Mercantil
Por un mundo mejor

ENTRAR

Contenido

03 **Mensaje del Presidente**

05 **Sobre este reporte**

06 **Principales logros**

07 **Acerca de Mercantil**

11 **Nuestra Estrategia de Sostenibilidad**

13 **Social**

26 **Gobernanza**

35 **Ambiente**

38 **Desempeño financiero**

48 **Anexos**

Mensaje ***del Presidente***

(GRI 2-22)

100 años creciendo con propósito

Con gran orgullo, les presento nuestro Informe de Sostenibilidad 2024, un reflejo de los avances y logros alcanzados en un año clave para nuestra organización. Este documento reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad y su impacto en nuestros accionistas, clientes, colaboradores y comunidades.

Este informe marca también el inicio de la conmemoración de un hito trascendental en nuestra historia: **la celebración de nuestro centenario en 2025**. A lo largo de estos 100 años, hemos evolucionado con propósito, adaptándonos a los cambios sin perder de vista nuestros valores fundamentales. Hoy, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad como un pilar estratégico de nuestra gestión.

Crecer con integridad y generar valor para todos nuestros grupos de interés está en nuestra esencia y propósito. Entendemos el papel crucial de las empresas como agentes de cambio, por lo que hemos integrado los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el núcleo de nuestra estrategia, con una visión clara de un futuro más sostenible.

Hemos intensificado nuestros esfuerzos para reducir nuestro impacto ambiental, impulsar el emprendimiento, fortalecer la educación e incentivar la inclusión financiera. A través de la digitalización, optimizamos recursos y ampliamos nuestra oferta de productos y servicios sostenibles.

Nuestro compromiso ha sido reconocido en distintos ámbitos. En 2024, Euromoney nos distinguió como el mejor banco de Panamá, el mejor banco en responsabilidad social y el mejor banco digital en Panamá. The Banker nos posicionó como el primer banco en crecimiento de activos, el cuarto en resultados y el quinto en eficiencia operativa. Además, por segundo año consecutivo, el ranking MERCO nos incluyó entre las 100 empresas con mejor reputación en Panamá, así como en los rankings de empresas más responsables (MERCO Responsabilidad ESG) y de empresas que atraen y retienen talento (MERCO Talento), entre otros reconocimientos.

La sostenibilidad es un viaje continuo de aprendizaje, mejora e innovación. En Mercantil, seguimos avanzando con compromiso, integridad y espíritu emprendedor, construyendo un futuro más responsable y honrando nuestro legado.

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Hacia el nuevo siglo Mercantil

1925 - 1947

1925
Nacimos el 23 de marzo

con el nombre de Banco Neerlando Venezolano, fundado por un grupo de 98 empresarios.

1926
Cambiamos nuestro nombre a *Banco Mercantil y Agrícola.*

1947
Registramos nuestras acciones en la Bolsa de Valores de Caracas.

1962 - 1982

1962
Nos asociamos con el Chase Manhattan Bank de los Estados Unidos. Una alianza que se mantuvo por 17 años, la cual fortaleció nuestra experiencia en el negocio bancario internacional y nos brindó herramientas avanzadas para capacitar a nuestro personal y mejorar nuestros procesos.

1975
Iniciamos la expansión internacional del banco con la apertura de oficinas de representación en Londres, Nueva York y Frankfurt. También iniciamos operaciones en Curazao con la fundación de Mercantil Bank (Curazao).

1977
Comenzamos operaciones bancarias en Panamá.

1982
Cambiamos nuestro nombre *a Banco Mercantil.*

1987 - 2000

1987
Adquirimos Commercebank en Florida, Estados Unidos. Además del negocio bancario nos expandimos a las áreas de servicios de inversión y fideicomiso a través de Commercebank Investment Services y Commercebank Trust Company, N.A.

Desarrollamos ABRA 24, la primera red de cajeros automáticos de Venezuela.

Iniciamos operaciones de servicios de inversión y gestión de patrimonio con la creación de Merinvest.

1988
Incursionamos en el negocio de seguros con la creación de Mercantil Seguros en Venezuela.

También creamos Mercantil Bank (Schweiz) AG en Suiza, siendo la primera institución financiera latinoamericana en estar presente en este exigente mercado.

Establecimos la Fundación Mercantil para el desarrollo de iniciativas de compromiso social.

1997
Lanzamos Mercantil en línea

la primera banca por Internet en Venezuela y la segunda en latinoamérica.

2000
Adquirimos Interbank Banco Universal en Venezuela con el fin de fortalecer nuestra presencia en el mercado venezolano.

2001 - 2012

2001
Como parte de nuestra estrategia de crecimiento, Seguros Mercantil compra Seguros Orinoco para convertirse en una de las compañías de seguros más grandes de Venezuela.

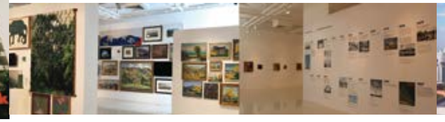
2007 *Mercantil*
Alineamos la identidad corporativa de todas nuestras empresas en las distintas geografías evidenciando el valor de la marca Mercantil en los negocios de banca, seguros y servicios de inversión.

2009
Lanzamos la tecnología chip

para tarjetas de débito y red de cajeros automáticos. Fuimos pioneros de esta tecnología en Venezuela para ofrecer mayor seguridad a las transacciones de nuestros clientes.

2010
Creamos el Espacio Mercantil, con el propósito de ampliar lazos con la comunidad venezolana a través de la investigación y preservación de obras de arte de gran valor histórico y artístico.

2012
Para profundizar la difusión del arte y la cultura, a través de la Colección Mercantil, creamos Mercantil Arte y Cultura.



2013 - 2019

2013
Con la creación de Mercantil Servicios de Inversión

en Panamá comenzamos a ofrecer mejores alternativas de inversión y financiamiento a través de novedosos productos y servicios.

Mercantil Seguros

2014
Constituimos Mercantil Seguros Panamá facilitando soluciones de protección en el país y a nivel internacional.

2017
Lanzamos Tpago, el servicio de pagos P2P en Venezuela.

2019
Creamos y registramos la acción del holding Mercantil Servicios Financieros Internacional (MSFI) en el mercado de valores de Panamá.

Incursionamos con Mercantil Re en el negocio de reaseguro internacional desde Panamá.

Iniciamos el desarrollo de nuevos canales de atención basados en inteligencia artificial.

Mercantil Servicios Financieros Internacional

2020 - 2025

2020
Creamos nuestra Fintech (MFTech) con el propósito de diseñar soluciones digitales que generen impactos tangibles en la sociedad.

2021
Hicimos el lanzamiento de nuestra billetera digital Zinli.

Creamos el hub de talento digital Atenea.

2023
Adquirimos Capital Bank en Panamá

para ampliar nuestra oferta integral de productos a clientes locales e internacionales.

2025
Alcanzamos nuestros primeros 100 años.

100 años Mercantil

¡Gracias por ser parte de nuestra evolución!

Sobre
este reporte

(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-14)

El presente informe de Mercantil Servicios Financieros Internacional (MSFI), tiene el propósito de divulgar nuestros principales resultados financieros y logros alcanzados en el 2024, basado en criterios ambientales, sociales y de gobernanza prioritarios para la organización.

La información corresponde al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024, e incluye los resultados de MSFI y sus subsidiarias*, las excepciones a este alcance han sido señaladas en el documento. Los contenidos fueron validados internamente y aprobados por el Presidente. La verificación externa será incorporada en los futuros reportes.

Referenciamos los estándares universales de Global Reporting Initiative (GRI) y los parámetros de los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), destacamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y presentamos un adelanto de la comunicación al progreso para Pacto Global, desde nuestra subsidiaria Mercantil Banco S.A.

(*) Mercantil Banco S.A.; Mercantil Servicios de Inversión S.A.; Mercantil Seguros y Reaseguros S.A.; Mercantil Reaseguros S.A.; Mercantil, C.A. Banco Universal; Mercantil Seguros C.A.; Mercantil Merinvest; Mercantil Bank (Schweiz); MFtech.

Principales logros

Ambiente

21 créditos verdes
por +$ 10 millones

Co-estructuración del primer bono azul

1,200
árboles sembrados

+ 65 mil botellas de PET recicladas para fabricación de uniformes

+ 70 mil tapas recicladas para Mural ecológico

Social

+ 40 mil
tarjetas Zinli entregadas al World Food Program

+50 mil beneficiarios
a través inversión social y voluntariado

+ 24 mil
nuevos clientes menores de edad

61 %
mujeres del total de colaboradores

+$ 30 MILLONES DIRIGIDO A PYMES
y emprendimientos liderados por mujeres

66,210
horas de formación
(22.1 horas / colaborador)

+ 8,000
horas de voluntariado

5 productos
de seguro asequibles de fácil acceso

1 producto de seguro dirigido a personas de la tercera edad

Gobernanza

27.3 % DE MUJERES
en el directorio

61 % DE MUJERES
en la plantilla

Acerca de **Mercantil**

(GRI 2-1)

100 AÑOS
de operaciones

Holding financiero en:

- **Banca**
- **Seguros y reaseguros**
- **Gestión de patrimonios**
- **Fintech**

Operaciones en :

Panamá **Venezuela** **Suiza**

Más de 75 años
como empresa que cotiza en bolsa
(Ticker: MSFIA / MSFIB en Latinex)

USD 4,582
millones en activos

USD 1,982
millones en activos administrados

3,600
colaboradores

Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros, así como las aspiraciones de nuestra gente, apoyando el fortalecimiento de las comunidades donde actuamos y agregando valor a nuestros accionistas permanentemente con sentido de largo plazo.

Visión

Ser una organización ágil, innovadora, eficiente y generadora de valor con un ecosistema de servicios financieros digitales y relacionales centrado en el cliente.

Cultura Mercantil

- Solidez
- Pensamiento y visión de largo plazo
- Atención y respeto al personal
- Destacar la marca Mercantil
- Cumplimiento
- Comportamiento ético
- Multinacional
- Adaptabilidad
- Buen ciudadano corporativo
- Disciplina en el gobierno Corporativo

Nuestros
objetivos estratégicos

(GRI 2-1)

En Mercantil estamos comprometidos con un crecimiento con propósito, enfocados en crear valor para nuestros grupos de interés, construir un legado inspirador y mantener una visión de largo plazo. Como organización financiera, fundamentamos nuestra forma de hacer negocios en lineamientos estratégicos sólidos, y somos reconocidos por nuestra cultura orientada al compromiso, cumplimiento, y la generación de valor, integrando la visión estratégica en el desarrollo de negocios.

Crear valor a nuestros grupos de interés a través de un crecimiento responsable, que nos permita invertir cada vez más en el bienestar y desarrollo de nuestra gente, en ser el mejor lugar para trabajar, en desarrollar capacidades para entregar a nuestros clientes productos y servicios innovadores que satisfagan sus necesidades y les brinden la mejor experiencia, y para compartir nuestro éxito con nuestros accionistas y las comunidades en las cuales operamos.

Creación de valor

Desarrollar un ecosistema financiero de valor integral, brindando una plataforma financiera confiable que conecte diversos productos y servicios enfocados en las necesidades particulares de nuestros clientes, mejore los tiempos de respuesta y minimice las barreras de acceso a productos financieros.

Ecosistema con servicio excepcional

Crecer y ser relevantes en todos nuestros negocios. Trazamos metas ambiciosas y retadoras para poder generar valor, especialmente a nuestros clientes.

Relevancia

Ofrecer una propuesta de valor integral, apalancada en la transformación digital y enfocada en satisfacer integralmente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.

Productos y servicios de referencia

Nuestros negocios

(GRI 2-1)

Banca

Bienestar financiero

Mercantil Banco

Mercantil Banco Universal

Seguros

Protección integral

Mercantil Seguros

Reaseguros

Respaldo y coberturas para aseguradoras

Mercantil RE

Gestión de patrimonios

Alternativas para el crecimiento financiero

Mercantil Private Banking

Mercantil Servicios de Inversión

Mercantil Merinvest

Fintech

Innovadora inclusión financiera

MFTech.

Calificaciones de riesgo

Filial y país	Agencia	Calificación
Mercantil Holding Financiero Internacional	MOODY'S / FitchRatings	• A (pan) | Perspectiva: Estable • A- (pan) | Perspectiva: Estable
Mercantil Banco	MOODY'S / FitchRatings	• A (pan) | Perspectiva: Estable • BBB+ (pan) | Perspectiva: Estable
Mercantil Seguros	AM BEST	• B++ (glob) en Solidez Financiera • bbb (glob) como Emisor a largo plazo: Perspectiva: Estable
Mercantil RE	MOODY'S / FitchRatings / AM BEST	• A- (pan) | Perspectiva: Estable • A- (pan) | Perspectiva: Estable • B++ (glob) iEs solidez financiera • bbb (glob) como Emisor a largo plazo: Perspectiva: Estable
Mercantil Servicios Financieros	Clave Sociedad Administradora de Riesgo / GLOBAL ratings	• A2 (ven) Notas Comerciales (Moneda local a corto plazo)

Reconocimientos

Mercantil 2024

merco
EMPRESAS Y LÍDERES

Mercantil en Panamá

Merco Empresas:
Empresas con mejor reputación
Posición #55 del Ranking General
Posición #9 del Sector (financiero y bancario)

Merco Responsabilidad ESG:
Empresas más responsables
Posición #49 del Ranking General
Posición #8 del Sector (financiero y bancario)

Merco Talento:
Empresas con mejor reputación
Posición #32 del Ranking general
Posición #9 del Sector (financiero y bancario)

EUROMONEY

Mejor Banco
Mejor Banco en Responsabilidad Social
Mejor Banco digital

ADP ASOCIACIÓN DIRECTORAS DE PANAMÁ

Mercantil Banco en Panamá como empresa con mayor equidad de género en su Junta Directiva

FA FINTECH AMERICAS

Distinción Plata en la Innovación en Canales para Mercantil en Venezuela

venamcham
CÁMARA VENEZOLANO - AMERICANA DE COMERCIO E INDUSTRIA

Venamcham–Top 100 Compañías en Venezuela 2024:

Posición #7: Mercantil Seguros en Ranking Global

Posición #1: Mercantil Seguros en Seguros

Posición #5: Mercantil Servicios Financieros en Ranking Global

Posición #3: Mercantil Servicios Financieros en Empleados Financieros

Posición #1: Mercantil Servicios Financieros en Inversión Social

Posición #3: Mercantil C.A. Banco Universal en Banca

GLOBAL FINANCE

Mejor Banco de Venezuela
Mejor Banca de Inversión en Panamá

THE BANKER

#1 por crecimiento de activos
#4 por resultados
#5 en eficiencia operativa

REVISTA Summa

Empresas con mejor talento humano en América Central Posición #11 de 60 en Panamá

Nuestra estrategia ***de sostenibilidad***

(GRI 2-23, 2-24, 3-3)

Desde nuestra fundación en 1925, en Mercantil hemos promovido la responsabilidad empresarial como un pilar fundamental de nuestras operaciones y hoy, más que nunca, somos conscientes de los desafíos que enfrentamos como sociedad, y hemos dado una mayor relevancia a integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras actividades.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en tres grandes objetivos que guían nuestras acciones y compromisos.

Nuestros objetivos

1. **La gestión responsable del negocio**
2. **Ser un buen ciudadano corporativo**
3. **Contribuir con el desarrollo sostenible**

Hemos definido **cinco propósitos fundamentales** que refuerzan nuestra contribución al desarrollo sostenible:

DIMENSIÓN	PROPÓSITO	ODS PRIORIZADOS
A Ambiente	**Construimos un futuro verde y responsable.** Reducimos nuestro impacto ambiental mediante operaciones más eficientes y el financiamiento de proyectos sostenibles, apuntando hacia una economía baja en carbono.	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
S Social	**Impulsamos a nuestro talento para un futuro sostenible.** Fomentamos el crecimiento de nuestro equipo con un enfoque en el desarrollo profesional. Creemos en el potencial de nuestra gente y en su papel clave para construir un Mercantil más resiliente y sostenible.	3 SALUD Y BIENESTAR; 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
	Invertimos en el desarrollo social de las geografías donde tenemos operaciones. Fortalecemos las comunidades con iniciativas de impacto social que generan oportunidades de crecimiento y bienestar para las generaciones presentes y futuras.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
	Facilitamos el bienestar financiero de nuestros clientes y comunidades. Diseñamos soluciones financieras innovadoras y accesibles que transforman vidas, promoviendo la inclusión financiera y facilitando oportunidades de desarrollo para todos.	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES; 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
G Gobernanza	**Actuamos con integridad y liderazgo responsable.** Guiamos nuestras decisiones con principios éticos, transparencia y una cultura de cumplimiento, generando confianza en nuestros clientes, inversionistas y aliados estratégicos.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

continuación...

*Nuestra estrategia **de sostenibilidad***

(GRI 2-23, 2-24, 3-3)

En 2024, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la creación de valor para nuestros grupos de interés mediante importantes avances:

1. Estructura y planificación: Conformamos un equipo de trabajo multidisciplinario para impulsar la implementación de la hoja de ruta de nuestra Estrategia Corporativa de Sostenibilidad.
2. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Reafirmamos nuestro enfoque en 7 de los ODS.
3. Despliegue comunicacional: Implementamos un plan de comunicación interna de nuestra estrategia y de iniciativas específicas con impacto en sostenibilidad.
4. Participamos en iniciativas con enfoque de sostenibilidad, como:
   - "Ring The bell for Gender Equality" de Latinex.
   - Premio al Liderazgo sostenible de AMCHAM.
   - Alianza Plateada, con foco en el impulso de la innovación empresarial y emprendedora para transformar la vida del adulto mayor en Venezuela y América Latina.
5. Cedimos nuestros espacios para la realización de importantes eventos relacionados con sostenibilidad, por ejemplo, Taller de Riesgos ASG en la banca, realizado por Valora Consultores. El Primer Taller Regional: "El Rol del Sector Bancario hacia la Descarbonización del Sector Marítimo – Retos y Oportunidades en América Latina", organizado por la Maritime Technology, Cooperation Center.

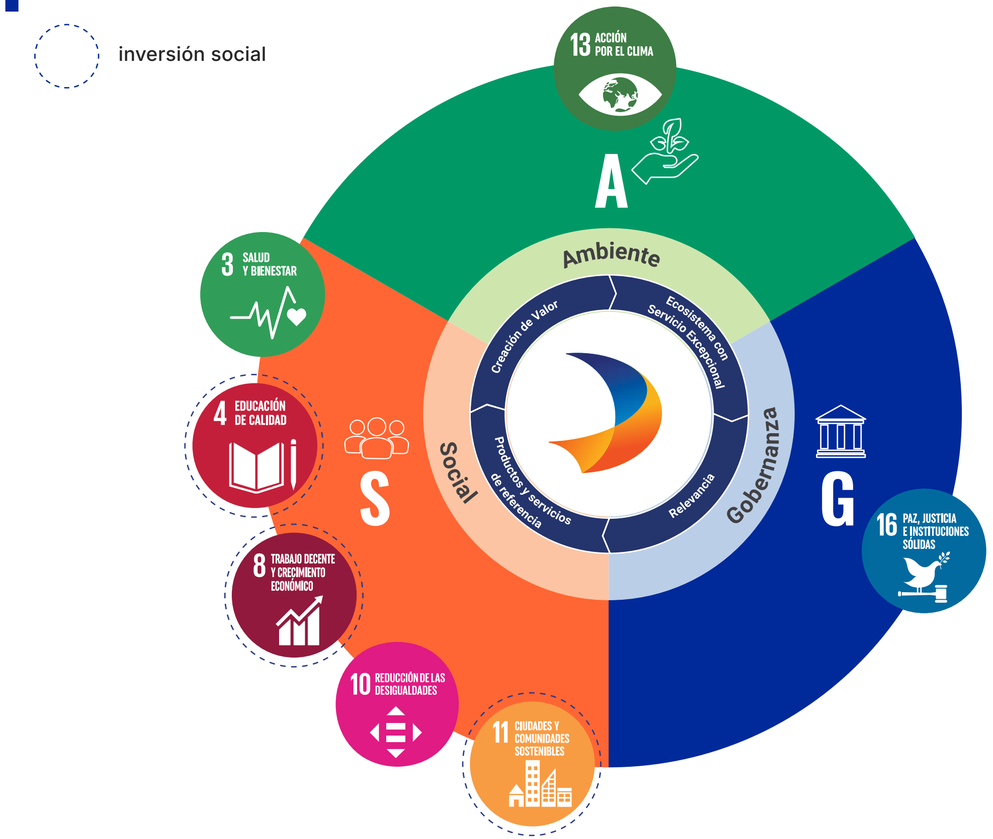
Compromisos de banca responsable:

United Nations Global Compact

INICIATIVA DE PARIDAD DE GÉNERO PANAMÁ

Sumarse

ODS Priorizados:



Con esta visión, en Mercantil seguimos evolucionando nuestra estrategia de sostenibilidad, reforzando nuestro rol como una empresa comprometida con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad.

100 años

Mercantil
Por un mundo mejor

3 SALUD Y BIENESTAR

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

Social

Promovemos la equidad, el bienestar y el desarrollo social a través de la formación de talento, la inclusión financiera y programas de inversión social.

Facilitamos el bienestar financiero de nuestros clientes y comunidades

Diseñamos soluciones financieras innovadoras y accesibles que transforman vidas, promoviendo la inclusión financiera y facilitando oportunidades de desarrollo para todos.

Inclusión financiera

(GRI 3-3, FS1, FS7)

Población en situación en emergencia:

Con nuestra billetera digital Zinli en alianza con el World Food Program logramos:

+ 40.000 tarjetas entregadas y listas para su uso en minutos.

3 países: Haití, Perú, y Bolivia.

+ 10,000 hogares

Ahorros del 70% a 85% en costos operativos en los primeros tres meses de una respuesta de emergencia.

Entre el 56% y el 68% de asistencia a mujeres.

80% de los fondos se utilizó para cubrir necesidades de alimentos. *

(*) Cifras del WFP
Fuente: https://innovation.wfp.org/project/rescue-cardzinli

Menores de Edad:

+5,000 nuevas cuentas | Zinli

158 nuevas cuentas | Kids and Teens en Panamá.

19 mil nuevas cuentas | Mi Primera Cuenta en Venezuela.

Mujeres:

Seguimos fortaleciendo nuestra cartera de crédito en Panamá con enfoque sostenible a través del financiamiento de PYMES lideradas por mujeres:

66 clientes en 201 préstamos

170 nuevos desembolsos | + $ 31 millones

En Venezuela el producto Credimujer continuó consolidándose y promoviendo el incremento de la producción y comercialización de bienes y servicios:

187 créditos liquidados | + $ 600 mil

Acceso a productos de Seguro

(GRI 3-3, FS1, FS7)

- Onboarding digital para suscripción.
- Fraccionamiento de prima.
- Oferta de productos de seguro asequibles:

Accidentes personales	Vida	Funerario	Renta por hospitalización	Pago único por cáncer

- Pólizas de emergencias médicas platino para la tercera edad.

Innovación y tecnología

En línea con nuestro compromiso de ofrecer soluciones financieras accesibles e innovadoras, hemos fortalecido nuestras soluciones digitales para facilitar la gestión de las distintas transacciones financieras de nuestros clientes.

Simplificamos la vida de las personas con las **cuentas digitales** y un **onboarding simple y seguro**.

+13,000 nuevas cuentas digitales en Panamá

Se resaltan **dos nuevos métodos de recargas** de nuestra **billetera Zinli:**

1. Recarga por transferencia bancaria desde cuentas de USA.
2. Recarga a través de activos digitales.

El servicio de **"Envío de Divisas"** a Venezuela, a través del Portal de Pagos:

120,500 transacciones | + $ 11 millones

Educación financiera

(GRI 3-3, FS1, FS7)

Comprometidos con la inclusión y el bienestar financiero de las comunidades, impulsamos la educación promoviendo iniciativas que promueven el conocimiento financiero, participando en iniciativas como:

Programa de Educación Financiera de la Asociación Bancaria de Panamá, a través del cual se imparten temas como el ahorro e inversión, el crédito y tecnología financiera, así como conocimientos básicos de economía y el sistema financiero de Panamá.

12 Voluntarios | 205 estudiantes del Instituto Panamericano

Iniciativa "Una Mochila de Oportunidades", en alianza con CAF y otras organizaciones, nuestros voluntarios impartieron educación financiera a jóvenes en una escuela en Panamá.

9 voluntarios | 130 jóvenes del Centro Educativo Adelaida Herrera, en Colón

- En alianza con **Fundación Ideas y el conferencista Álvaro Pérez Kattar,** se desarrollaron contenidos para nuestra web y redes sociales sobre temas de educación financiera y emprendimiento:

7 Webinars | **28 microvideos (Impulsos)**

Charlas sobre educación financiera a mujeres y niños, acompañando campañas de impulso a productos de inclusión:

- **Credimujer:** más de **20 charlas, 237 asistentes.**
- **Mi primera cuenta: 7 charlas en escuelas, 155 asistentes.**

Cultura del Seguro y Promoción de estilos de vida saludables

El proyecto Ciudad Asegurada, en la Colonia Tovar (Estado Aragua- Venezuela) ha contribuido con el bienestar de la comunidad, fortaleciendo la cultura de la prevención y la salud:

- **Atención a 308 personas**
- **9 jornadas de salud:**

  Pesquisas mamarias, medicina general, traumatología, pediatría, vacunación, exámenes de laboratorio, donación de medicamentos además de charlas educativas para la prevención del cáncer y la importancia de estar asegurado.

- **5 conversatorios | 112 personas**

Promoción de estilos de vida saludables:

Durante la concientización de la lucha contra el cáncer de mama, y en alianza con diversos centros de salud en Venezuela, se llevó a cabo una campaña para promover la detección temprana del cáncer de mama, ofreciendo descuentos y facilidades en exámenes diagnósticos preventivos.

En Panamá se realizaron exámenes preventivos en sitio, con precios especiales y opción de financiamiento. Además compartimos cápsulas de prevención a través de nuestros canales de comunicación internos.

Brindando tranquilidad
en cualquier parte del mundo

Impulsamos nuestro talento para un futuro sostenible

(GRI 2-7, 2-30, 3-3, 401-1, 405-1, 405-2) (FN-IB-330a.1)

Fomentamos el crecimiento de nuestro equipo con un enfoque en el desarrollo profesional. Creemos en el potencial de nuestra gente y en su papel clave para construir un Mercantil más resiliente y sostenible.

Nuestro impacto positivo en la sociedad comienza con nuestros colaboradores, quienes son el pilar fundamental de nuestra organización y nuestro principal activo.

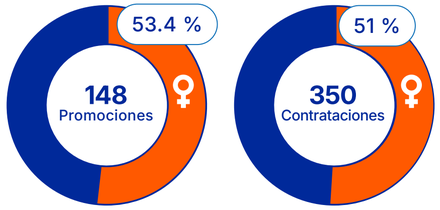
3,600

Colaboradores

en 3 países

98.2 %

Tiene contrato fijo



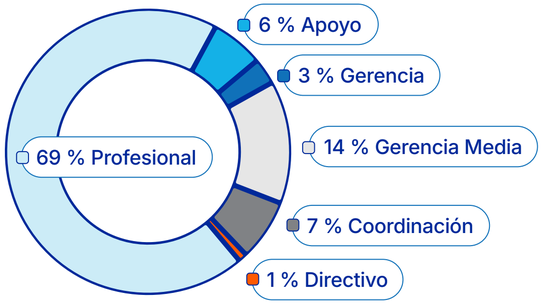
Son mujeres

61 % del total de colaboradores

57 % del nivel gerencial medio

53 % del nivel gerencial

Colaboradores por nivel jerárquico

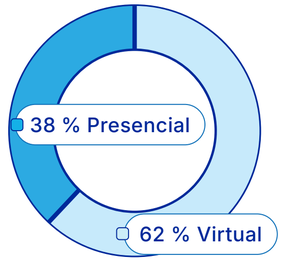


Formación

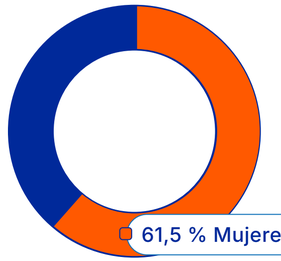
(GRI 401-2, 404-1, 404-2, 404-3)

En el 2024, continuamos impulsando las capacidades de nuestros colaboradores a través de talleres, conferencias, eventos y cursos especializados, para contribuir con su crecimiento tanto personal como profesional.

Modalidad de capacitación



Capacitación por género



2,997 colaboradores / **83 % de los colaboradores**

66,210 horas / **22.1 promedio horas impartidas**

Las principales temáticas atendidas en el 2024, dentro del plan de capacitación, fueron: competencias de liderazgo, metodologías ágiles, riesgo y Ciberseguridad, productos y servicios Mercantil, lenguajes de programación, ciencia de datos, herramientas de gestión y productividad, técnicas de ventas, atención al cliente, PCLCFT, aspectos regulatorios y sostenibilidad.

Diagnóstico de competencias

Se realizó un diagnóstico de competencias actitudinales para los trabajadores en los roles de Liderazgo, Ventas y Soporte de Experiencia al Cliente con una **participación del 91,15 %** de los colaboradores de Mercantil, C.A. Banco Universal, en Venezuela, y **del 100 % en todas las filiales de Panamá.** Los resultados de esta medición se utilizarán para la identificación de talento potencial, fortalezas y áreas de oportunidad que son base para impulsar procesos de selección más efectivos, diseñar planes de desarrollo personalizados, mejorar el desempeño individual y colectivo, e identificar planes de sucesión.

Evaluación de desempeño

En nuestras filiales en Panamá se realiza una **evaluación anual** que mide los resultados obtenidos respecto a los objetivos fijados al inicio del periodo, e incluye **competencias clave**, según el rol.

Por su parte en Suiza, los colaboradores intervienen en el llenado del formulario de evaluación, con base al logro de las **metas** que les fueron asignadas al inicio del año, los cuales son revisados y complementados por los supervisores, y sirven como guía a las reuniones de **feedback**, asegurando así una participación y retroalimentación integral en todos los niveles de la organización.

En Venezuela, se espera reanudar el proceso de evaluación de desempeño a partir del año 2025.

Equidad e inclusión

En Mercantil promovemos entornos de trabajo donde todos se sientan valorados y respetados. Seguimos mejorando para así garantizar que todos nuestros procesos y prácticas sean justos, equitativos, y promuevan la diversidad y la inclusión, enmarcados en nuestros valores y normas de conducta.

Promovemos la **igualdad de género,** y velamos porque no exista discriminación en el lugar de trabajo, es decir, que ninguna persona directa o indirectamente sea objeto de distinción por motivos de edad, sexo, estado civil, origen racial, nacionalidad, creencias religiosas o discapacidad en los procesos de recursos humanos: contratación, delegación de tareas, condiciones de trabajo, remuneración, formación y educación continua, y promociones.

Asimismo, fomentamos la inclusión de personas con discapacidad a través de charlas de sensibilización para los colaboradores, y facilitamos su acceso a nuestras instalaciones, utilizando las señalizaciones correspondientes en los diferentes espacios de las distintas sedes.

Durante este 2024, en Panamá se implementó un **buzón de denuncias** anónimas con el objetivo que los colaboradores tengan un canal seguro y confidencial; se ofreció un taller de liderazgo femenino para la alta gerencia a fin de potenciar sus habilidades de liderazgo y ofrecer herramientas que le permitieran afrontar de manera más eficiente los desafíos en la gestión diaria (este se desarrolló por 8 meses con una duración de 16 horas de formación, para 11 participantes).

En Suiza, estamos comprometidos con una política de igualdad de oportunidades para el empleo, desarrollo y avance de los cualificados, proporcionando una gestión enmarcada en las premisas de ética y justicia.

Clima laboral

Cada dos años realizamos un estudio de clima y compromiso organizacional en todas las geografías donde operamos, con el apoyo de firmas internacionales expertas en la materia. En dichos estudios se evalúan aspectos impulsores del compromiso.

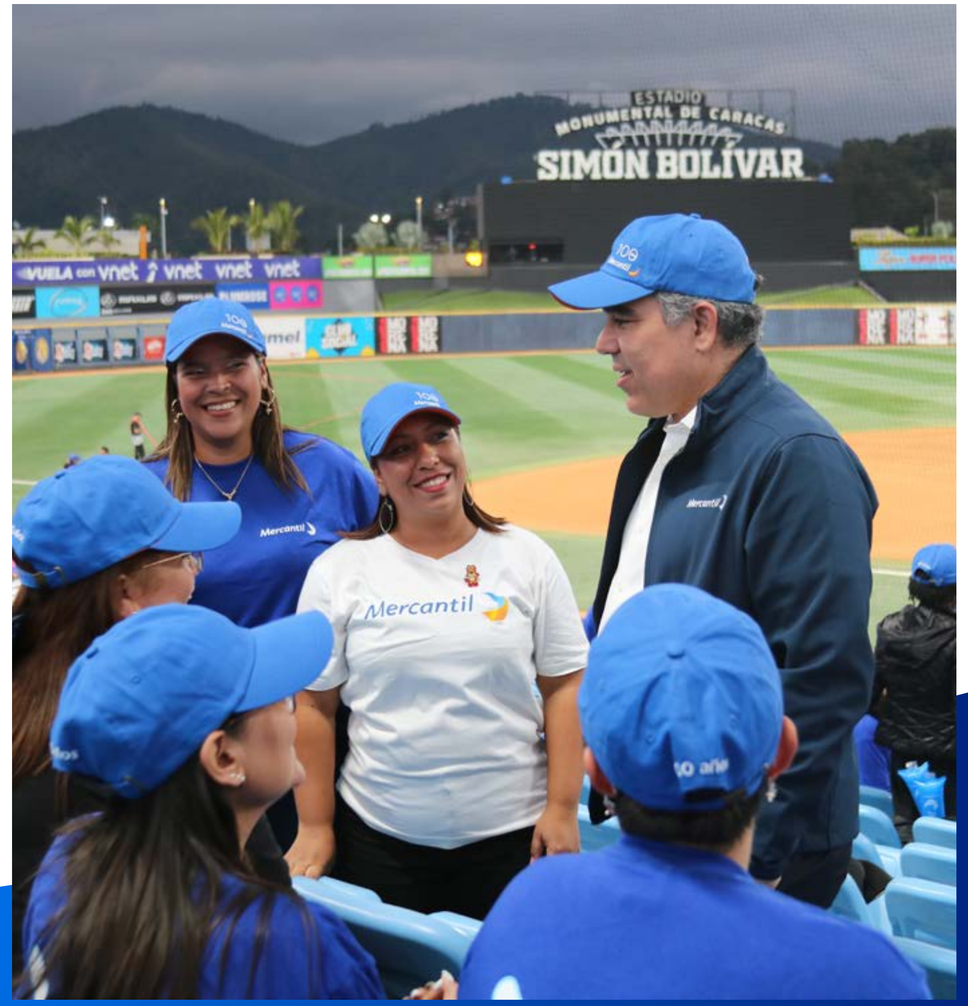
Los resultados de la medición del clima y compromiso organizacional realizada en el 2024, muestran un incremento del 12 % con respecto al resultado del 2022 en el nivel de compromiso de los colaboradores.

3,171 respuestas de 3,443 invitados,

92 % de los colaboradores

Apreciación global: 89 % (*)

(*) relacionada con la afirmación: Yo considero esta organización como uno de los mejores lugares para trabajar.



Bienestar de nuestra gente

(GRI 3-3, 401-2, 403-3, 403-6)

El bienestar de nuestra gente es una **prioridad**, por ello en todas nuestras subsidiarias implementamos iniciativas y actividades diseñadas para fomentar un ambiente de trabajo positivo, saludable y motivador, donde nuestros colaboradores se sientan valorados y parte de una gran familia.

Muestra de ello, es la ceremonia que realizamos anualmente para conmemorar la trayectoria de nuestros colaboradores, en la cual hacemos **entrega de reconocimientos** por cada quinquenio de servicio acumulado; y propiciamos celebraciones de las principales **festividades en cada geografía, fortaleciendo lazos entre los integrantes de los distintos equipos**.

Entre las iniciativas de mayor relevancia en el periodo, se encuentra la renovación de la póliza de Hospitalización, cirugía y maternidad para todos los colaboradores de las subsidiarias en Venezuela, duplicando la suma asegurada respecto al año anterior, y asumiendo la empresa la totalidad del pago de la prima correspondiente a la póliza de exceso.

Destacan por parte de Mercantil C.A., Banco Universal, el programa de financiamiento para necesidades razonables, a través del cual se otorgaron 885 créditos a colaboradores para la adquisición de vivienda y de vehículo, y el subsidio del 75 % del valor del menú en el comedor en su sede principal, que sirvió 187.000 platos durante el período.

Seguridad y salud laboral

(GRI 3-3, 401-2, 403-3, 403-6)

Ofrecemos a nuestros colaboradores condiciones de trabajo seguras y beneficios que contribuyen a su salud y bienestar.

En nuestras filiales en Panamá se llevan a cabo una serie de actividades orientadas al abordaje de la **salud de los colaboradores**, que incluyen:

- **Pausas activas en el puesto de trabajo.**
- **Sesiones de yoga en puesto.**
- **Sesiones de masajes.**
- **Tardes de zumba.**
- **Jornada de vacunación.**
- **Atención de médico general en oficina.**
- **Programa Integral de Bienestar Revitalízate**, que incluye campañas para la prevención de enfermedades, para la prevención del cáncer con toma de exámenes en sitio, y para el buen uso de la póliza colectiva de salud.

Por su parte, los colaboradores de Mercantil Suiza, mantienen los procesos que cubran la notificación de incidentes, evaluaciones de riesgos y planes de emergencia, se aplican estándares ergonómicos y manejo seguro de materiales peligrosos; así como asignar responsabilidades de seguridad a personal competente y realizar revisiones anuales de políticas. Adicionalmente, se asume una parte de un abono anual de fitness y se cuenta con citas médicas pagadas.

Mercantil C.A., Banco Universal, continuó implementando programas de medicina preventiva y del trabajo, a través de los cuales brindó atención al 58% de los trabajadores. Adicionalmente, como parte del programa de bienestar mental y emocional, se ofreció atención psicológica al 8% de la población y se dictaron 5 conferencias asociadas a este tema.

En 2024 correspondió a Mercantil Seguros llevar a cabo el proceso de elección de los delegados de prevención, que debe realizarse cada dos años para renovar la conformación de los Comité de Seguridad y Salud Laboral, y les brindó capacitación para que puedan desempeñar su rol de manera efectiva. Los delegados celebraron sesiones mensuales para atender recomendaciones en materia de seguridad y salud laboral.

También Mercantil Seguros ofreció Cápsulas Comunicativas con mensajes sobre seguridad y salud laboral, que incluyeron temas como: cuidado de la salud y bienestar laboral, prevención de incendios, riesgos psicosociales, ergonomía y posturas de trabajo, estrés laboral, seguridad vial, prevención de enfermedades, y salud visual y fatiga ocular.

Iniciativas de conciliación y beneficios relacionados

(GRI 3-3, 401-2, 403-3, 403-6)

Contribuyendo al **equilibrio de la vida profesional y personal** de nuestros colaboradores, en materia de conciliación laboral destaca la creación de una **oficina satélite** en las afueras de la Ciudad de Panamá, donde los trabajadores de esa zona pueden acudir a trabajar, reduciendo el tiempo de desplazamiento hacia el lugar de trabajo. Este espacio cuenta con una sala de relajación, en la cual los colaboradores pueden descansar y desconectarse durante la jornada laboral.

Los colaboradores cuentan con **beneficios de tiempo libre**, tales como días libres por matrimonio, por fallecimiento de familiar y por nacimiento de hijo/a (paternidad), por cumpleaños, y dos días libres al año para diligencias personales.

En Venezuela, **en conjunto con los Sindicatos de Trabajadores** bajo las cláusulas establecidas en las convenciones colectivas, se facilita y promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores con el objetivo de contribuir a su bienestar, y en tal sentido se otorgan días libres por matrimonio, por fallecimiento de familiar, por nacimiento de hijo/a (paternidad), para el cuidado de familiares y permisos para competencias deportivas.

En nuestra filial de Suiza, se vienen implementando horarios de trabajo flexibles para apoyar el equilibrio entre el trabajo y las necesidades personales y familiares; seguro de subsidio por enfermedad para proporcionar seguridad financiera durante la enfermedad; licencia de maternidad/paternidad pagada así como citas médicas pagadas para fomentar el cuidado preventivo y reducir ausencias a largo plazo.

Invertimos en el desarrollo social de las geografías donde tenemos operaciones

Fortalecemos las comunidades con iniciativas de impacto social que generan oportunidades de crecimiento y bienestar para las generaciones presentes y futuras.

Mercantil en la comunidad

(GRI 3-3)

A lo largo de 100 años de historia, Mercantil se ha caracterizado por su **compromiso con las comunidades** en donde desarrolla sus actividades, por lo cual respaldamos la labor de destacadas organizaciones de la sociedad civil con el objetivo de generar impacto en aspectos claves que contribuyen con el desarrollo sostenible.

A través de nuestra **inversión social**, contribuimos con destacadas **instituciones educativas** para que continúen realizando su labor en favor de niños y jóvenes de zonas populares, con organizaciones que prestan servicios de salud a comunidades vulnerables, y con entidades de asistencia social.

De igual manera, **propiciamos la vinculación de nuestros colaboradores con comunidades y organizaciones sin fines de lucro, mediante donaciones y labores de voluntariado**.

Este año, resaltamos que Mercantil formalizó su incorporación a la **Alianza para la Educación**, proyecto educativo que marca un hito en Venezuela, al integrar los esfuerzos de la academia, el empresariado y organizaciones sociales, en una agenda común de programas que contribuirán a la transformación de la educación en el país. El programa dio inició en 109 escuelas públicas en todo el país, beneficiando a más de 36.250 niños, 1.200 docentes y 200 directores. Mercantil está directamente involucrado en el pilar de formación docente, el cual consistirá en capacitar en cascada a directores y docentes de educación básica. También ha contribuido en la promoción del programa, con el objetivo de ampliar su alcance al sumar la contribución de nuevas voluntades.

También **patrocinamos eventos de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro, en los ámbitos educativo, de salud y cultura**.

Voluntariado

(GRI 3-3)

En Mercantil promovemos la participación de nuestros colaboradores en actividades con la comunidad, permitiéndoles canalizar su solidaridad hacia quienes más lo necesitan.

Durante el 2024 destacaron las acciones de tipo educativo, recreativo, de alimentación, de acompañamiento y bienestar emocional, de recaudación (insumos, enseres y alimentos no perecederos) y ambientales.

Las actividades impactaron positivamente a más de **5,300 personas** y tuvieron lugar en comunidades, entidades educativas, instituciones que brindan atención integral a niños y ancianos, espacios públicos y espacios naturales. **Participaron colaboradores de todas nuestras filiales, quienes invirtieron 8,126 horas.**

Promoción del emprendimiento

(GRI 3-3)

Desde hace más de 20 años, Mercantil es patrocinador principal de programas que sirven como plataformas de promoción del emprendimiento, de formación de emprendedores, y de vinculación entre ellos y el sector empresarial. Adicionalmente, nuestros colaboradores intervienen como evaluadores en sus diferentes etapas, y brindan formación y mentorías a los participantes.

Concurso Ideas, XXIII Edición

Este programa desarrollado por Fundación Ideas, abarca 3 categorías de emprendimiento:
Negocios, social y digital.

Se recibieron **357 ideas** provenientes de 22 estados de Venezuela.

+200 emprendedores recibieron formación en el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA).

Se entregaron premios en 3 categorías: Negocios, Social y Digital.

Mercantil otorga dos menciones especiales: **Jóvenes Emprendedores Sociales** y **Emprendedores Digitales.**

Reto U, XX Edición

Concurso que promueve líderes socialmente responsables, premiando las mejores propuestas de innovación social alineadas a la agenda global 2030 de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

Inscritos **174 estudiantes** de 43 universidades de Venezuela.

Fundación Mercantil, Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham, hacen posible este programa, en el cual los participantes reciben mentorías personalizadas, formaciones en liderazgo y en temas relevantes para la formulación e implementación de sus proyectos, los cuales son impartidos por ONU Venezuela, IESA, KPMG, Opción Venezuela e Integrando la Vida, entre otros.

Se entregaron 18 premios en metálico, becas y mentorías.

Arte y Cultura

(GRI 3-3)

En Mercantil impulsamos las manifestaciones artísticas y respaldamos instituciones museísticas de reconocida trayectoria. Además, contribuimos a proteger el legado cultural a través de la colección de nuestra filial Mercantil Arte y Cultura. Igualmente fomentamos la investigación, creación, preservación y divulgación, desde las diversas plataformas de artes visuales.

Espacio Mercantil Panamá. Ubicado en el edificio de nuestra casa matriz, en 2024 se incorporó al impulso que Mercantil le viene dando a la difusión del arte y la cultura en Panamá.

> **"Nessim Bassam. Realizar lo inaprensible".** Reunió una selección de once obras que el artista panameño ha venido realizando desde los años setenta hasta la fecha. (primera muestra artistica).

Colección Mercantil. Destacó en 2024 la inclusión de algunas de sus obras por parte del Museum of Modern Art (MoMA) de Nueva York, en la exhibición denominada "Crafting Modernity. Design in Latin America, 1940-1980", que logró convocar más de 600.000 visitantes.

Museo de Arte Contemporáneo de Panamá. Fuimos el patrocinador principal de la Subasta MAC Panamá 2024, (Más de 300 asistentes, 74 artistas). Continuamos con nuestro apoyo al proyecto de la Sala Archivo MAC Panamá, así como también al Laboratorio STEAM, participamos en el Seminario de Artes Gráficas del MAC Panamá (con asistencia de alrededor de 25 personas), y dimos continuidad a la cuarta edición del programa de formación Laboratorio Gráfico, que a la fecha ha convocado a 35 artistas.

Museo del Canal Interoceánico de Panamá. Iniciamos nuestra alianza a través del apoyo del primer Pabellón de Panamá en la Bienal de Venecia (+de 45,000 visitantes), y a la segunda edición de la Residencia Artística Faro, en la que, además, participamos como parte del jurado de selección del artista residente.

Fundación Quorum Laboratorio Cultural. Dimos inicio a nuestra alianza con esta organización que brinda acompañamiento a procesos de investigación artística e involucra artistas centroamericanos y curadores de Centro y Suramérica, el cual es desarrollado desde Panamá. Además, formamos parte del equipo de curadores que acompañan el proceso de investigación.

Espacio Mercantil Venezuela. presentó dos exposiciones, alrededor de las cuales se realizaron visitas guiadas, encuentros y charlas que en suma lograron atraer a más de 1000 visitantes.

- **"Hitos del cine venezolano. 87 Películas 87 Carteles".** Resultado de una investigación dedicada a la preservación y divulgación de la cinematografía venezolana.
- **"Un tema de tecnología. Acción sobre la línea de tiempo".** Reunió un conjunto de obras realizadas por artistas venezolanos en las dos últimas décadas del siglo XX, período clave para el desarrollo del videoarte en Venezuela.

100 años

Mercantil
Por un mundo mejor

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Gobernanza

(GRI 2-9; 2-10; 2-11; 2-12; 2-13; 2-15; 2-16; 2-23; 2-24; 2-27; 3-1; 3-3; 205-2)

Guiamos nuestras decisiones con principios éticos, transparencia y una cultura de cumplimiento, generando confianza en nuestros clientes, inversionistas y aliados estratégicos.

Informe de Sostenibilidad **2024**

Actuamos con integridad y liderazgo responsable

En Mercantil buscamos alinear nuestro marco de Gobierno Corporativo, a las buenas prácticas y estándares internacionales.

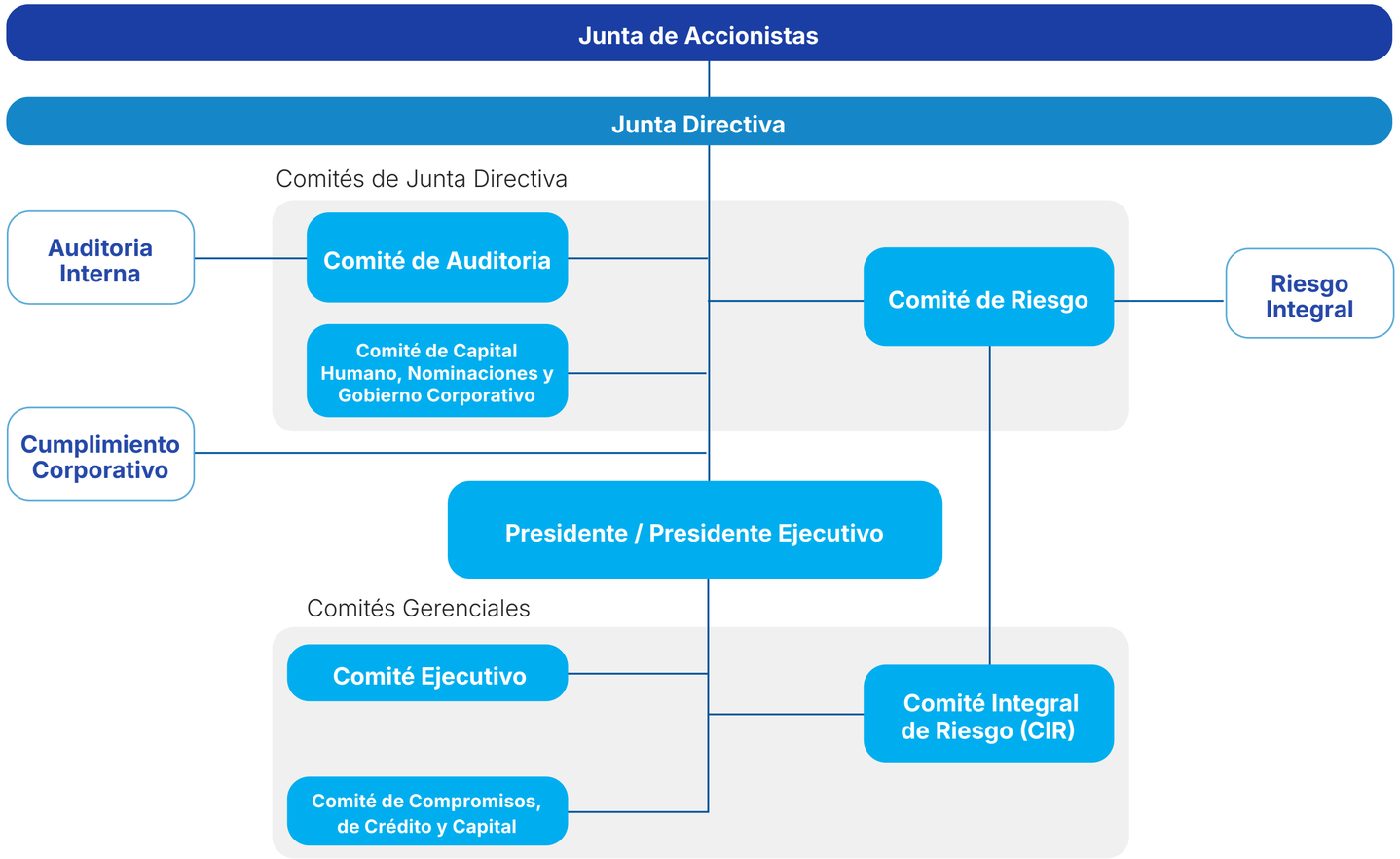
El Gobierno Corporativo de Mercantil y sus filiales derivan, del Pacto Social, de la Ley, de los acuerdos que sobre la materia han dictado la Superintendencia de Bancos de Panamá, la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá y la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá.

Las políticas y principios de Gobierno corporativo que rigen y se aplican en MSFI y sus filiales, están previstas con el pertinente detalle en el Formulario IN-A Actualización de Información Anual 2024, suministrado a la Superintendencia de Mercado de Valores.

Asimismo, cada filial gestiona sus obligaciones de carácter normativo en las distintas geografías y sectores donde desarrollan sus actividades u operaciones.*

(*) ver más detalles en anexos ASG

Nuestro Gobierno corporativo se conforma de la siguiente manera:



Ética y cumplimiento

(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 406-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3) (FN-CF-270a.5, FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2, FN-IB-510a.1, FN-IB-510a.2, FN-IB-510a.3, FN-IB-510b.4, FN-IN-270a.1)

Nuestros principios éticos se traducen en confianza...

En Mercantil, la ética es una práctica constante que guía todas nuestras interacciones y decisiones, para construir relaciones comerciales basadas en la confianza. La ética y el cumplimiento son parte de la cultura organizacional, estamos comprometidos a mantener altos estándares de integridad y honestidad. La transparencia, equidad y respeto por los derechos de nuestras partes interesadas son fundamentales para establecer relaciones a largo plazo.

- Trabajamos para **consolidar la integridad en cada acción y decisión**, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización y al bienestar de la sociedad.
- Nos enfocamos en fortalecer la ética organizacional y promover la **comprensión de normas y políticas**, sensibilizando y formando a colaboradores, proveedores y otras partes interesadas.
- En consonancia con las actuales **prácticas y estándares éticos internacionales**, hemos implementado un **canal de denuncia en Mercantil Banco S.A**, asegurando la protección de los denunciantes de buena fe.

Comportamiento del Canal y demás Mecanismos de Denuncia

Clase*	2023	2024	Acción implementada
Denuncias	0	2	Evaluado, atendido, y se aplicaron las recomendaciones emanadas
Otro tipo de Reclamos	4	11	Remitidas a las áreas adecuadas

En Mercantil contamos con una robusta **"Política Anticorrupción y Antisoborno"** alineada a las mejores prácticas internacionales que orientan al sector financiero. La señalada política cuenta con claros lineamientos y disposiciones en materia de gestión del riesgo, planes de comunicación y capacitación, políticas antirepresalias, presunción de buena fe y sanciones derivadas de su inobservancia.

*Datos de Mercantil Banco S.A

El Cumplimiento es un principio que nos define...

En Mercantil dedicamos esfuerzos significativos para mantener un eficaz **Sistema de Administración del Riesgo de BC/FT/FPADM**, que opera junto con una rigurosa **Política Anticorrupción y Soborno y el Código de Ética**. Estas medidas reflejan el compromiso inquebrantable de la organización de cumplir con las leyes en todas las geografías donde operamos, y de realizar nuestras actividades con transparencia e integridad.

Contamos con programas de **formación continua**, incluyendo e-learning, talleres prácticos sobre tipologías de BC/FT/FPADM, y sesiones de sensibilización para la Junta Directiva y la gerencia. Durante la **"Semana de Prevención"**, realizamos actividades interactivas con colaboradores de las distintas unidades de negocio, para unificar visiones sobre Cumplimiento. Los temas tratados incluyen la Cultura Mercantil, valores éticos, crecimiento empresarial y Cumplimiento, la visión del GAFI sobre jurisdicciones y desafíos de debida diligencia, y páneles de discusión sobre tipologías y casos reales.

Durante el periodo 2024 fueron impartidas más de **2,000 horas** de formación en ética y prevención de Blanqueo de Capitales, con en **96 % de la participación** de los colaboradores del Grupo.

Calidad de servicio, atención y gestión de reclamos

(GRI 3-3, 2-6) (FN-CF-270a.4)

Utilizamos la metodología NPS (Net Promoter Score) para medir el grado en que los clientes recomiendan a la organización, basada en la experiencia de uso de nuestros productos y servicios. A continuación, mostramos los desgloses:

Indicador NPS	Dic 2023	Dic 2024
Mercantil Banco S.A. (Panamá)	66.8 %	73.66 %
Mercantil Banco Universal (Venezuela)	70.7 %	67.7 % *

En nuestra subsidiaria en Panamá, Mercantil Banco S.A., implementamos la medición mensual como estándar, lo que nos permitió superar nuestra meta en un 50 %.

Con el objetivo de mejorar los estándares en la calidad del servicio llevamos a cabo varios proyectos:

- **Fortalecimiento en la atención de reclamos.**
- **Innovación tecnológica para una gestión proactiva.**
- **Ampliación del horario de atención.**
- **Excelencia en los estándares de servicio.**

Las áreas de Atención al Cliente, continuaron dirigiendo sus esfuerzos en brindar soluciones a todas las transacciones y requerimientos que llegan por nuestros canales: telefónico, Webchat, chatbot (Mercan24 / Mia y MERSE), buzón de correos y whatsapp.

Implementamos nuestro nuevo **Centro de Atención Zinli**, con el objetivo de atender los requerimientos de nuestros clientes durante **las 24 horas, los 365 días del año.**

*Corresponde a Oct 2024

Gestión de Proveedores

(GRI 2-6)

En Mercantil, adoptamos **relaciones comerciales, financieras y de negocios seguras y duraderas** con nuestros proveedores, y salvaguardamos la reputación como institución, en cumplimiento de la normativa legal existente en las geografías en las cuales desarrollamos nuestras actividades y negocios, especialmente la relacionada la con Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo.

Para esto contamos con un **Manual de Proveedores** que proporciona las directrices que adoptan las filiales para la adquisición de bienes y servicios, y establece responsabilidades a las unidades que intervienen en el proceso de compra y contratación de proveedores.

Nuestro **Código de Ética** establece que antes de proceder a la adquisición de bienes o servicios, o de realizar alguna erogación, los funcionarios y empleados autorizados para ello se cerciorarán de la necesidad de los mismos y de que los precios sean sinceros, justos y razonables, debiendo evitar erogaciones dispendiosas o suntuarias.

Al cierre de 2024 contamos con **1,463 proveedores** en nuestros negocios bancarios. Fortalecemos continuamente nuestros procesos de compra mediante la digitalización y la implementación de políticas que optimizan el conocimiento de nuestros proveedores.

En nuestra subsidiaria, Mercantil C.A., Banco Universal, hemos mejorado la gestión de proveedores mediante la incorporación de expedientes digitales en la herramienta Gestor de Contenidos. Esta plataforma permite un control estructurado de documentos, un seguimiento eficiente de su vigencia y una mejor actualización de expedientes, en cumplimiento de la Política Conozca a su Proveedor. Actualmente, el proyecto registra un avance del 40 %.

MERCANTIL[1]	2023	2024
Cantidad de proveedores activos	1,179	1,463
% Proveedores locales	90 %	87 %
% Facturación local	96.5 %	91.1 %

(1) Incluye las cifras de Mercantil Banco S.A. y Mercantil C.A., Banco Universal

Gestión de Riesgo Integral para la Sostenibilidad Corporativa

(GRI 3-3,418-1, FS2) (SASB FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3; FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CB-410a.2)

La gestión integral de riesgos es clave para la continuidad operativa, la Ciberseguridad, la sostenibilidad y la resiliencia de nuestra organización. Contamos con robustos procesos de prevención, detección y respuesta, alineados a estándares y mejores prácticas internacionales. Las estrategias enfocadas en la protección ambiental, la continuidad operativa y la ciberseguridad permiten mitigar riesgos y generar valor a largo plazo para la empresa y la sociedad.

1. Gestión del Riesgo Ambiental y Social – Avances en la Implementación del SARAS

Avanzamos en la implementación del **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)** en Mercantil Banco S.A., alineados con los principios de desarrollo sostenible y las mejores prácticas internacionales.

La implementación del SARAS:

- Fortalece nuestra **capacidad para mitigar riesgos**, al tiempo que promueve una cultura de sostenibilidad en nuestras relaciones con clientes y aliados estratégicos.
- Contribuye a mejorar nuestro **acceso a financiamiento internacional** y nuestra **competitividad**, en un entorno donde los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) son cada vez más relevantes para inversionistas y organismos reguladores.

El SARAS, nos permite **identificar, evaluar y mitigar los riesgos e impactos socioambientales asociados a nuestras operaciones**, asegurando que nuestras decisiones financieras se ajusten a las normas de desempeño y nuestra estrategia de sostenibilidad.

*DDAS: Debida diligencia Ambiental y social

Un **hito clave** es el inicio de la **evaluación de los riesgos ambientales y sociales en operaciones corporativas**, con el propósito de integrar criterios de sostenibilidad en la gestión del portafolio de crédito. Continuaremos optimizando este proceso, incorporando herramientas de monitoreo y seguimiento que refuercen el cumplimiento de los requisitos socioambientales, brindando capacitación del equipo interno, optimizando nuestras políticas y metodologías, y expandiendo progresivamente el SARAS a otras áreas del negocio.

Proceso de Gestión de Riesgos Socioambientales

1. **SOLICITUD**
   Identificar el perfil del cliente y establecer criterios de aceptación.
   Categorizar preliminarmente el impacto y Riesgo socioambiental de la operación.

2. **EVALUACIÓN Y DEBIDA DILIGENCIA**
   Realizar la DDAS* y /o revisión documental de la óperación, confirmando la categoría de riesgos socioambientales de la operación.
   Elaborar plan de acción que será requerido al cliente y parte de los compromisos contractuales.

3. **DECISIÓN E INSTRUMENTACIÓN**
   Incorporar los requisitos socioambientales específicos para la operación.

4. **DESEMBOLSO**
   Confirmar el cumplimiento con los requisitos socioambientales conectados al desembolso.

5. **MONITOREO Y SEGUIMIENTO**
   Monitorear y reportar el cumplimiento con los requisitos socioambientales, incluyendo el plan de acción y/o el desempeño socioambiental de la operación.

2. Resiliencia Operativa y Sostenibilidad en la Gestión del Riesgo

El Plan de Continuidad de Negocios es un pilar fundamental para la sostenibilidad empresarial, y ha permitido a Mercantil ser resiliente, anticipándonos, adaptándonos y respondiendo eficazmente a eventos disruptivos, asegurando la estabilidad de los procesos y la confianza de clientes y aliados estratégicos.

Gestión de Riesgos No Financieros: Un Enfoque Estratégico

Hemos desarrollado un marco de continuidad de negocio que va más allá de la mitigación de incidentes, en todas las geografías en las que operamos.

Adoptando enfoques ágiles para responder con rapidez, minimizar riesgos y maximizar oportunidades, fortaleciendo nuestra capacidad de adaptación operativa frente a disrupciones inevitables como avances tecnológicos, cambios regulatorios, crisis económicas y ciberataques, siguiendo principios clave de resiliencia operativa.

Con acciones tácticas dentro del Plan de Continuidad de Negocio, basadas en el análisis continuo de riesgos y la implementación de planes de contingencia:

- Monitoreo y análisis de eventos internos y externos.
- Información oportuna.
- Protección del talento humano y de las operaciones críticas.
- Evaluación del riesgo de los principales procesos operativos para su adecuación.
- Actualización permanente del Plan de Continuidad de Negocios.

De **la Continuidad a la Sostenibilidad del Negocio**, hemos evolucionado significativamente hacia un enfoque más estratégico que busca no solo mantener las operaciones, sino también fortalecer la resiliencia organizacional y la **sostenibilidad del negocio**, integrando la gestión del riesgo, la transformación digital y la ciberseguridad con una visión de largo plazo. Ya no se trata solo de responder ante crisis, sino de anticiparse a ellas, adaptarse rápidamente y asegurar un crecimiento estable y confiable.

Mantener el nivel de servicio en los límites definidos.

Analizar los resultados y los motivos de los incidentes.

Establecer un período de recuperación mínimo.

Evitar que las actividades de la empresa se interrumpan.

Recuperar la situación inicial antes de cualquier incidente de seguridad.

3. *Transformación Digital y Ciberseguridad: Claves para la Sostenibilidad*

La Gestión del Riesgo de Ciberseguridad es uno de nuestros pilares más importantes y un valor diferencial para Mercantil, en todas sus subsidiarias. La digitalización y el avance tecnológico han redefinido la gestión del riesgo en las instituciones financieras. La integración de soluciones en la nube, la automatización y la Ciberseguridad, permiten una mayor flexibilidad y agilidad en la respuesta ante incidentes, minimizando impactos y fortaleciendo la confianza del mercado.

El modelo se caracteriza por su enfoque meticuloso y proactivo, que incluye:

- Evaluación de Madurez.
- Identificación y Control de Riesgos en operaciones críticas, usando herramientas avanzadas de monitoreo y cifrado de datos.
- Planes de Acción y Mejora Continua.
- Monitoreo continuo de ciberamenazas y Gestión de Incidentes asegurando la continuidad de los servicios.
- Concientización y Capacitación, asegura que todos los colaboradores estén informados y preparados para enfrentar amenazas cibernéticas.

Contribuye de manera significativa a la sostenibilidad de la organización, mediante la:

- **Protección de Datos y Continuidad Operativa**, la gestión de vulnerabilidades y la implementación de cifrado de datos críticos son aspectos clave en este proceso.
- **Adaptación y Resiliencia**, tal como la identificación de brechas en las aplicaciones y la respuesta a ataques de phishing.
- **Eficiencia y Optimización de Recursos**, integrando herramientas y tecnologías avanzadas.
- **Transparencia y Confianza**, la gestión de incidentes y la evaluación de la madurez en ciberseguridad.

4. Modelo de Control de Riesgo Operativo Robusto

Mercantil ha implementado en todas sus subsidiarias un robusto modelo de gestión para el control de riesgo operativo, que permite identificar y mitigar riesgos potenciales en procesos, productos y servicios de manera continua.

Nuestras herramientas y metodologías de gestión de riesgo se encuentran homologadas, asegurando una gestión coherente y efectiva en todas las operaciones, tanto bancarias como no bancarias.

Identificación de Riesgos

Evaluación Continua de los Procesos:

- Identificación de Riesgos.
- Verificación de controles.
- Validación de la segregación de funciones.

Medición de Riesgos

- Evaluación y definición del Perfil de Riesgo.
- Clasificación y valoración del Impacto de los riesgos (probabilidad o frecuencia de ocurrencia e impacto: Riesgo inherente y residual).

Mitigación de Riesgos

- Identificación e implementación de controles y acciones que mitiguen los riesgos identificados.
- Definición continua de alertas tempranas.

Monitoreo y Seguimiento

- Seguimiento al cumplimiento de los controles y acciones.
- Monitoreo periódico a alertas e indicadores.

La gestión de control de riesgo operativo de Mercantil contribuye significativamente a la sostenibilidad de la organización, al prevenir pérdidas financieras y operativas, aprovechar sinergias, optimizar recursos, y fomentar la transparencia y la confianza de nuestros stakeholders, para un crecimiento sólido y responsable.

Ambiente

Reducimos nuestro impacto ambiental mediante operaciones más eficientes y el financiamiento de proyectos sostenibles, apuntando hacia una economía baja en carbono.

Construimos un futuro verde y responsable

Emisiones

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

Estamos comprometidos con gestionar el negocio de manera responsable con el ambiente y en el 2024, continuamos con la implementación de iniciativas para reducir nuestro impacto. Asimismo, realizamos nuevamente la medición de huella de carbono de nuestras operaciones en Panamá, contabilizando las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas, las cuales se mantuvieron estables con relación al año anterior.

Emisiones por alcance (Ton CO2. eq./año)*	2023	2024
1. Fuentes Fugitivas de las instalaciones Aire acondicionado	200.99	201.96
2. Red eléctrica de Panamá	309.24	299.35

Calculamos la intensidad de emisiones basada en la superficie ocupada por las subsidiarias en Panamá y Suiza, el cual es uno de los parámetros más recomendables para actividades no industriales.

	2023	2024
Emisión (Ton CO2 eq)	510.23	501.31
Área (m2)	3,138	4,856
Intensidad de la emisión (Kg CO2 eq/m2)	162.6	103.2
Consumo Eléctrico	3,024,254.4	2,951,096.0
Intensidad de Consumo (kWh/m2)	963.8	607.7

Estamos trabajando para incorporar el cálculo de las emisiones del resto de las subsidiarias.

*Incluyen a Mercantil Banco S.A, Mercantil Seguros y Reaseguros S.A., Mercantil Servicios de Inversión S.A, y Mercantil Bank (Schweiz).

Otros aspectos ambientales

(GRI 306-3)

Comprometidos con la protección del ambiente, hemos implementado iniciativas que contribuyen a mitigar nuestro impacto:

En Panamá:

1. **Actividad de reforestación**, en la que un grupo de más de 90 voluntarios se encargaron de sembrar 1,200 árboles en la reserva natural Parque la Soberanía.

2. En alianza con la Comunidad Educativa Isabel Herrera Obaldía, llevamos a cabo la elaboración de un **mural ecológico con más de 70,000 tapas de plástico** recaudadas a través de una campaña entre los colaboradores, comunidad educativa y comunidad en general. Además se impartió una charla ambiental a los estudiantes, y a los colaboradores de Mercantil.

3. Brindamos **capacitación** relacionada a la **gestión de desechos** y residuos a los colaboradores de mantenimiento. Se sumaron los proveedores de servicios de comedor y cafetín.

4. Comprometidos con el cuidado del ambiente, llevamos a cabo la **campaña "Adiós Slips"**, mediante la cual eliminamos los comprobantes de transacciones en caja en nuestras sucursales bancarias. Esta campaña, destacó los beneficios en reducción del uso de papel y mejora en la experiencia del cliente al hacer sus transacciones más fáciles y eficientes. Con esta iniciativa Mercantil ayudó a **preservar 13 árboles, evitando su tala**.

Otros aspectos ambientales

(GRI 306-3)

Material Reciclado (Kg)

Descripción[1]	2023	2024 [2]
Papel	6,046	437
Cartón	1,026	330
Electrónicos	3,058	201
Plástico	55	33
Latas	0	9
TOTAL	**10,185**	**1,010**

En Venezuela

1. **Prácticas de consumo más responsable** entre nuestros colaboradores y clientes, tales como la dotación de uniformes sostenibles a todo nuestro personal, confeccionados con telas elaboradas a partir de más de 65.000 botellas de PET reciclado, certificadas con sellos sostenibles.[3]

2. **Elaboración de 5.000 sobres y 760.000 trípticos** informativos con papel 100% reciclado, certificado por Forest Stewardship Council (FSC)[4], en el marco de la migración de la tarjeta de débito Mastercard.

3. **Reciclaje de 152 toneladas de papel bond usado**, como resultado de la alianza con una recicladora.

(1) Incluye Mercantil Banco, S.A., MFTech y Mercantil Servicios de Inversión, S.A.

(2) Como resultado de la fusión con Capital Bank en el 2023, se eliminaron ciertas fuentes de desechos reciclables (como impresoras, equipos en desuso y otros), lo que se refleja en una reducción en las cantidades reportadas en el 2024.

(3) OEKO-TEX STD 100, RECYCLED 100 Claim Standard, Global Recycled Standard, Cotton USA, Cradle to Cradle - Bronze.

(4) Forest Stewardship Council FSC: es una organización sin fines de lucro de acreditación y certificación con sede en Bonn, Alemania, dedicada desde hace 30 años, a promover la gestión forestal responsable en todo el mundo.

Finanzas sostenibles

(GRI FS7, FS8)

Mercantil, comprometido con su rol para generar soluciones que impactan positivamente en el ambiente, ha desarrollado una cartera de préstamos verdes. Al cierre de 2024 la cartera de préstamos verdes se ubicó en:

USD 10 millones

en 21 Préstamos Verdes y 5 clientes

En 2024, Mercantil actuó como co-estructurador de la primera emisión de bonos azules en la historia de la bolsa latinoamericana de valores Latinex, beneficiando a los clientes del Banco del Austro involucrados en actividades sostenibles en pro de la economía azul. El 22 de mayo de 2024 se dio inicio a la colocación de la primera serie del bono, por un valor de USD 25 millones y con vencimiento a 5 años.

100 años

Mercantil
Por un mundo mejor

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Desempeño Financiero

Principales cifras MSFI

(GRI 3-3)

	2023	2024
Total de activos	4,117,740	4,582,275
Inversiones en títulos valores	940,599	992,889
Inversiones en filiales registradas por método del costo	136,827	136,827
Efectivo, depósitos en bancos y equivalentes de efectivo	283,910	221,649
Cartera de préstamos (neto de provisiones y comisiones no devengadas)	2,128,272	2,757,314
Depósitos de clientes	2,496,306	3,176,215
Utilidad neta	10,072	30,125
ROE	0.70 %	5.28 %
ROA	0.10 %	0.69 %
Índice de Eficiencia	65 %	52 %
Índice de liquidez	33.41 %	31.26 %
Indice de intermediación financiera	85.30 %	86.81 %
Índice de solvencia patrimonial	14.70 %	12.78 %

Valor económico generado

(GRI 201-1)

	2023	2024
Ingresos totales (VEG)	491,971	566,887
Costos, gastos totales (Valor económico distribuido VED)	271,302	532,153
Sueldos y otros gastos de personal	47,513	47,869
Impuestos	5,160	6,403
Valor económico retenido	12,530	34,734
Inversión en la comunidad	222	52

* En miles de dólares

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Mercantil Banco

		Año 2023		Año 2024	
	Segmento	No.	USD Millones	No.	USD Millones
Cuentas corrientes	Personas	6,337	90.34	5,993	85.18
	Empresas	6,405	499.76	6,376	505.07
Cuentas de ahorro	Personas	35,492	234.81	24,278	232.03
	Empresas	1,986	120.73	1,854	115.37
Depósitos a plazo Fijo (Overnight, DPF, Certificados)	Personas	2,550	869.42	2,997	1,016.05
	Empresas	1,517	846.04	1,758	1,048.08

		Año 2023		Año 2024	
		No.	USD Millones	No.	USD Millones
Créditos	Persona Natural	15,580	394.18	17,804	484.84
	Microempresas y pymes	1,373	72	1,367	72.44
	Corporativo	1,444	692	1,640	868.79
	Otros (Consumo, Corresponsalia, Créditos. Especiales, Empresas Int,Inmobiliaria, Negocios especiales, etc)	3,253	1,147	3,468	1,263.8

Banca consumo

Tarjetas de crédito	Año 2023	Año 2024
% de la Cartera de Crédito	2.14 %	1.93 %
Titulares	13,864	15,640

Banca Hipotecaria

	Año 2023		Año 2024	
Hipotecas	No.	USD Millones	No.	USD Millones
Residencial	1,172	260.69	1,501	335.34
Comercial	57	14.80	53	13.77

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Mercantil Banco

GRANDES RESULTADOS	Año 2023	Año 2024
Oficinas	8	8
Cajeros automáticos ATM	41	57
Clientes	43,659 personas	44,683 personas
	8,485 empresas	8,444 empresas
Total de activos	US$3,336 millones	US$3,793 millones
Participacion de mercado (Banca licencia general)	2.71 %	2.89 %
	2.87 %	3.06 %
Transacciones en puntos de venta virtuales (E-commerce, POS)	1,394,173 transacciones aprobadas (ecommerce)	3,116,113 (txns aprobadas (POS+Ecommerce)
	US$ 319 millones	US$ 409,784,959 (POS+Ecommerce)
Mercantil en línea Personas MELP	148,571	118,428
	13,158,247	12,968,676
Mercantil en línea Empresas MELE	10,212	10,749
	2,384,106	3,856,349
Transacciones financieras y no financieras	1.261.688 transacciones financieras	1,656,618
	14.280.665 transacciones no financieras	15,168,407
Tarjetas de crédito (Cifras extraídas de los reportes de Power Bi)	2.14 % (49.27 M TDC / 2305.29 M Cartera total)	1.93 % (52 M TDC / 2,689.82 M Cartera total)
Visa, Mastercard (Cifras extraídas de los reportes de Power Bi)	13,864	15,640

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Mercantil Banco Universal

		Año 2023			Año 2024		
	Segmento	No.	No. Clientes	USD Millones	No.	No. Clientes	USD Millones
Cuentas corrientes	Personas	2,279,355	1,866,646	93	1,902,434	1,853,731	111.75
	PyMES y Mercado Medio	189,378	119,948	146.4	129,578	122,225	166.83
	Corporativo	4,649	1,808	89.0	3,560	1,893	123.48
Cuentas de ahorro	Personas	3,038,678	2,832,981	30.2	3,057,022	2,850,153	43.6

Créditos por segmento		Año 2023			Año 2024		
	Segmento	No.	No. Clientes	USD Millones	No.	No. Clientes	USD Millones
Créditos	Personas	4,780	1,242	39	174,417	63,972	78.4
	PyMES y Mercado Medio	4,033	673	139	1,330	523	109.5
	Corporativo	219	51	60	62	21	10.3

	Año 2024	Año 2023
Tarjetas de Crédito	1.14 % de la cartera de crédito 1,071,734 clientes	8.71 % de la cartera de crédito 1,107,396 clientes
	1,853,909 cuentas	1,664,290 cuentas
Tarjetas Prepago	510,107 Cuentas Tarjetas Prepago	476,708 Cuentas Tarjetas Prepago
	506,846 Clientes Tarjetas Prepago	476,137 Clientes Tarjetas Prepago

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Mercantil Banco Universal

GRANDES RESULTADOS	Año 2023	Año 2024
Oficinas	194	185
Cajeros automáticos ATM	800 de los cuales 171 multifuncionales	777 de los cuales 156 multifuncionales
Clientes	4,231,273	4,343,945
Transacciones en puntos de venta (POS)	POS físicos: 242,999,633	POS físicos: 256,958,134
	POS virtuales: 131,321	POS virtuales: 312,259
Transacciones financieras y no financieras (incluyen SMS y chatbot Mia)	781,665,770 transacciones financieras	920,443,611 transacciones financieras
	610,749,878 transacciones no financieras	583,511,948 transacciones no financieras
Tarjetas de crédito Visa, Mastercard, Diners	1.14% de la cartera de crédito	8.71% de la cartera de crédito
	1,071,734 cuentas	1,107,396 clientes
	1,853,909 cuentas	1,664,290 cuentas
Tpago (P2P / P2C) pagos enviados y recibidos	349,067,724 transacciones	386,270,253 transacciones
Chatbot MIA (Mercantil Inteligencia Artificial)	6,711,625 conversaciones	10,507,758 conversaciones

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Mercantil Seguros y Reaseguros S.A.

		2023	2024
Número de asegurados		36,396	38,370
Primas suscritas en USD			65,021966
Posicionamiento de mercado		10° Posición	10° Posición
Porcentaje de primas suscritas por ramo	Automóvil	4 %	Fianzas 0.27 %
	Personas	91 %	87.36 %
	Patrimoniales	5 %	9.22 %
Monto pagado en siniestros en USD		162,132,000	24,056,636

Mercantil Seguros C.A.

		2023	2024
Número de asegurados		223,331	255,467
Primas suscritas en USD		148,076,865	210,880,604
Posicionamiento de mercado		1° Posición	1° Posición
Porcentaje de primas suscritas por ramo	Automóvil	6 %	4.78 %
	Personas	80 %	81.02 %
	Patrimoniales	12 %	14.20 %
Monto pagado en siniestros en USD		127,515,636	151,083,926

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Óptima Seguros, S.A

		2023		2024	
Número de asegurados		96,894		100,007	
Primas suscritas (en miles de USD)		29,672		30,029	
Participación de mercado (Ranking por Prima)		1.59 %		1.58 %	
Posicionamiento de mercado (puesto en el Ranking de Primas Suscritas)		15° Posición		15° Posición	
Porcentaje de primas suscritas por ramo	Automóvil	22 %		24 %	
	Personas	13 %		10 %	
	Patrimoniales	54 %		56 %	
	Fianzas	11 %		10 %	
Monto pagado en siniestros (en miles de USD)		5,609		6,050	
Monto y Porcentaje de Siniestros Incurridos atendidos por ramo	Automóvil	3,360	60 %	**3,944**	**65 %**
	Personas	584	10 %	**517**	**9 %**
	Patrimoniales	1,639	29 %	**1,531**	**25 %**
	Fianzas	10	0.2 %	**58**	**1.0 %**

Mercantil Reaseguros, S.A

	2023	2024
Primas suscritas en US$	13.2 millones	14.8 millones
Siniestralidad incurrida	44 %	41 %
Distribución de cartera		0
Contrato	62.50 %	64.40 %
Facultativo	28.80 %	27.60 %
Fronting	8.70 %	8 %
Inventario (riesgos vigentes) *	545	559
Resultado técnico en US$	1.4 MM	1.6 MM
Utilidad neta en US$	1.9 MM	2.6 MM

* Se refiere a Notas de Coberturas por riesgos de facultativos y Contratos aceptados

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

Mercantil Private Banking

Mercantil Servicios de Inversión

Mercantil Merinvest

Mercantil Bank (Schweiz) AG

	2023	2024
Numero de clientes	934	925
Volúmenes negociados en USD	660 millones	899 millones
Total de activos administrados en USD	842 millones	990 millones

Mercantil Servicios de Inversión S.A.

	2023	2024
Numero de clientes	4,225	4,504
Volúmenes negociados en USD	525 millones	812 millones
Total de activos de terceros administrados en USD	1,063 millones	1,207 millones

Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A.

	2023	2024
Numero de clientes	6,829	7,609
Volúmenes negociados en USD	22.6 millones	27.1 millones

Principales cifras por filial

(FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-CF-000.B, FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-MF-000.A)

MFTech.

Zinli

	2023	2024
Descargas	2.4 millones	3.2 millones
Clientes	842 K	1.2 K
Usuarios menores de edad	7,565	12,000
Recargas en USD	100,000	160,000
Tarjetas físicas	45,000	100,000
Valoración en Marketplace	+4.5 en Android	+4.5 en Android

Anexos

Anexos ASG

Gobierno corporativo

Demografía de la Junta Directiva

Género	2023 Directores principales		2023 Directores suplentes		2024 Directores principales		2024 Directores suplentes	
Mujeres	3	30 %	2	20 %	3	27.3 %	2	22.2 %
Hombres	7	70 %	8	80 %	8	72.7 %	7	77.8 %
	10	100 %	10	100 %	11	100 %	9	100 %

Rango de edades	2023 Directores principales		2023 Directores suplentes		2024 Directores principales		2024 Directores suplentes	
Entre 30 y 50 años	1	10 %	4	40 %	2	18.2 %	2	22.2 %
Mayor de 50 años	9	90 %	6	60 %	9	81.8 %	7	77.8 %
	10	100 %	10	100 %	11	100 %	9	100 %

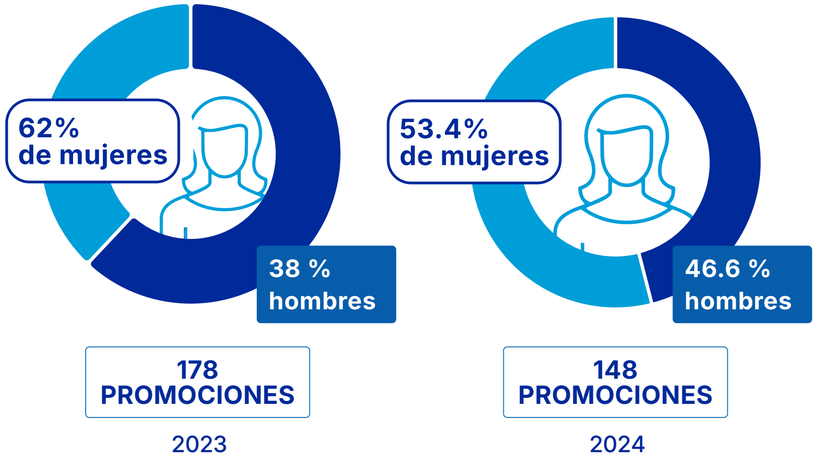
Reuniones de Junta Directiva	Cantidad	Asistencia
2024	14	99 %
2023	14	100 %

Anexos ASG

Colaboradores

Cantidad de trabajadores, por nivel jerárquico y género

	2023				2024			
	Femenino	Masculino	Total	%	Femenino	Masculino	TOTAL	%
Directivo	4	13	17	1 %	3	10	13	0.4 %
Gerencia	51	49	100	3 %	60	50	110	3.1 %
Gerencia Media	291	224	515	14 %	291	216	507	14.1 %
Coordinación	155	95	250	7 %	168	95	263	7.3 %
Profesional	1510	893	2403	67 %	1536	960	2496	69.3 %
Apoyo	190	93	283	8 %	134	77	211	5.9 %
Total general	2201	1367	3568	100 %	2192	1408	3600	100 %



Promedio salarial ponderado por género:

	2023		2024	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Directivo	102 %	97 %	99 %	101 %
Gerencia	92 %	116 %	94 %	102 %
Gerencia Media	92 %	110 %	93 %	111 %
Coordinación	97 %	102 %	94 %	104 %
Profesional	89 %	106 %	96 %	105 %
Apoyo	106 %	96 %	103 %	97 %

Anexos ASG

Colaboradores

Cantidad de Trabajadores, por nivel jerárquico y edad

	2024			
	0 - 30 años	30 - 50 años	Más de 50 años	Total
Directivo	0	3	10	13
Gerencia	0	27	83	110
Gerencia media	2	277	228	507
Coordinación	7	122	134	263
Profesional	396	1524	576	2496
Apoyo	71	66	74	211
Total	**476**	**2019**	**1105**	**3600**
%	**13 %**	**56 %**	**31 %**	

Años de antigüedad promedio por nivel jerárquico y género:

	2023		2024	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Directivo	27	11	34	12
Gerencia	22	22	21	23
Gerencia Media	19	18	19	18
Coordinación	20	19	20	20
Profesional	13	11	13	11
Apoyo	10	10	13	11
Total	**14**	**13**	**14**	**13**

Rotación por nivel jerárquico:

	2023	2024
Directivo	0.00 %	0.00 %
Gerencia	7.11 %	13.00 %
Gerencia Media	7.18 %	9.44 %
Coordinación	6.02 %	3.20 %
Profesional	10.88 %	9.95 %
Apoyo	29.46 %	18.37 %
Total	**11.42 %**	**10.12 %**

Formación:

	2024			
ROL	# Horas	# colaboradores	% Colaboradores	Promedio horas impartidas
DIRECTIVO	63	10	77 %	6.3
GERENCIA	2526	98	89 %	25.8
GERENCIA MEDIA	9,349	431	85 %	21.7
COORD.	5313	204	78 %	26.0
PROFES.	47,656	2,094	84 %	22.8
APOYO	1,302	160	76 %	8.1
Total general	**66,210**	**2,997**	**83 %**	**22.1**

Anexos ASG

Colaboradores

Contrataciones por género

	2024	
	Contrataciones	
	Femenino	Masculino
Directivo	0 %	100 %
Gerencia	60 %	40 %
Gerencia Media	61 %	39 %
Coordinación	82 %	18 %
Profesional	49 %	51 %
Apoyo	57 %	43 %
Total	**51 %**	**49 %**

Contrataciones por nivel jerárquico:

	2023	2024
	Contrataciones	
Directivo	0	1
Gerencia	2	5
Gerencia Media	33	36
Coordinación	9	11
Profesional	262	274
Apoyo	79	23
Total	**385**	**350**

Mercantil en la comunidad

(GRI 3-3)

Objetivo de desarrollo sostenible	Panamá	Venezuela
Programas educativos	- Fundación Nueva Generación. - Fundesteam - Instituto Panamericano. - Centro Educativo Adelaida Herrera - Central America Leadership Initiative (CALI) - Escuela Isabel Herrera Obaldía **1,646 beneficiarios**	- Alianza para la educación - Universidad del Zulia - A. C. Centro al Servicio de la Acción Popular CESAP - Superación Personal a través de la Tecnología SUPERATEC, A.C. - Fundación para el Desarrollo de la Educación FUEDUCA **42,817 beneficiarios**
Entidades de atención y asistencia social		- A. C. Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC - A. C. Red de Casas Don Bosco - Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados - Hogar San José **710 beneficiarios**
Servicios de salud a comunidades vulnerables	- Aid for Aids **+ 800 beneficiarios**	- Fundación Amigos del Niño con Cáncer - Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos **582 beneficiarios**
Concursos de emprendimiento		- Concurso Ideas (Fundación Ideas) - RetoU (Alianza Social de VenAmCham, Rotary) **531 beneficiarios**
	+ 2,446 beneficiarios	**44,260 beneficiarios**

Patrocinios con propósito

Panamá:

- Gala de los premios **Panamá en Positivo**, una plataforma que difunde iniciativas que generan impacto positivo en las comunidades.
- Concierto “Encuentro de dos naciones”, a beneficio de la Fundación Aid For Aids para atender población migrante.
- Concierto, “9ª de Beethoven: 200 años después”

Venezuela:

- **Perspectivas Sociales 2024**, de **Venamcham**.
- **Premio a la Excelencia 2024**, otorgado por el **Centro Nacional para la Competitividad**, destinado a reconocer a organizaciones venezolanas destacadas por su exitoso desempeño y modelaje en excelencia.
- **Maratón de CAF 2024** avalado por el **Council for Responsible Sport** como evento **Evergree**n el cual fomenta la conciencia ambiental, inclusividad, economía circular, consumo energético y movilidad responsable, y adicionalmente, otorgamos a los más de 6,000 corredores inscritos contaron con una póliza de accidentes personales de Mercantil Seguros.
- Eventos de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro , en los ámbitos educativo, de salud y cultura.

Voluntariado

Actividad	Instituciones	Horas	Beneficiarios
Logística: elaboración, recaudación, organización y entrega de donativos	**Panamá** - Fonda Tiki – Escuela nueve de enero - Personal de empresas de limpieza y seguridad de todas las filiales de Mercantil en Panamá **Venezuela** - Red de Casas Don Bosco - Hogar Bambi - Población de Cumanacoa, zona afectada por huracán Beryl, organizado por el Dividendo voluntario para la comunidad (DVC) - Personal de empresas contratistas de limpieza y seguridad, de Mercantil Seguros, y sus familias	68 661	+640 1,125
Ambiental: reforestación, limpieza y recuperación de áreas públicas y espacios naturales	Venezuela - Museo de arte colonial Quinta Anauco. Recuperación de jardines - Comunidad Estado Vargas. Limpieza playa Candilejas (actividad multiempresa DVC) Panamá - Construcción de Mural Ecológico en escuela Isabel Herrera Obaldía - Siembra de 1,200 árboles en el Parque la Soberanía	3,028 1,962 (no incluye la participación de los voluntarios de la comunidad de la escuela)	664 1,200
Social: educación, recreación, alimentación, acompañamiento y bienestar emocional	Venezuela - A. C. Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC - Sociedad de ancianos desamparados Hogar San José - Asilo La Providencia - Asilo San Fernando de Apure - Red de casas Don Bosco (Caracas, Carabobo, Anzoátegui) - Hogar Bambi - Fundación Todo por la sonrisa de un niño (Valencia) - Hospital oncológico Luis Razetti	1011	866
Apoyo a concursos: evaluación de proyectos, mentorías y formación a participantes	Venezuela - Concurso Ideas - Reto U	425	531
Educación Financiera	**Panamá** - Instituto Panamericano. Programa de la Asociación Bancaria de Panamá. - Centro Educativo Adelaida Herrera (Colón). Iniciativa de CAF “Una Mochila de Oportunidades”	78	335
Fortalecimiento del voluntariado	Venezuela - Programa de formación dictado por el DVC - Actividades internas de reconocimiento al voluntariado	893	-
Totales		**8,126**	**5,361**

Índice del Pacto Global de las Naciones Unidas

PRINCIPIO	
DERECHOS HUMANOS	
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados en el ámbito internacional.	Sección de Ética y cumplimiento
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos de los derechos humanos.	Sección de Ética y cumplimiento
PRÁCTICAS LABORALES	
Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Las empresas de Mercantil en Venezuela cuentan con Sindicatos y Convenciones Colectivas, las cuales han sido suscritas a partir de 1974 en el caso de Mercantil Banco Universal, y del año 2006 por parte de Mercantil Seguros.
Principio 4: Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Sección de Ética y cumplimiento y Sección Social
Principio 5: Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.	Sección de Ética y cumplimiento
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Sección de Capital Social
AMBIENTE	
Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Sección ambiente del informe
Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Código de Ética y Conducta
Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.	Sección de ambiente
ANTICORRUPCIÓN	
Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Sección de ética y cumplimiento

Marco de reportes

1. Índice de contenidos GRI

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
GRI 1: Fundamentos 2021	**Se aplica de manera transversal a lo largo del informe**			
GRI 2: Contenidos generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		7, 8, 9
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		5
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		5
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		5
	GRI 2-5	Verificación externa		5
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		29
	GRI 2-7	Empleados		16, 50
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	No aplica, Mercantil se desempeña con colaboradores propios.	
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		27, 49
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		27
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		27
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		27
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		27
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		5
	GRI 2-15	Conflictos de interés		27
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
	GRI 2-19	Políticas de remuneración	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
GRI 1: Fundamentos 2021	**Se aplica de manera transversal a lo largo del informe**			
GRI 2: Contenidos generales 2021				
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		3
	GRI 2-23	Compromiso de política		11
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		11
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		31
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		29
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		28
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		12
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		12
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		12
GRI 3: Temas materiales 2023				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales	Informe 2022	
	GRI 3-2	Lista de temas materiales	Informe 2022	
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del informe, ver siguiente tabla.	

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página
Gestión de riesgo sistémico/ Gestión integral de riesgo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		31
Transformación digital y experiencia del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		14
Incorporación aspectos ASG en análisis de crédito (gestión de riesgo ambiental y social)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		14
	Suplemento Sectorial GRI Servicios Financieros	FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		31
		FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		FS10	Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio de la empresa, con la que ha interactuado la organización informante sobre asuntos ambientales o sociales.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación de riesgos sociales y/o ambientales.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
Incorporación aspectos ASG en gestión de inversiones	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		31
Emisiones de deuda alineada a sostenibilidad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		31

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		14
Inclusión financiera	Suplemento Sectorial GRI Servicios Financieros	FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		14
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		14
Aprovisionamiento responsable/ Gestión de impactos ASG en la cadena de suministro	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		30
Ciberseguridad/ Privacidad de datos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		30
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		30
Información sobre productos y servicios / Discriminación en el trato a clientes	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		31
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No aplica	
	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica	
		417-3	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica	
Educación financiera y cultura del seguro	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		15
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS 16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		15

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		17
Atracción, retención y desarrollo de Talento	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados		17
		401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo		17
		401-3	Permiso parental		17
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		51
		404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		17
Diversidad e inclusión de colaboradores / Igualdad de género	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		16
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		50, 51
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		50
	GRI 406: No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		16
Condiciones de trabajo decentes y DDHH	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		16
	GRI 410: Prácticas en materias de Seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	

Tema Material	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		20
		403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		20
		403-2	Identificación de peligros, evacuación de riesgos e investigación de incidentes		20
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		20
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		20
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		20
Seguridad y salud laboral	GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		20
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		403-8	Cobertura del Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		403-9	Lesiones por accidente laboral	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
Impacto en la comunidad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		22

Tema Material	Estándar GRI	Contenido	Descripción	Omisión	Página
Estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático - operación directa	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		36
	GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		36
		302-2	Consumo de energía fuera de la organización	No aplica. Mercantil provee productos y servicios financieros que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso/ operación	
		302-3	Intensidad energética	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		302-4	Reducción del consumo energético	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	No aplica. Mercantil provee productos y servicios financieros que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso/ operación	
	305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		36
		305-2	Emisiones indirectas de GEI a la energía (alcance 2)		36
		305-3	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.		
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		36
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI		36
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	No aplica. La actividad de Mercantil genera esencialmente emisiones de GEI y no de otro tipo.	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	No aplica. La actividad de Mercantil genera esencialmente emisiones de GEI y no de otro tipo.	
Estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático - portafolio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	Suplemento Sectorial GRI Servicios Financieros	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	No disponible, se está trabajando para su incorporación en próximos informes.	

2. Índice de contenidos SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento al consumo 2018	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	No disponible.	
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente	No aplica.	
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	1) Reportado 2 y 3) no disponible.	
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes	No disponible	
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		31
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	No disponible	
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	No disponible.	
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de lineas comerciales, y (5) promedio de tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660.	No procede.	
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.		29
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos	No aplica.	
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito		39
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito		
Banca comercial 2018	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	1) Reportado 2 y 3) No disponible	39
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		39
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad	No disponible.	
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad.	No disponible.	
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados	No aplica	
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos		39
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria	No disponible	

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Banca comercial 2018	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		31
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras	No se registraron procedimientos judiciales en el período	
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		29
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No aplica	
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	No aplica	
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios		39
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		39
Financiamiento hipotecario 2018	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Híbridas o hipotecas de tasa ajustable con opción (ARM), (b) Penalización por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por puntajes FICO por encima o por debajo de 660	No disponible.	
		FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones hipotecarias residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias, y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	
		FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos	No se registraron procedimientos judiciales en el período	
		FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los emisores de los préstamos	Confidencial	
	Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor, y (3) promedio ponderado del rango préstamo-valor (LTV) de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) otros prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	
		FN-MF-270b.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos discriminatorios	Confidencial	
		FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para asegurar que no se formen hipotecas discriminatorias	No disponible	
	Riesgos ambientales para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos hipotecarios en zona de inundación de 100 años	No disponible.	
		FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida total dada por incumplimiento atribuible al préstamo hipotecario y morosidad debido a condiciones meteorológicas como catástrofes naturales, por región geográfica	No disponible.	
		FN-MF-450a.3	Descripción de como son incorporados los riesgos de cambio climático u otros riesgos ambientales en la originación y modificación de hipotecas	No disponible.	
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		39

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento hipotecario 2018	Parámetro de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Mercantil no adquiere cartera hipotecaria de otras instituciones.	
Seguros 2018	Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos	No aplica.	
		FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamaciones	No disponible.	
		FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	No disponible.	
		FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos		31
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	No disponible	
		FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	No disponible	
	Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	No disponible.	
		FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables	No aplica	
	Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	No disponible	
		FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro)	No disponible	
		FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital		31
	Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central	No disponible	
		FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores	No disponible	
		FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas		31
	Parámetro de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos		39

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Banca de inversión y corretaje 2018	Diversidad e inclusión entre los empleados	FN-IB-330a.1	Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en (1) la dirección ejecutiva, (2) la dirección no ejecutiva, (3) los profesionales y (4) todos los demás empleados		16
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa en las actividades de la banca de inversión y corretaje	FN-IB-410a.1	Ingresos de transacciones de (1) suscripción, (2) asesoramiento y (3) bursatilización que incorporan la integración de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	No disponible	
		FN-IB-410a.2	(1) Número y (2) valor total de las inversiones y préstamos que incorporan la integración de factores a mbientales, sociales y de gestión corporativa (ESG), por industria	No disponible	
		FN-IB-410a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en las actividades de banca de inversión y corretaje	No disponible	
	Ética Empresarial	FN-IB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera		28
		FN-IB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		28
	Integridad profesional	FN-IB-510b.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	No disponible.	
		FN-IB-510b.2	Número de casos de mediación y arbitraje relacionados con la integridad profesional, incluida la debida diligencia		28
		FN-IB-510b.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la integridad profesional, incluida la debida diligencia		28
		FN-IB-510b.4	Descripción del enfoque para garantizar la integridad profesional, incluida la debida diligencia		28
	Gestión del riesgo sistémico	FN-IB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No disponible.	
		FN-IB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la adecuación del capital, planificación estratégica corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	No disponible	
	Incentivos para empleados y toma de riesgos	FN-IB-550b.1	Porcentaje de la remuneración total que es variable para los tomadores de riesgos materiales (MRT)	Confidencial	
		FN-IB-550b.2	Porcentaje de la remuneración variable de los tomadores de riesgos materiales (MRT) a los que se aplicaron cláusulas de penalización o recuperación	Confidencial	
		FN-IB-550b.3	Análisis de políticas relacionadas con la supervisión, control y validación de los precios de los operadores de los activos y pasivos de nivel	Confidencial	
	Parámetro de actividad	FN-IB-000.A	(1) Número y (2) valor de (a) las transacciones de suscripción, (b) asesoramiento y (c) bursatilización	No disponible	
		FN-IB-000.B	(1) Número y (2) valor de las inversiones y los préstamos de propiedad por sector		39
		FN-IB-000.C	(1) Número y (2) valor de las transacciones de creación de mercado en (a) renta fija, (b) acciones, (c) divisas, (d) derivados, y (e) productos básicos	No disponible	

Informe de **Sostenibilidad** 2024

100 años

Mercantil Servicios Financieros Internacional

Torre Mercantil, calle 50, Obarrio, Ciudad de Panamá, Panamá.

Mercantil

Por un mundo mejor