

# Manual de Gobierno Corporativo

## INTRODUCCION

El “Gobierno Corporativo” es el sistema de políticas y principios de dirección, administración y supervisión mediante el cual una empresa toma, implementa y controla sus decisiones.

Mercantil Banco, S.A. (en lo adelante Mercantil Banco, S.A. o el Banco) forma parte del holding financiero Mercantil Servicios Financieros, compañía registrada en Venezuela.

Desde la constitución de Mercantil Servicios Financieros, sus Administradores han mantenido una estrecha relación con sus accionistas, clientes, acreedores y empleados, marcada por los más altos principios profesionales y éticos, con el objetivo de procurar el manejo transparente, eficiente y adecuado de la compañía y sus subsidiarias.

El Gobierno Corporativo de Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias ha sido estructurado para facilitar la labor de supervisión y gestión de las Juntas Directivas y Gerencia de la compañía y sus subsidiarias, con la intención de velar en forma adecuada por los intereses de sus accionistas, clientes, acreedores y empleados.

Todas las actividades de Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias se ejecutan bajo los más exigentes principios éticos y profesionales. El Código de Ética de Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la Compañía. Estos Códigos incorporan deberes fundamentales del grupo y de los que en él laboran, como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establecen normas que buscan regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses.

Mercantil Banco, S.A., está igualmente comprometido con la adopción y ejecución de buenas prácticas de transparencia, Gobierno Corporativo y ética con el objeto de generar confianza y seguridad a sus accionistas, depositantes, clientes, y empleados.

En este sentido, este Manual recopila las políticas y principios de Gobierno Corporativo que rigen y se aplican en Mercantil Banco, S.A.

## 1. Estructura Corporativa y Cultura de Gobierno Corporativo

Mercantil Banco, S.A. forma parte del holding financiero venezolano Mercantil Servicios Financieros, C.A., compañía registrada en Venezuela.

Desde la constitución de Mercantil Servicios Financieros, sus Administradores han mantenido una estrecha relación con sus accionistas, clientes, acreedores y empleados, marcada por los más altos principios profesionales y éticos, con el objetivo de procurar el manejo transparente, eficiente y adecuado de la Compañía y sus subsidiarias. En el área de Gobierno Corporativo Mercantil Servicios Financieros no se ha limitado a las exigencias normativas. En ese sentido, y con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia de Mercantil analizan y estudian constantemente las últimas tendencias en esta materia, con el fin de adaptar la estructura de Gobierno Corporativo de la Compañía y sus subsidiarias a las mejores prácticas vigentes.

Mercantil Banco, S.A. cumple con las regulaciones que le son aplicables, adaptándose igualmente a la cultura de vanguardia en materia de Gobierno Corporativo del holding Mercantil Servicios Financieros. Durante los últimos 10 años Mercantil Banco, S.A. se ha apoyado en la experiencia y conocimiento de los Comités de Auditoría y Riesgo de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, así como en su Unidad de Auditoría interna para procurar una estructura robusta de control interno y de gestión de riesgos.

## 2. Modelo de Gobierno Corporativo

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil Banco, S.A. deriva de los estatutos del Banco, de la Ley, de los Acuerdos que sobre la materia ha dictado la Superintendencia de Bancos de Panamá y de los lineamientos sobre Gobierno Corporativo establecidos por su casa matriz, Mercantil Servicios Financieros.

El Gobierno Corporativo de Mercantil Banco, S.A. son el conjunto de normas que rigen las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la gerencia del Banco, y otras partes interesadas (empleados, clientes, acreedores, reguladores, proveedores) y tiene como base los principios de absoluto cumplimiento de las leyes y normas, colaboración, comunicación y transparencia.

El Gobierno Corporativo de Mercantil Banco, S.A. ha sido estructurado para facilitar la labor de supervisión y gestión de la Junta Directiva y la Gerencia del Banco, con

la intención de velar en forma adecuada por los intereses de nuestros accionistas, clientes, acreedores y empleados.

La estructura de gobierno de Mercantil Banco, S.A., está compuesta por la Junta General de Accionistas, seguida por la Junta Directiva y su Comité de Auditoría, y los Comités de Riesgo y Compensación de su casa matriz Mercantil Servicios Financieros, C.A., el Presidente, el Gerente General, la Gerencia de Auditoría Interna de su casa matriz Mercantil Servicios Financieros, C.A. y el Oficial de Cumplimiento.

### 3. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas se reúne en sesión ordinaria una vez al año y en sesiones extraordinarias cada vez que la Junta Directiva o el Presidente lo consideren conveniente o cuando así lo soliciten por escrito uno o más accionistas que representen al menos el cinco por ciento de las acciones emitidas y en circulación del Banco.

En general, corresponde a la Junta General de Accionistas:

- La aprobación del Informe Anual de la Junta Directiva y de los Estados Financieros al cierre de cada ejercicio económico.
- La designación y remoción de los miembros de la Junta Directiva y la determinación de su compensación.
- La modificación del Pacto Social.
- Aprobar fusiones con otras Sociedades.
- Disolver el Banco.

Las decisiones de la Junta General de Accionistas se adoptan con el voto afirmativo de la mitad más una de las acciones presentes en las reuniones debidamente convocadas y constituidas, salvo para algunas decisiones que, por su envergadura, se requiere el voto afirmativo de la mitad más una de las acciones emitidas y en circulación del Banco.

### 4. Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva y su capacidad de establecer un robusto sistema de control interno es necesaria para atender los diversos intereses que confluyen en el Banco, como son los de sus accionistas, sus acreedores, sus clientes, empleados y los de la comunidad en general.

Corresponde a la Junta Directiva la suprema dirección y administración del Banco. En este sentido, es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica del Banco. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes y estrategias previamente aprobados y con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

La Junta Directiva del Banco está compuesta por nueve Directores, todos ellos calificados profesionales en distintas áreas de negocio y con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones. Dos de los Directores del Banco cumplen con los requisitos que sobre independencia establecen las Normas sobre Gobierno Corporativo emitidas por la Superintendencia de Bancos.

La Junta Directiva se reúne de manera ordinaria por lo menos una vez cada tres meses y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario, previa convocatoria hecha al efecto.

La Junta Directiva sesiona válidamente con la asistencia de la mayoría de sus miembros y sus resoluciones se toman con el voto favorable de la mayoría de los presentes. En caso de empate, el Presidente ejerce el voto dirimente.

#### a) Responsabilidades de La Junta Directiva

La Junta Directiva tiene las siguientes funciones:

- Ejercer la suprema dirección de los negocios del Banco, fijando la política general que habrá de seguir en sus actividades y velar por el cumplimiento de ésta.
- Aprobar los Objetivos y el Plan Estratégico del Banco.
- Fijar las normas generales de organización del Banco y aprobar sus reglamentos internos.
- Nombrar y remover:
  - a) A los dignatarios del Banco conforme a lo previsto en la cláusula décima de estos estatutos, y
  - b) A los Auditores Externos.
- Aprobar la política general de crédito, así como revisar y aprobar el perfil de riesgo del Banco.

- Disponer el pago de dividendos a los Accionistas, pudiendo decretar dividendos parciales sobre utilidades líquidas y recaudadas.
- Disponer la Convocatoria de las Juntas Generales de Accionistas tanto Ordinarias como Extraordinarias.
- Someter a la consideración de la Junta General de Accionistas los Estados Financieros del Banco al cierre de cada ejercicio anual.
- Aprobar las políticas del Banco.
- Resolver sobre la compra y venta de inmuebles y en general sobre las inversiones de carácter permanente.
- Otorgar en fideicomiso, pignorar, hipotecar, o de cualquier forma gravar los bienes del Banco para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, así como vender, permutar o en cualquier forma enajenar los haberes de la misma, excepto cuando se trate de bienes o activos no comprendidos en su giro corriente.
- Resolver el establecimiento o cierre de Sucursales, Agencias u Oficinas de Representación.
- Ejercer por medio del Presidente de la Junta Directiva, del Gerente General, de cualquiera de sus Miembros y otros funcionarios, la más amplia vigilancia y control de los negocios, de la contabilidad y del funcionamiento del Banco.
- Procurar que se efectúen inspecciones y revisiones periódicas, cuando lo juzgue conveniente, de la caja, títulos y valores propiedad del Banco, de la cartera de préstamos, giros, cuentas corrientes y demás efectos provenientes de operaciones de crédito y de los títulos y valores en poder del Banco en calidad de garantía o de custodia.  

Estas inspecciones y revisiones podrán ser realizadas por uno o varios Miembros de la Junta designados por ella, o por los funcionarios que ella designe o los auditores independientes que contrate.
- Representar al Banco por órgano del Presidente de la Junta Directiva, del Gerente General o de quien haga las veces del Presidente de la Junta Directiva y delegar esta representación en otros Directores o funcionarios.

b) Disposiciones sobre conflictos de interés

- Está prohibido a los miembros de la Junta Directiva aceptar atenciones, regalos, presentes, obsequios, dádivas, gratificaciones o cualquier otra liberalidad que estén dirigidos o puedan aparentar estar dirigidos a influenciar en el resultado de las gestiones que les han sido encomendadas.
- Los Directores que tuvieren en una operación o asunto determinado sometido a la consideración de la Junta Directiva, ya en su propio nombre, ya como representante de otro, un interés diferente al del Banco, deben manifestarlo así a

los demás miembros de la Junta Directiva y abstenerse de intervenir en las deliberaciones y decisiones sobre la materia.

- Está prohibido a los Directores aconsejar, recomendar o de cualquier otra manera representar a los clientes del Banco u otras entidades asociadas en operaciones relacionadas con los negocios de la misma.

### c) Membresía y remuneración

La Junta Directiva está compuesta por nueve Directores, dos de los cuales, conforme a las Normas sobre Gobierno Corporativo, son Directores Independientes.

Como compensación en su condición de miembros de la Junta Directiva, los Directores Independientes reciben un honorario mensual y una dieta por asistencia a las reuniones de la Junta Directiva. La Junta se reúne de manera ordinaria cuatro veces al año (una vez por trimestre). Adicionalmente, los Directores Independientes reciben una dieta por su asistencia a las reuniones del Comité de Auditoría, el cual se reúne ordinariamente seis veces al año.

Los demás Directores reciben únicamente una dieta por su asistencia a las reuniones de la Junta Directiva.

La compensación de los Directores es fijada anualmente por la Junta General de Accionistas conforme a la recomendación que al efecto reciba del Comité de Compensación de su casa matriz Mercantil Servicios Financieros.

### d) Comités de apoyo en materia de Gobierno Corporativo

Con el objeto de complementar su labor de supervisión sobre las actividades del Banco y para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, la Junta Directiva cuenta con un Comité de Auditoría.

Adicionalmente, la Junta Directiva se apoya en los Comités de Riesgo y Compensación de la Junta Directiva de su casa matriz Mercantil Servicios Financieros, los cuales están compuestos principalmente por Directores externos que no forman parte de la Gerencia de Mercantil Servicios Financieros, ni de sus filiales y subsidiarias.

Estos Comités consideran en mayor detalle los temas de su competencia haciendo las recomendaciones que correspondan a la Junta Directiva, en la cual permanece la responsabilidad y autoridad de control sobre los negocios del Banco, para la modificación

y adopción de nuevas políticas y procedimientos, así como para la aprobación de diversos asuntos.

- Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos del Banco, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en estas y otras materias de su competencia, incluyendo la recomendación sobre la contratación y fijación de los honorarios de los auditores externos. Entre los temas considerados anualmente por el Comité de Auditoría destacan:

- Consideración de los estados financieros.
- Consideración de las provisiones de cartera y otras reservas.
- Opiniones de los auditores externos sobre los estados financieros y sus notas correspondientes, incluyendo nuevas divulgaciones contenidas en las notas.
- Revisión y seguimiento de las actividades de auditoría interna.
- Revisión y seguimiento de las actividades relacionadas con la Prevención contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Consideración de aspectos de control interno observados por los auditores externos y por los auditores internos.

El funcionamiento y responsabilidades del Comité de Auditoría están detallados en su Reglamento, el cual es aprobado por la Junta Directiva y es revisado anualmente por el Comité con el objeto de recomendar a la Junta Directiva cualquier modificación que considere pertinente.

- Comité de Riesgo

Recomienda el perfil de riesgo, así como las políticas y límites de riesgo para el Banco, incluyendo recomendaciones sobre la optimización del uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. Entre los principales temas tratados por el Comité de Riesgo anualmente se encuentran:

- Consideración y recomendación de las provisiones de la cartera de créditos.
- Consideración y recomendación para la fijación de los límites de riesgo Cross Border.



- Consideración y recomendación de los ajustes y medidas referidas a la política de Riesgo de Crédito, incluyendo las recomendaciones para la revisión de los límites para Prestatario Individual y Grupo Económico.
- Consideración de informes de situación y gestión en materia de Riesgo Operacional y Riesgo de Mercado; incluyendo el seguimiento y monitoreo de los Límites fijados.
- Consideración de los informes de resultados de las revisiones de la cartera de crédito.

#### .Comité de Compensación

Es responsable de recomendar a la Junta Directiva la política de compensación y beneficios del Banco, y de la compensación del Presidente y del Gerente General. Igualmente, recomienda la fijación de la compensación por asistencia a reuniones de los miembros de la Junta Directiva a la Junta General de Accionistas. Entre los temas que considera regularmente destacan los siguientes:

- Consideración y recomendación para la estructuración de los programas gerenciales de incentivos a corto y largo plazo.
- Análisis movimiento del personal durante el año.
- Recomendar la fijación de la política salarial anual.
- Consideración y recomendación para la fijación de las dietas de la Junta Directiva.
- Análisis de los mercados de compensación para la Gerencia.
- Consideración de los resultados de la encuesta anual sobre clima organizacional.

#### e) Auto-evaluación anual

Anualmente, la Junta realizará una evaluación de su desempeño, de la estructura de gobierno corporativo y del sistema de control interno establecido. A estos efectos, se utilizará el cuestionario detallado en el Anexo A de este Manual, el cual a su vez podrá ser revisado y modificado por la Junta Directiva cuando así lo estimare conveniente.

Con el objeto de facilitar esta evaluación, el cuestionario en referencia será distribuido por la Secretaría de la Junta Directiva a los miembros de la Junta en la reunión de Junta Directiva prevista para el segundo trimestre de cada año calendario. Cada uno de los miembros completará individualmente el cuestionario antes de la reunión de Junta Directiva prevista para el tercer trimestre de cada año calendario en la cual se discutirán los resultados de la evaluación.

## f) Proceso de Inducción Nuevos Directores

### i) Comunicación de bienvenida

Al ser designado un nuevo Director externo por la Junta General de Accionistas, con el objeto de que se familiarice con el Banco, su compañía matriz Mercantil Servicios Financieros y con su rol como miembro de la Junta Directiva; el Secretario de la Junta Directiva deberá enviar a cada nuevo Director una comunicación dándole la bienvenida al Banco, anexando los siguientes documentos:

- Memoria y Estados Financieros Auditados del Banco y de su casa matriz Mercantil Servicios Financieros correspondientes al ejercicio fiscal inmediatamente anterior al de la designación del Director.
- Código de Ética del Banco.
- Lista de los miembros de la Junta Directiva del Banco.
- Calendario de reuniones previstas para el ejercicio anual para el cual fue designado.
- Manual de Gobierno Corporativo del Banco.
- Acuerdo sobre Normas de Gobierno Corporativo vigente emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- En caso de haber sido designado igualmente para servir en un Comité de la Junta Directiva, copia del reglamento del Comité correspondiente.

### ii) Presentación introductoria

Al ser designado un nuevo Director externo por la Junta General de Accionistas, preferiblemente antes de la realización de la primera reunión de Junta Directiva a la cual cada nuevo Director deba asistir; el Presidente de la Junta Directiva, conjuntamente con los miembros de la Gerencia que se considere pertinente, hará una presentación introductoria al (los) nuevo(s) Director(es).

La presentación introductoria procurará cubrir, sin estar limitada a ellos, los siguientes temas: organigrama corporativo y resumen de la información financiera relevante del Banco y de su casa matriz Mercantil Servicios Financieros, misión y visión del Banco y

resumen de los elementos estratégicos para el ciclo correspondiente del plan estratégico del Banco.

## 6. Administración de Riesgos

Mercantil Banco, S.A. cuenta con una Vicepresidencia de Riesgo Integral, unidad independiente de las unidades de negocios y que reporta a la Gerencia Global de Riesgo Integral, instancia responsable de la gestión de riesgos en Mercantil Servicios Financieros a escala global.

La Gerencia Global de Riesgo Integral consolida las exposiciones a riesgo presentes en los negocios en los cuales operan Mercantil Servicios Financieros y sus subsidiarias, con el fin de identificar, cuantificar y controlar los riesgos presentes de una manera sistemática, objetiva y homogénea, determinando el nivel de reservas y patrimonio necesarios para soportar los riesgos asumidos, y alertando oportunamente sobre aquellos riesgos no deseados.

Esta Gerencia se apoya en las Gerencias Especializadas de Riesgos las cuales le reportan directamente y soportan la toma de decisiones en el ámbito de cada negocio y cada geografía, ejecutando la estrategia e implantando las políticas de gestión de riesgos, el proceso de identificación, clasificación, medición y control de los distintos tipos de riesgos.

Estas Gerencias son las siguientes:

- Gerencia de Riesgo de Crédito.
- Gerencia de Riesgo de Mercado
- Gerencia de Riesgo Operacional
- Gerencia de Análisis de Riesgo.

La Vicepresidencia de Riesgo Integral de Mercantil Banco, S.A., reporta en sus funciones al Gerente Global de Riesgo Integral de Mercantil Servicios Financieros, de quien recibe lineamientos y supervisión en el proceso de Gestión de Riesgos.

En general, bajo la supervisión de la Gerencia Global de Riesgo Integral de Mercantil Servicios Financieros, corresponde a la Vicepresidencia de Riesgo Integral de Mercantil Banco, S.A. cuantificar y controlar la exposición de riesgo presente en los negocios y la operación de Mercantil Banco de una manera sistemática, objetiva y homogénea, implementando la política global de riesgo, siguiendo los modelos de control y supervisión establecidos para implementar y monitorear el apetito de riesgo

definido, asegurar los mejores retornos sobre los riesgo a los que se expone el Banco, el cumplimiento de las regulaciones de Panamá y la adhesión a los estándares internacionales en materia de Riesgo.

Entre las responsabilidades específicas de la Vicepresidencia de Riesgo Integral destacan las siguientes:

- Asegurar la implementación Estrategia Global de Riesgo ejecutándola según los lineamientos establecidos por Mercantil Servicios Financieros y en sintonía con las leyes, regulaciones y recomendaciones tanto de los reguladores como de los auditores internos y externos.
- Implementar las políticas y procedimientos que reflejen la estrategia Global de Riesgo de Crédito para asegurar consistencia en la aplicación a través de las unidades de negocios y monitoreando los perfiles de riesgo objetivos, los límites a los portafolios y las distintas exposiciones de Riesgo de Crédito.
- Le corresponde proponer cambios en la Política de Crédito cuando se requiera, elaborar reportes de Riesgo de Crédito, hacer seguimiento a las provisiones, solicitar propuestas de castigo por riesgo de crédito y recopilar información para la adecuada gestión del riesgo de Crédito.
- Asegurar la integridad de las operaciones mediante la identificación, cuantificación, mitigación y monitoreo de los riesgos de pérdidas resultantes de las deficiencias o fallas en los procesos internos, en los recursos humanos, en los sistemas y por circunstancias externas imprevistas, implementando la gestión de riesgo operacional y desarrollando la cultura de Riesgo en todas las unidades de negocio y apoyo de Mercantil Banco, S.A.
- Debe recolectar información sobre eventos identificados como de Riesgo Operacional de acuerdo a la metodología desarrollada, elaborar reportes sobre el particular, realizar seguimiento a los planes de mitigación y a los límites por riesgo operacional, proponer nuevas políticas o cambios para el control de riesgo operacional, contratar las pólizas de seguros para la operación del Banco y recopilar la información necesaria para la adecuada gestión de riesgo operacional.
- Monitorear implementación de las políticas y procedimientos que reflejen los niveles y el perfil de riesgo de Mercado definido, debiendo recopilar la información necesaria para la adecuada gestión de riesgo de Mercado.

## 7. Gerencia de Auditoría Interna

Con el objeto de procurar la mejora continua de su Sistema de Control Interno, Mercantil Banco, S.A. se apoya en la Gerencia de Auditoría Interna de Mercantil Servicios

Financieros para la verificación objetiva e independiente de la implementación de sus actividades de acuerdo a las políticas y procedimientos definidos.

Para garantizar la independencia de la Unidad, el Gerente de Auditoría Interna de Mercantil Servicios Financieros es designado y evaluado por su Junta Directiva, a la cual le reporta funcionalmente a través de su Comité de Auditoría.

La función principal de la Gerencia de Auditoría Interna es proveer los servicios de Auditoría Interna, en forma independiente y objetiva, para evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno y verificar el apego a las políticas, normas, procedimientos y objetivos estratégicos del Banco, procurando identificar las exposiciones de riesgo en los procesos evaluados y promoviendo la elaboración de planes de acciones correctivos de las deficiencias identificadas.

Los informes sobre el resultado de las auditorías completadas, incluyendo el detalle de cualquier deficiencia identificada y los planes de acción de la gerencia para corregir dichas deficiencia son presentados periódicamente al Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

Las funciones específicas de la Gerencia de Auditoría Interna incluyen:

- Planificar, dirigir y organizar la verificación y evaluación anual del Sistema de Control Interno, con base en los objetivos y riesgos identificados, considerando por lo menos los riesgos referentes a liquidez, crédito, cumplimiento legal, operacional, de mercado y reputacional inherentes a las actividades desarrolladas por el Banco.
- Evaluar el cumplimiento de las políticas, normas, regulaciones legales, procesos de control interno y procedimientos, conforme al plan anual de trabajo definido por la Gerencia de Auditoría Interna y el Comité de Auditoría del Banco.
- Verificar que los procedimientos y herramientas tecnológicas cumplen con los requerimientos necesarios para garantizar la integridad de la información y la eficiencia y eficacia de los servicios.
- Verificar la implementación de la estructura organizativa aprobada por la Junta Directiva relacionada con las facultades, independencia, descripción y definición de responsabilidad y segregación de funciones.
- Fomentar una cultura de control, vigilancia, supervisión y cumplimiento que contribuya al mejoramiento continuo de los procesos del Banco.
- Establecer políticas, procedimientos y técnicas uniformes de auditoría, con base en las mejores prácticas recomendadas por el Instituto de Auditoría Interna, para guiar las actividades de la Unidad.

- Evaluar los riesgos de los procesos y negocios, manteniendo un mapa y score de riesgo, que permita la elaboración de los planes anuales de Auditoría Interna basado en niveles de riesgo.
- Verificar la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos de control, verificación y validación de la información financiera, operativa y administrativa remitida a los organismos reguladores.
- Prestar apoyo a los auditores externos y a los entes reguladores en las evaluaciones, validaciones y certificaciones sobre la evolución del sistema de control interno en aquellos casos que se requiera.

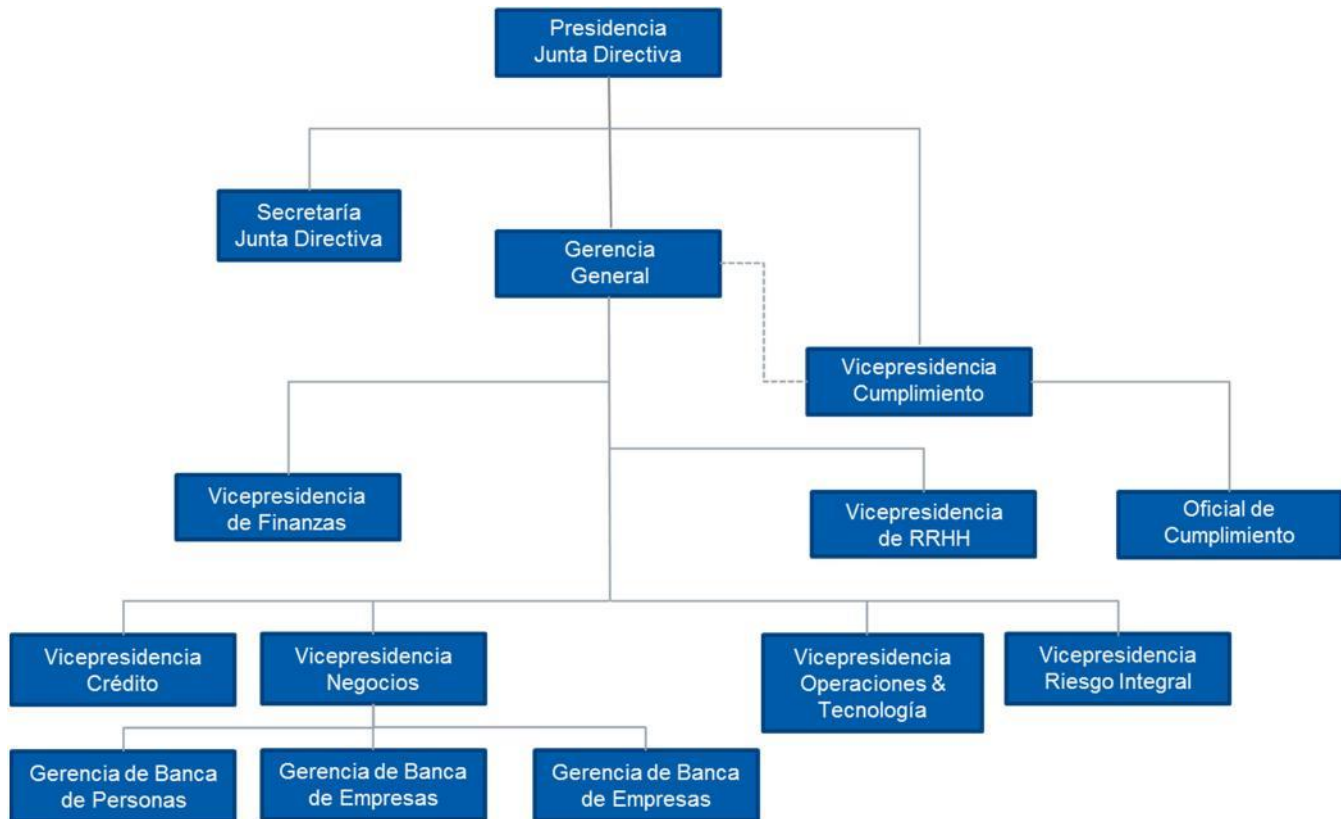
## 8. Gerencia General

A la Gerencia General de Mercantil Banco, S.A. corresponde la dirección de las diferentes áreas funcionales, además de ser responsable por la administración integral de las operaciones del Banco.

La Gerencia General tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Administrar de forma integral todas las operaciones y negocios del Banco.
- Proponer y ejecutar, una vez aprobadas, estrategias que permitan asegurar el crecimiento sostenido y sano de las operaciones del Banco.
- Asegurar que todas las actividades del Banco se ajusten a las disposiciones legales y regulatorias aplicables y a las políticas internas de la Organización.
- Identificar oportunidades de mejoras en los procesos y en los servicios ofrecidos por el Banco.
- Mantener una comunicación abierta y fluida con la Junta Directiva del Banco con el objeto de rendir cuentas de los resultados logrados y mantenerla informada sobre las tendencias del mercado.
- Planificar, organizar y coordinar las actividades de investigación y desarrollo del banco en el mercado local con el fin de identificar oportunidades que apunten a un crecimiento sostenido de la organización y amenazas que atenten contra ella.
- Proveer liderazgo, entrenamiento y supervisión a los miembros de su equipo, con la finalidad de obtener de ellos los mejores resultados posibles.
- Procurar la mejor calidad de servicio posible a los clientes del Banco.
- Representar al Banco en eventos relevantes para el sector bancario, tanto a nivel nacional como internacional, con el objeto de promover los intereses del Banco y realizar funciones de inteligencia de mercado.

## 9. Estructura Organizacional



## 10. Recursos Humanos

Los recursos humanos son el activo más importante para el Banco y por ello con la intención de mejorar y preservar la calidad del personal, se han establecido los siguientes objetivos:

- Atraer y retener a personas calificadas para trabajar en el Banco.
- Desarrollar programas para reducir la rotación, especialmente en puestos identificados como claves.
- Motivar a los empleados a realizar un buen trabajo y a estar dispuestos a aceptar nuevos retos.
- Promover el desarrollo e implementación de planes de sucesión en las áreas críticas.

El enfoque estratégico de las actividades relacionadas con el Capital Humano del Banco está orientado principalmente en mantener y mejorar el clima organizacional, fomentar las oportunidades de desarrollo individual de los trabajadores y sus niveles de bienestar, promover una cultura de cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales y de mejoramiento continuo de los niveles e indicadores de eficiencia.

#### a) Igualdad de Oportunidades de Empleo

Las acciones de Recursos Humanos del Banco están dirigidas a asegurar la igualdad de oportunidades para todos los empleados y solicitantes de empleo. Para ello, el Banco ha establecido políticas de igualdad de oportunidades en todos los ámbitos relacionados con los términos, condiciones y privilegios del empleo.

#### b) Política de Empleo

Es política del Banco contratar en función de competencias y por ello se utilizan criterios de selección relacionados con el puesto de trabajo y sus requerimientos, incluyendo el análisis de aptitudes, habilidades, educación y experiencia establecidos en las descripciones de cargo. Todas las solicitudes de empleo son procesadas y evaluadas de acuerdo con este criterio y las necesidades actuales de personal, sin discriminación.

#### c) Política de Reclutamiento e Igualdad de Oportunidad

El Banco sigue una estricta política de igualdad de oportunidades laborales y no discriminación en todas sus prácticas y procedimientos de personal. Es política del Banco la contratación de personas calificadas sin distinción de raza, color, religión, sexo, edad, estado civil, origen nacional o discapacidad. Esta política prohíbe expresamente la discriminación contra cualquier persona en ámbitos como el empleo, reclutamiento, contratación, clasificación, promoción, despido, compensación, y en los demás términos y condiciones de empleo.

#### d) Inducción de nuevo personal

Todo nuevo miembro del personal recibe una charla de inducción a los fines de asegurar un completo entendimiento de la misión del Banco, las políticas de personal y beneficios para los empleados.

#### e) Compensación – Plan de Administración Salarial



Mercantil Banco, S.A. mantiene un programa de administración salarial que garantiza que los niveles de remuneración son competitivos con los de otras organizaciones en el mercado laboral. Igualmente, vela porque cada posición sea remunerada con base en el valor relativo de la función en la organización y las contribuciones individuales del empleado.

#### f) Capacitación

Con el objetivo de brindar a los empleados la oportunidad de ampliar sus conocimientos y capacidades y promover su crecimiento como profesionales, el Banco ofrece diversos cursos de formación, para los cuales se utiliza tanto la facilidad de aprendizaje presencial como la facilidad de aprendizaje a distancia a través de la metodología de e-learning.

### 11. Código de Ética

Todas las actividades de Mercantil Banco, S.A. se ejecutan bajo los más exigentes principios éticos y profesionales. El Banco cuenta con un Código de Ética, que reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades del Banco.

Las normas del Código de Ética tienen como principio rector el hecho de que la reputación e integridad de Mercantil Banco, S.A. es su más valioso recurso y depende, primordialmente, de la conducta de sus directores, funcionarios y miembros del personal en general.

En este sentido, el Código incorpora los deberes fundamentales de los Directores, Empleados y Funcionarios del Banco como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas que buscan regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses.

### 12. Responsabilidad Social

El Compromiso Social del Banco está enmarcado en los esfuerzos que sobre esta materia adelanta su casa matriz Mercantil Servicios Financieros. Desde sus inicios, y en la actualidad, Mercantil Servicios Financieros desarrolla y apoya programas de Acción Social, que trascienden su actividad financiera y las de sus subsidiarias para convertir el compromiso que ha asumido con la sociedad en uno de sus más fuertes e incólumes valores corporativos. En efecto, una de las premisas de la visión estratégica de la

Organización es la de ser “una institución solidaria y factor importante de desarrollo de las comunidades a la cual sirve”.

En la búsqueda por afianzar su Compromiso Social, Mercantil Servicios Financieros diseña y promueve programas institucionales de largo alcance en las áreas de Educación, Salud, Cultura, Religión y Deportes, entre otros. Esto hace que sea una institución que se siente orgullosa de la labor realizada al tener oportunidad de apoyar iniciativas, proyectos y programas de numerosas organizaciones, que le permite fortalecer cada día su Compromiso Social.