, Eudoro Silvera, Manuel Chong Neto, Guillermo Trujillo, Julio Zachrisson, entre otros.

Caja de Ahorros tiene la pinacoteca más grande del país con más de 850 obras de diversos pintores panameños.



CONTRIBUIR CON EL MEDIO AMBIENTE siempre será la vía para un mejor planeta

Caja de Ahorros tiene un firme compromiso con la comunidad y a su vez en desarrollar acciones de beneficio para el medio ambiente, posicionándola como una de las entidades gubernamentales que implementa activamente estrategias de eficiencia energética, reciclaje y divulgación.



4 AÑOS DE GESTIÓN

- Divulgación interna a través de **cápsulas informativas**
- Se ha ahorrado **240,199 kWh** de energía
- La demanda institucional disminuyó **520 kW**
- **25% menos** en pagos de factura de energía eléctrica
- Con la **medición de la Huella de Carbono** se han adoptado más acciones y medidas sostenibles
- Reemplazo de aires acondicionados con **refrigerante r22** a unidades con **refrigerante r410** y de luminarias incandescentes a **led**
- Energía alternativa con el **Sistema solar fotovoltaico** en nuestra Sucursal Coronado
- Más de **10 Jornada de reciclaje** realizadas
- **20 mil libras** de material reciclado





Brindar una mano solidaria a quienes más lo necesitan es parte del ADN que caracteriza a los

VOLUNTARIOS DE CAJA DE AHORROS

Llevar mayores oportunidades a todos los panameños es la labor que desde la banca realiza el voluntariado corporativo de Caja de Ahorros "Una Gran Familia", quienes con pasión, entusiasmo y responsabilidad han hecho realidad 16 proyectos durante el 2018.

4 AÑOS DE GESTIÓN

El compromiso, respaldo y ayuda solidaria de los más de 1,500 voluntarios de **Una Gran Familia**, ha permitido en cuatro años, llevar soluciones a las comunidades a través de 69 proyectos sociales de beneficio para los panameños a nivel nacional.



COMUNIDADES BENEFICIADAS

Los Pozos - Herrera
Cañazas - Veraguas
Calidonia - Panamá
Arretí - Darién





69
PROYECTOS
SOCIALES
3,144
PANAMEÑOS
BENEFICIADOS



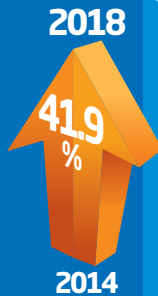
NEGOCIOS





ROBUSTO CRECIMIENTO CON RESULTADOS HISTÓRICOS EN 4 AÑOS DE GESTIÓN

ACTIVOS TOTALES
B/. **3,812** millones
CRECIMIENTO
B/. **1,126** millones



UTILIDAD NETA
B/. **46** millones
La más alta en la historia de Caja de Ahorros



EFICIENCIA OPERATIVA
OPTIMIZAMOS LOS PROCESOS Y LA AGILIZACIÓN DE LA ATENCIÓN
REDUCCIÓN
16 PUNTOS



CARTERA DE PRÉSTAMOS

CRECIMIENTO
B/. **957** millones



CARTERA DE AHORRO

CRECIMIENTO
B/. **293** millones



DEPÓSITOS TOTALES

CRECIMIENTO
B/. **1,052.8** millones



Caja de Ahorros ha mantenido esa cercanía y una oferta competitiva con todos los panameños donde se destaca en los **4 AÑOS DE GESTIÓN**, más de **91 mil aprobaciones** de préstamos hipotecarios, que suman unos **B/.755 millones**

CARTERA HIPOTECARIA
B/. **1,764.9** millones
CRECIMIENTO
B/. **635** millones

CARTERA HIPOTECARIA LEY PREFERENCIAL
B/. **1,013** millones
CRECIMIENTO
B/. **367** millones



CARTERA DE PRÉSTAMOS PERSONALES
B/. **815** millones
CRECIMIENTO
B/. **479** millones
75 mil préstamos aprobados

CARTERA DE AUTOS
B/. **33.2** millones

- 2,738 préstamos desembolsados
- Única entidad bancaria estatal en este segmento

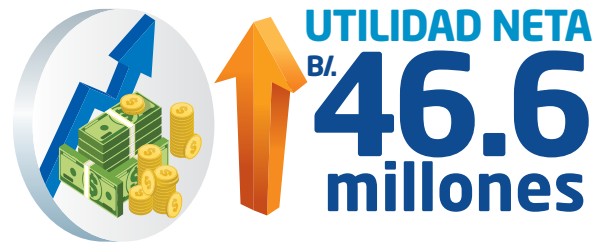


RESULTADOS FINANCIEROS

Miles de sueños cumplidos con trayectoria, compromiso y solidez

Llevar mayores oportunidades a todos los panameños, sin distinción, es parte de la misión de Caja de Ahorros y que durante el 2018, sus **más de 2 mil colaboradores** han hecho realidad, por medio de una gestión en conjunto con los **más de 874 mil clientes**, alcanzando un sostenido crecimiento en las principales carteras de negocio.

Con ello, más familias han tenido acceso a los servicios y productos del banco, reafirmando su compromiso con la bancarización e inclusión financiera, la práctica del buen hábito del ahorro y la facilidad de un hogar propio a más panameños.



RESULTADOS FINANCIEROS

Al cierre de diciembre 2018, Caja de Ahorros registró un saldo de **B/.46.6 millones en su Utilidad Neta**, siendo esta la más alta alcanzada por el banco en sus 84 años de operaciones. Asimismo, los activos totales al cierre de diciembre 2018 se ubicaron en **B/.3, 812 millones**.

Este buen desempeño financiero se sustenta en el trabajo colaborativo de su capital humano, logrando una eficiencia operativa de 61%, resultado que forma parte de la estrategia de negocio de servir más y mejor que incluye mayor optimización de los procesos, automatización de las gestiones bancarias y la satisfacción de los clientes.

La cartera de préstamo alcanzó un saldo de **B/.2,844 millones** con un crecimiento de **B/.245 millones o un 9.4%**.



CARTERA DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Un hogar, un sueño hecho realidad

En Caja de Ahorros, más panameños han tenido la oportunidad de cumplir su sueño de un hogar propio, mejorando su calidad de vida, a través de una oferta competitiva que se caracteriza por ser una de las más estables del mercado.

Al cierre de diciembre 2018, la cartera hipotecaria de la Institución registró un saldo de **B/. 1,764.9 millones**, que representó un crecimiento de **B/. 211.5 millones o 13.6%**.



**PRÉSTAMOS
HIPOTECARIOS
PARA VIVIENDAS**
**B/. 1,013
millones**
Bajo Ley de
Interés Preferencial



**CARTERA DE
PRÉSTAMOS
PERSONALES**
**B/. 815.5
millones**

CRECIMIENTO
**B/. 62.7
millones**

CARTERA DE PRÉSTAMOS PERSONALES

La cartera de préstamos personales, al cierre de diciembre 2018, registró un incremento de **B/. 62.7 millones o un 8.3%**, ubicándose en **B/. 815.5 millones**; aumento que refleja la oportunidad que han tenido más panameños de consolidar sus deudas y concretar proyectos personales y profesionales, a través de la propuesta de productos y servicios de Caja de Ahorros.

DEPÓSITOS TOTALES

Los depósitos totales se ubicaron, al cierre de diciembre 2018 en **B/. 3,382.7 millones**. De este gran total, **B/. 1,055.3 millones** corresponden a las cuentas de ahorro. Este incremento demuestra la variedad de productos, servicios y las diversas iniciativas a las que tienen acceso los panameños para practicar el buen hábito del ahorro. Caja de Ahorros, según el Sistema Bancario Nacional, mantiene el liderazgo en número de cuentas de depósito.



Trayectoria y solidez en el SEGMENTO INMOBILIARIO

Caja de Ahorros es una entidad de trayectoria en el segmento inmobiliario que ha permitido a miles de familias panameñas obtener la vivienda de sus sueños y mejorar su calidad de vida. Durante el 2018 participó de diversas ferias de hipotecas entre ellas: Acobir, Expovienda, Expo Mivi, Convivienda, Capac Expo Hábitat y Expo Chiriquí. En dichas ferias nacionales la entidad colocó en el 2018, unos B/.112 millones.

Durante **4 años de gestión** estas ferias aportaron unos B/.479.3 millones a la cartera hipotecaria, posicionando a El Banco de la Familia Panameña, como una de las entidades financieras más confiables para una casa propia.





Activa participación en FERIAS DE AUTOS

Con el respaldo de Caja de Ahorros muchos panameños dijeron: Yo sí Voy y adquirieron su auto soñado. En el 2018, el banco tuvo presencia en las ferias automotrices más importantes del año, logrando una captación por B/.5.4 millones. Este segmento en los últimos tres años ha logrado cifras en ferias por B/.16.6 millones, lo que fue un significativo aporte a la Cartera de Préstamos.

Caja de Ahorros, desde el 2015 incursionó en el segmento de autos, acompañando desde la banca oficial a ese panameño que requería beneficios especiales para concretar su anhelo de auto propio.



Tu Caja Presente

HACIENDO BANCA desde la comunidad

Para estar más cerca de los clientes, Caja de Ahorros realizó su feria comunitaria, Tu Caja Presente en puntos estratégicos a nivel nacional, donde ofreció aperturas de cuentas, préstamos personales, hipotecarios y de auto.

En el 2018 esta actividad tuvo como escenario las provincias de Veraguas, Panamá, Coclé, Herrera y Panamá Oeste, en el que participaron cientos de clientes para cotizar y adquirir, en la cercanía de sus comunidades, un financiamiento acorde a sus necesidades.

Las ferias Tu Caja Presente fueron una iniciativa de esta administración, al ver la necesidad de llegar a esas áreas de difícil acceso y permitir a las familias utilizar los servicios bancarios.





SÁBADOS PARA AHORRAR

Incentiva a los clientes

La misión de Caja de Ahorros es fomentar el buen hábito del ahorro en la población por ello, se realizaron los Sábados para Ahorrar en las sucursales en los que la familia, además de disfrutar de un ambiente familiar, pudo abrir sus cuentas de ahorros.

Los Sábados para Ahorrar en el 2018 fueron todo un éxito, llevados a cabo en áreas como: Los Pueblos, Colón, David y Panamá, permitiendo que desde niños se practique el mensaje de "No te lo Gastes Todo". Producto de estas aperturas de cuentas se captó B/.7,618.17.

En cuatro años de gestión se lograron abrir 3,616 cuentas de ahorros por un monto de B/.70,041.22, lo que muestra que más panameños están guardando para sus metas y proyectos futuros.

Banca Móvil Un nuevo canal de atención



Siempre innovando para atender las necesidades de todos sus clientes, Caja de Ahorros realizó el lanzamiento de su Banca Móvil, un canal electrónico para efectuar transacciones y consultas a través de un App móvil que permite a los usuarios ahorro de tiempo, comodidad y rapidez.

Este servicio ha colocado a El Banco de la Familia Panameña a la vanguardia del sector ya que los clientes pueden consultar saldos, realizar transferencias, pagar tarjetas, préstamos, servicios así como utilizar la geolocalización y autenticación mediante huella digital, entre otras funciones.





Tu misma Caja, pero más cerca

Lleva el banco a la comunidad

1 millón

DE TRANSACCIONES

Caja Amiga, el corresponsal no bancario de Caja de Ahorros mantuvo en el 2018, un positivo crecimiento, beneficiando a las comunidades de difícil acceso, resultado de una fuerte alianza del banco con los comercios locales. Al cierre del 2018 a través de Caja Amiga se realizaron un **millón de transacciones**, siendo la de mayor demanda, el pago de los servicios públicos.

Se llevaron a cabo instalaciones importantes, en las que podemos destacar la Abarrotería Don Gregorio en la Comarca Ngäbe Buglé, Playnet Center en Colón, Internet Geraldine en Chiriquí, Erfras en Pesé, Multiservicios Yelena en Río Sereno y AJ Service en Aguadulce.

En el 2018, Caja Amiga obtuvo ingresos por B/.8 millones y en la gestión de los últimos 4 años, se contabilizan B/.24.7 millones. El éxito de este servicio ha sido el bienestar ofrecido a los clientes, que allí en la cercanía de su comunidad pueden utilizar los servicios bancarios.



El Banco de la Familia Panameña ofrece su servicio de Adquirencia para que más negocios aumenten sus ventas, a través del uso de las tarjetas de crédito, débito y pre-pagadas de una forma segura.

Durante el 2018 se registraron 249 comercios afiliados a este servicio, con un total de 586 mil transacciones por B/.46 millones. Un destacado crecimiento ha experimentado este segmento de Caja de Ahorros, pues del 2015 al cierre del 2018, se registraron B/.169.3 millones en transacciones.

Adicional, y para beneficiar a más panameños, se llevó el servicio de Adquirencia, en conjunto con la Autoridad de Innovación Gubernamental y la Secretaría Nacional de Descentralización, a los municipios del país y así dotarlos de equipos POS para que puedan hacer cobros con tarjetas de crédito, débito y prepago; adicional los municipios podrán hacer sus cobros con tarjeta vía web a través de la plataforma de comercio electrónico de Caja de Ahorros.

ADQUIRENCIA impulsa las ventas en comercios



SOPORTE DE NEGOCIOS A la vanguardia de la tecnología

De cara a una mayor optimización de los procesos, en el 2018 Caja de Ahorros implementó cambios significativos en sus sistemas y operaciones tecnológicas, entre los que destacan: la estandarización de cheques a un nuevo formato, la actualización del SharePoint o mejor conocida plataforma de colaboración interna, mejoras al portal interno Centro de Servicio, nuevo sistema de monitoreo tecnológico, actualización de la Central Telefónica y adquisición de una herramienta de monitoreo de riesgo y fraude automatizado.

Todas estas mejoras aportaron a una atención al cliente óptima y eficaz, con procesos en las sucursales inmediatos y seguros.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Inmediatez y seguridad

Una robusta red de Cajeros Automáticos ofrece Caja de Ahorros a sus clientes de 230 ATM's a nivel nacional segmentados 132 en sitios públicos y 96 en sucursales.

El 2018 finalizó con unos 11 millones de transacciones que obtuvieron B/.767.8 millones, gracias a su estratégica ubicación en supermercados, centros comerciales, farmacias, estaciones de combustible, tiendas y terminales de buses.

En los Cajeros Automáticos de Caja de Ahorros, en los **últimos cuatro años** se han efectuado 53 millones de transacciones para un monto total de B/.3,491 millones.



REMODELACIÓN, MUDANZA Y NUEVA SUCURSAL para los clientes

Caja de Ahorros implementó un importante plan de expansión mediante la remodelación y mudanza de sus sucursales, así como la inauguración de nuevas instalaciones. Las sucursales Marbella, Terminal de Albrook y Central Colón fueron remodeladas con espacios amplios, cómodos y una mejor distribución del mobiliario, para beneficio de los clientes, con estilo moderno, acorde a los estándares de calidad que identifican a esta entidad bancaria.

Por otra parte y para fortalecer esa atención en la región central, el banco inauguró su nueva Sucursal Paseo Las Tablas, ubicada en la vía principal en la Avenida Belisario Porras.

Esta sucursal cuenta con Autobanco, Autocajero, Buzón Nocturno, dos Cajeros Automáticos, Banca en Línea fuera de la sucursal y amplios estacionamientos. Adicional, es engalanada por un hermoso parque con una fuente de colores y un Zambo para el deleite de los visitantes.







GOBIERNO CORPORATIVO

Caja de Ahorro ha adoptado un conjunto de normas, reglas y conductas que han permitido consolidar un marco jurídico que define, claramente, cuál debe ser el comportamiento ético y correcto de sus colaboradores a través de una Ley Orgánica, Código de Conducta y Ética, un Manual de Gobierno Corporativo alineado a la estrategia de negocio y autonomía operativa suficiente para alcanzar los objetivos propuestos, estos últimos, apegados a principios de legalidad y transparencia.



LEY ORGÁNICA de Caja de Ahorros

Caja de Ahorros presentó ante el pleno legislativo el proyecto de Ley N° 638 que modifica y adiciona artículos a la Ley 52 del 13 de diciembre de 2000 que reorganiza a Caja de Ahorros.

El proyecto se encuentra para su discusión, en segundo debate, en el pleno de la Asamblea Nacional de Diputados.



TRANSPARENCIA Caja de Ahorros un patrimonio de los panameños

Comprometidos con la transparencia, Caja de Ahorros ha implementado y mejorado mecanismos internos que garanticen la correcta gestión de los procesos, trabajando apegados a lo que establece la ley y los entes que regulan la banca en Panamá.

100%
MEDICIÓN DE
TRANSPARENCIA
ANTAI



JORNADA MUNDIAL DE LA JUVENTUD

Somos parte de la historia

Para Caja de Ahorros fue un gran honor ser patrocinador oficial de la Jornada Mundial de la Juventud, un evento país con el que se apoyó la promoción de los valores, la unidad familiar y la fraternidad de los pueblos.

La entidad bancaria asumió el reto y realizó la firma convenio en el 2018, con el Comité Organizador Local, como un sello de ese apoyo voluntario de la institución y su capital humano.



Convenio del Servicio de PASARELA DE PAGO ELECTRÓNICO

Como parte de la transformación digital para la automatización de los procesos y trámites realizados por el Gobierno Nacional, Caja de Ahorros reafirmó su compromiso con la ciudadanía a través de la firma del Convenio Interinstitucional del Servicio de Pasarela de Pago Electrónico que lideró la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).

“El Banco de la Familia Panameña” puso a disposición su plataforma integral para que cada entidad gubernamental, incluyendo los municipios, gestionen y reciban pagos por medios electrónicos como: Puntos de Venta, Puntos de Venta Móviles (mPOS) y pagos web, en tiempo real.



Caja de Ahorros intercambia experiencia con CAJA HUANCAYO DE PERÚ

Caja de Ahorros recibió la visita de una delegación de Caja Huancayo de Perú, con quienes compartió todo sobre la implementación del Modelo de Atención y Servicio, así como los resultados de esta nueva forma de hacer banca.

Durante este conversatorio, la entidad les compartió los logros obtenidos con la Cultura Trasciendo+, la alineación de la tecnología a la nueva cultura y la mejora en la atención al cliente. Este intercambio de experiencias, tuvo la finalidad de implementar estas buenas prácticas, en la banca peruana.

SOCIEDAD ESPOSAS DE BANQUEROS Y CAJA DE AHORROS

Juntos por la educación

Unidos para ofrecer a la juventud panameña una mejor educación, la Sociedad Esposas de Banqueros ofreció a los hijos de colaboradores de Caja de Ahorros, que sobresalieron por sus buenas calificaciones, las Becas a la Excelencia, como apoyo al año lectivo.

Adicional a este beneficio, los becados y sus familiares recibieron capacitaciones y charlas sobre temas varios como el cuidado del medio ambiente, ahorro y finanzas personales.

Apoyo a la Alcaldía de Panamá

CITYLANDIA

El Banco de la Familia Panameña estuvo presente en la Feria Familiar Citylandia, organizada por el Municipio de Panamá, como parte de esa alianza interinstitucional que mantiene con las diversas entidades del Estado. Este evento para celebrar el Día del Niño y la Niña, tuvo la asistencia de Zambo para deleite de los asistentes.





UN BANCO QUE INCENTIVA EL DEPORTE

Caja de Ahorros es un banco que incentiva el deporte en Panamá y que a través de sus diversos patrocinios forma parte del crecimiento deportivo de miles de jóvenes en todo el país; siempre con la finalidad de que se conviertan en hombres y mujeres que practican los valores y luchan por cumplir sus metas.

“El Banco de la Familia Panameña” tiene una vasta trayectoria en impulsar el deporte nacional apoyando diversos torneos, competencias, ligas, academias en todas las categorías ya sea de béisbol, baloncesto, fútbol entre otros.

En los últimos años la entidad bancaria ha tenido presencia en el Campeonato Nacional de Béisbol Juvenil, Liga Profesional de Baloncesto, apoyo a la selección infantil y mayor del Tauro Futbol Club y la realización del Pitch, Hit & Run, que ha reunido a más de 11 mil niños y niñas de las diversas provincias.



Caja de Ahorros





Central Telefónica

800-CAJA(2252)

PANAMÁ

CASA MATRIZ

508-1962 / 508-1963
Vía España y Calle Thais de Pons

AVENIDA BALBOA

508-3240 / 508-3237
Calle 41 Bella Vista y Ave. Balboa

CHEPO

508-4361 / 508-4363
Distrito Chepo, Vía Interamericana

LA EXPOSICIÓN

508-3329 / 508-3331
Entre Calle 31 y Justo Arosemena,
frente a estación La Lotería

METROMALL

508-3349 / 3347
Centro Comercial Metro Mall,
Vía Tocumen

SAN FRANCISCO

508-3188 / 508-3189
Calle 50, entre Calle 73 y 74

TERMINAL DE ALBROOK

508-3376 / 508-3369
Gran Terminal de Transporte
45 y 46

24 DE DICIEMBRE

508-3363 / 508-3360
Centro Comercial La Doña,
Vía Chepo

BRISAS DEL GOLF

508-4338 / 508-4336
Corregimiento José D. Espinar,
San Miguelito

EL DORADO

508-3296 / 508-3297
Centro Comercial El Dorado

LAS AMÉRICAS

508-45322 / 508-3257
Centro Comercial Plaza Las Américas,
Vía Interamericana

MIS PROVINCIAS

508-3386 / 508-3382
Carretera Transistmica,
Altura Milla 8

SAN MIGUELITO

508-3128 / 508-3126
Centro Comercial Las Colinas

UNIVERSIDAD

508-3177 / 508-3176
Campus Universidad de Panamá

ALBROOK MALL

508-3473 / 508-3412
Centro Comercial Albroom Mall

CALIDONIA

508-3163 / 508-3164
Calidonia, Plaza 5 de Mayo

EL INGENIO

508-3294 / 508-3284
Ave. Bolívar y Vía Fernández
de Córdoba

LOS PUEBLOS

508-3394 / 508-3397
Centro Comercial Los Pueblos,
Vía Tocumen

PEDREGAL

508-3207 / 508-3208
Calle Principal, Pedregal

SANTA LIBRADA

508-3320 / 508-3314
Calle La Pera, Santa Librada

PLAZA VERSALLES

508-3766 / 508-3765
Centro Comercial Plaza Versalles

ANCÓN

508-3216 / 508-3217
Área Revertida, Ave. Arnulfo Arias
Madrid, Edif. 810

CHANIS

508-3267 / 508-3277
Calle Primera, Chanis, P. Lefevre

LA CABIMA

368-1577 / 268-3193
Centro Comercial Desarrollo,
La Cabima

MARBELLA

508-3247 / 508-3262
Centro Comercial La Florida

RÍO ABAJO

508-3145 / 508-3141
Calle 4ta., Edif. Beverly Hills Plaza

SÉPTIMA CENTRAL

508-3110 / 508-3103
Santa Ana, Ave. Central
entre Calle 16 y 17

VILLA LUCRE

508-3775 / 508-3772
Plaza Galápagos Local #2

AUTO BANCO SAN FRANCISCO

508-3503 / 508-3504
San Francisco, Vía Porras Final

PANAMÁ OESTE

CHORRERA CENTRO

253-3337 / 253-3338
Vía Principal, La Chorrera

CORONADO

240-2087 / 240-2089
Vía Interamericana,
Distrito de Chame

PARQUE LIBERTADOR

253-4444
Ave. Las Américas frente al
Parque Libertador

VISTA ALEGRE

251-7288 / 251-6551
Carretera Interamericana,
Vista Alegre

WESTLAND MALL

251-1675 / 251-2509
Centro Comercial Westland Mall

 Sucursales con Autobanco



¡Llámanos o visítanos!
¡Con gusto te atendemos!

BOCAS DEL TORO

CHANGUINOLA 

758-8915 / 758-6024
Calle 17 de Abril, Vía Central

COCLÉ

AGUADULCE

997-4980 / 997-4104
Ave. Rodolfo Chiari

EL VALLE DE ANTÓN

983-6688 / 983-6959
Calle Principal, Plaza Paseo el Valle

PENONOMÉ 

991-1130 / 991-1132
Ave. Juan Demóstenes Arosemena

COLÓN

CENTRAL COLÓN

475-0409 / 475-0408
Calle Central, Calle 10 y 11

MILLENIUM

447-1101 / 447-3082
Centro Comercial Plaza Millenium

CHIRIQUÍ

BOQUETE

720-1021
Calle 4ta. Sur, Edif. Don Alejo

CONCEPCIÓN

770-6231
Ave. Central y Calle 1ra. Este

DAVID CENTRO 

775-3121 / 774-5834
Ave. 2da. Este

DAVID INTERAMERICANA

774-4064 / 775-0189
Vía Interamericana y
Ave. Francisco C.

PUERTO ARMUELLES

770-7374
Barrio Nacional y Calle 2da.

MERCADO

774-9437 / 774-7456
Ave. Central y Calle 1ra. Este

TOLÉ

726-0711 / 726-0709
Vía Principal, frente a la Iglesia

VOLCÁN

850-6041 / 850-6042
Vía Cerro Punta, al lado del
Mercado Artesanal de Volcán

DARIÉN

SANTA FÉ

299-5315 / 299-5316
Calle Principal, frente a la
Policía Nacional

HERRERA

CHITRÉ 

996-4087 / 996-1909
Calle Aminta B. de Amado

MONAGRILLO

996-3723 / 996-0442
Ave. Pérez y Hugo Spadafora

LOS SANTOS

GUARARÉ

994-4546 / 994-4445
Cabecera, Calle 3 de Noviembre

PASEO LAS TABLAS 

846-3394 / 846-3395
Ave. Belisario Porras

LAS TABLAS

994-0623 / 994-0355
Ave. Belisario Porras

PEDASÍ

995-2674 / 995-2675
Ave. Central

VERAGUAS

SANTIAGO

998-1447 / 998-7040
Ave. Nacional y Calle 3ra.

SANTIAGO INTERAMERICANA

998-1196 / 998-4212
Diagonal al Hotel Éxodo

SONÁ

998-9304 / 998-8647
Ave. Central, Cuatro Esquinas



ca Caja de Ahorros

