



Empresa:

Mercantil

Proyecto:

Zinli como habilitador de ayuda humanitaria (Rescue Card)

Categoría:

Social

image.pngimage.png

Bloque 1.

Presentación del programa.

Establecer el programa a postular: Identificar el programa que la empresa desea postular y la categoría que corresponde al mismo según los criterios ASG (Ambiente, Social y Gobernanza) y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y sus metas. En esta etapa usted debe ofrecer de forma precisa la siguiente información:

1. Nombre del programa:

Zinli como habilitador de ayuda humanitaria (Rescue Card)

2. Perfil de la empresa:

MFtech es la fintech de Mercantil, creada en 2020 para liderar la innovación y la inclusión financiera. Bajo la marca Zinli, ofrece soluciones digitales inclusivas y accesibles para personas no bancarizadas, promoviendo el bienestar financiero con una herramienta segura, ágil y sin prejuicios, hecho en y desde Panamá.

3. Descripción y propósito/objetivos del programa:

En el 2023, Zinli realizó una implementación en alianza con el Programa Mundial de Alimentos (WFP), con el objetivo de proporcionar una solución financiera inmediata, segura y accesible para poblaciones marginadas, y sin acceso al sistema bancario. Consiste en una tarjeta VISA prepagada, recargable y vinculada a una billetera digital corporativa. Esta herramienta permite entregar asistencia monetaria en menos de 72 horas, reduciendo tiempos, costos y complejidades de procesos tradicionales como las transferencias en efectivo.

Además de facilitar la entrega rápida de ayuda humanitaria, Zinli impulsa la inclusión financiera mediante requisitos flexibles de verificación de identidad (KYC), permitiendo a los beneficiarios integrarse al ecosistema comercial local sin necesidad de una cuenta bancaria.

Zinli se adapta a distintos contextos humanitarios, incluyendo desastres naturales, crisis migratorias o inseguridad alimentaria, respondiendo con eficacia, transparencia y escalabilidad en situaciones de emergencia. También contribuye a fomentar la educación financiera, favoreciendo la toma de decisiones financieras y brindan bienestar financiero.

Con esta implementación, Zinli facilita a una herramienta ágil, digna y efectiva para garantizar el acceso inmediato a recursos esenciales en contextos críticos.

4. Fecha de inicio y en qué etapa está el programa:

La alianza que originó la Rescue Card, fue lanzada oficialmente en noviembre de 2023, tras un piloto exitoso. Actualmente se encuentra 100 % implementado y operativo, con alcance regional en América Latina y el Caribe. Está disponible para ser adaptado a las necesidades específicas de organizaciones humanitarias y otros actores que requieren una solución financiera rápida y trazable en contextos de emergencia.

Desde su lanzamiento, se ha utilizado en distintos países como Perú, Bolivia y Haití, y se han preposicionado tarjetas en el Caribe para lograr respuestas anticipadas. El modelo operativo (tecnología, la gobernanza, cumplimiento y la logística), se coordina desde Panamá como hub regional.

La etapa actual se enfoca en consolidar su escalabilidad, estandarizar procesos y establecer nuevas alianzas para generar un mayor su alcance. La plataforma tecnológica y el modelo operativo han sido validados, lo que permite su réplica en otros contextos de ayuda humanitaria.

5. Razón por la cual se postula el programa en la categoría seleccionada (ASG):

Zinli como habilitador de ayuda humanitaria (Rescue Card) se postula en la categoría Social porque facilita el acceso a servicios financieros a poblaciones vulnerables en contextos de emergencia. Brinda una solución rápida, ágil y segura que permite entregar asistencia monetaria sin necesidad de una cuenta bancaria, reduciendo procesos burocráticos y costos operativos. A través de esta herramienta, los beneficiarios acceden de forma autónoma y digna a recursos esenciales, promoviendo su inclusión financiera e impulsando la economía local. Además, su diseño operativo garantiza transparencia, trazabilidad y respuesta eficiente por parte de las organizaciones humanitarias.

6. Explicar cómo el programa está alineado a la ISO 26.000 u otros estándares internacionales:

Zinli, como habilitador de ayuda humanitaria, se alinea con la ISO 26000 al promover derechos humanos mediante el acceso equitativo a ayuda financiera en contextos de emergencia. Garantiza la dignidad de los beneficiarios, brindando libertad para decidir el uso de los fondos sin condicionar el acceso a servicios básicos.

La solución respeta principios de gobernanza organizacional, al facilitar la trazabilidad, control financiero y rendición de cuentas. Esto se logra mediante reportes automatizados, alertas de uso y supervisión en tiempo real, alineados con estándares de transparencia y cumplimiento financiero.

Además, cumple con normativas KYC (“Conozca a su cliente”) simplificadas, que no excluyen a personas sin documentos tradicionales, pero mantienen los controles necesarios exigidos por los reguladores. Esto permite adaptar el producto Zinli a los marcos legales de los países de implementación, demostrando compromiso con el cumplimiento legal y regulatorio.

La herramienta promueve el desarrollo comunitario, al integrarse con comercios locales y permitir el uso directo de los fondos en economías

afectadas. Esta conexión impulsa el crecimiento de microeconomías y fortalece los sistemas de apoyo local.

La estrategia adoptada pone énfasis en la ética, la transparencia, la no discriminación y la responsabilidad social, como elementos clave del diseño y ejecución de esta solución.

Zinli, incorpora estándares internacionales en su modelo operativo para maximizar su impacto social, reducir riesgos éticos y garantizar el respeto a los derechos fundamentales de las personas atendidas.

7. Establecer los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y metas que impacta el programa. Sustente su afirmación:

Zinli, como habilitador de ayuda humanitaria en la Rescue Card del WFP, contribuye a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- ODS 1: Fin de la pobreza. Facilita acceso financiero a personas vulnerables, permitiéndoles cubrir necesidades básicas y fortaleciendo su resiliencia ante emergencias.
- ODS 2: Hambre cero. El 80 % de los fondos entregados se destinó a alimentación, mejorando la seguridad alimentaria de más de 26,000 personas y 10,470 hogares.
- ODS 4: Educación de calidad. A través del uso de la tarjeta y materiales complementarios, se promueve la educación financiera básica, fortaleciendo la capacidad de los beneficiarios para administrar sus recursos de forma responsable.
- ODS 10: Reducción de desigualdades. La tarjeta se entrega a poblaciones excluidas del sistema bancario, como mujeres jefas de hogar, personas sin documentos o comunidades en zonas aisladas, promoviendo la equidad y el acceso a servicios financieros.
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas. La trazabilidad de los fondos y la rendición de cuentas fortalecen la confianza institucional, minimizando riesgos de corrupción.
- ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos. El programa se ejecuta mediante una alianza entre Zinli y el Programa Mundial de Alimentos (WFP), demostrando cómo el sector privado puede contribuir a soluciones sostenibles y replicables.

La Rescue Card permite actuar con rapidez, equidad y efectividad, mejorando el acceso a servicios esenciales mediante tecnología financiera regulada, centrada en las personas y con enfoque educativo.

Bloque 2.

Integración del programa a la empresa y sus grupos de interés.

Identifique los protagonistas y roles: Identifique a los principales actores involucrados en el programa presentado (Tanto actores internos como

externos):

8. Rol del Consejo Directivo en el programa:

El Consejo Directivo de Mercantil ha sido clave en el desarrollo de Zinli, al aprobar su creación como parte de la estrategia de inclusión financiera del grupo. Su rol incluye definir lineamientos estratégicos, aprobar presupuesto, supervisar riesgos y asegurar el cumplimiento regulatorio y ético del programa. También evalúa el impacto social, la viabilidad operativa y la sostenibilidad financiera, promoviendo decisiones alineadas con los valores corporativos y la visión de largo plazo. Esta supervisión ha permitido consolidar a Zinli como un referente en soluciones digitales para asistencia humanitaria en América Latina y el Caribe.

9. Equipo que integra el programa por parte de la empresa:

El equipo multidisciplinario que estructuró la alianza y el modelo de implementación incluye: Cumplimiento (diseño de políticas y control regulatorio), Producto (ajuste de funcionalidades), Tecnología (desarrollo de billetera y tarjetas), Data (dashboards y trazabilidad), Finanzas (estructura de costos), Legal (revisión de contratos y marco legal), Operaciones (logística de tarjetas), Alianzas (relación con WFP) y Marketing (posicionamiento del programa). Cada área aportó su experiencia para crear una solución integrada, escalable y centrada en el usuario. La coordinación se gestiona desde Panamá, para la región y el mundo, consolidando la estrategia, la operación y la implementación.

10. Aliados estratégicos externos del programa:

El principal aliado estratégico del programa es el Programa Mundial de Alimentos (WFP), organismo humanitario de las Naciones Unidas enfocado en la asistencia alimentaria y la resiliencia ante emergencias. Esta alianza permitió validar el modelo operativo, ejecutar pilotos en varios países y escalar la iniciativa a nivel regional. WFP aporta experiencia técnica, diagnósticos de campo y financiamiento para la implementación. Además, valida el uso de la plataforma y la trazabilidad de fondos, asegurando transparencia y eficiencia. La alianza también facilita el cumplimiento de estándares internacionales y permite alinear el programa con otras entidades multilaterales, gobiernos y ONGs interesadas en adoptar a Zinli como habilitador, para sus propios contextos de ayuda humanitaria. Esta colaboración ha sido clave para posicionar a Panamá como un hub regional en innovación financiera con propósito social.

11. Actores beneficiados:

En el 2024, la alianza consolidada en la Rescue Card benefició directamente a 26,366 personas y 10,470 hogares en países como Perú, Bolivia y Haití, según datos oficiales del WFP. Aunque Panamá no es país receptor de la ayuda, cumple un rol protagónico como centro estratégico y operativo regional: desde

aquí se diseña, coordina y ejecuta toda la operación del programa, incluyendo integración tecnológica, validación KYC, logística y relación institucional.

Los principales beneficiarios son poblaciones altamente vulnerables: mujeres jefas de hogar, personas desplazadas, comunidades rurales o afectadas por desastres. Estos grupos reciben asistencia financiera de forma rápida, segura y digna, mediante una tarjeta física VISA conectada a la billetera digital Zinli. Se han preposicionado tarjetas en países como Barbados para respuesta anticipada ante huracanes, y se han iniciado operaciones en Guatemala, Honduras y República Dominicana, ampliando así la cobertura geográfica y anticipando crisis climáticas.

Adicionalmente, la alianza permite reactivar la economía local donde los fondos son utilizados, y contribuye en la generación de empleo en todo el ecosistema. Así mismo, se fomenta la educación y la inclusión financiera, el respeto a la dignidad del beneficiario y se constituye como una forma más eficiente de entregar ayuda en contextos humanitarios complejos.

Bloque 3.

Enfoque e impacto del programa.

Desarrolle el contexto del caso: Establece el contexto en el que se desarrolla el programa de sostenibilidad que se presenta.

12.Cuál es el problema o desafío central que se enfrenta en relación con su programa de sostenibilidad:

El principal desafío que se aborda, es la necesidad de contar con mecanismos rápidos, trazables y escalables para entregar ayuda financiera en emergencias humanitarias. Tradicionalmente, las transferencias en efectivo requerían largos procesos de contratación y verificación, con tiempos de espera de hasta seis meses, altos costos logísticos y barreras para poblaciones sin acceso a servicios bancarios.

Zinli, se propuso una solución digital capaz de entregar fondos en menos de 72 horas, mediante una tarjeta Visa prepaga recargable y vinculada a una billetera digital, adaptable a distintos países. El modelo permite trazabilidad completa, cumplimiento regulatorio y validación KYC simplificada, sin excluir a quienes no tienen documentos formales.

El desafío fue también institucional, ya que Zinli adaptó su infraestructura tecnológica, operativa y de cumplimiento para integrarse a un ecosistema humanitario, con estándares internacionales. La coordinación desde Panamá ha permitido escalar la solución en la región.

Esta innovación transforma el modo en que se canaliza la ayuda humanitaria, priorizando la dignidad del beneficiario y la eficiencia en la entrega. Rescue Card, convierte la inclusión financiera en una herramienta de respuesta efectiva en contextos de crisis.

13. Porqué es importante el programa para la empresa. Como se asocia a la estrategia de la empresa / negocio y cuáles son los riesgos y oportunidades que afronta la empresa en materia de sostenibilidad vinculadas al programa:

Para Mercantil, Zinli representa una herramienta clave en su estrategia de sostenibilidad al favorecer la inclusión financiera. Demuestra cómo su infraestructura tecnológica, puede ser utilizada para brindar soluciones en contextos críticos, reforzando nuestro propósito de mejorar vidas mediante herramientas financieras accesibles y seguras.

Oportunidades:

- Escalabilidad: el modelo puede replicarse en distintos países y contextos humanitarios.
 - Reputación: posiciona a Zinli como referente regional en innovación financiera con impacto social.
 - Alianzas: abre puertas para colaborar con ONGs, organismos multilaterales y gobiernos.
 - Negocio sostenible: genera casos de uso reales para productos financieros adaptados.
- Riesgos:
- Disponibilidad logística: asegurar el stock y distribución rápida de tarjetas en emergencias.
 - Infraestructura tecnológica: mantener alta disponibilidad ante picos de demanda o zonas con baja conectividad.
 - Cumplimiento normativo: operar en distintos países implica retos legales y regulatorios complejos.

Para mitigar estos riesgos, Zinli ha diseñado procesos internos de gobernanza, protocolos operativos ágiles, validación anticipada de tarjetas y modelos de atención desde Panamá como hub regional. Además, Zinli, como un habilitador, permite visibilizar el potencial de Panamá como centro estratégico para soluciones de ayuda humanitaria digital, fortaleciendo el posicionamiento del país y contribuyendo al desarrollo de nuevos modelos de cooperación público-privada. El programa representa una oportunidad de alto impacto social, operativo y reputacional para el Mercantil, permitiendo que su tecnología esté al servicio de quienes más lo necesitan.

14. Porqué es importante el programa para las audiencias externas y/o beneficiadas:

Para los beneficiarios, la Rescue Card significa acceso rápido y seguro a recursos en momentos críticos. Reemplaza modelos tradicionales basados en efectivo o en especie, ofreciendo dignidad, autonomía y flexibilidad para usar los fondos según sus necesidades.

El programa evita trámites burocráticos, filas y discrecionalidad en la entrega de ayuda. Gracias al uso de una tarjeta recargable y una billetera digital, los beneficiarios pueden comprar en comercios cercanos sin necesidad de contar con cuenta bancaria.

Esto facilita la inclusión financiera de grupos históricamente excluidos como mujeres jefas de hogar, comunidades rurales o personas sin documentos.

Además, se reduce el riesgo de corrupción o mal uso de fondos. Para ONGs y entidades multilaterales, esta solución ofrece eficiencia, trazabilidad y transparencia agregando valor a quienes reciben la ayuda como para quien la implementa. A través de dashboards, es posible monitorear el uso de fondos, medir impacto por categoría (alimentación, salud, transporte) y responder con datos a auditores o financiadores.

15. Objetivos del programa, situación actual y metas a corto, mediano y largo plazo:

El objetivo de esta solución es brindar asistencia financiera inmediata, segura y trazable en menos de 72 horas en contextos de emergencia, mediante una tarjeta Visa recargable vinculada a una billetera digital.

Al cierre del 2024, más de 26,000 personas y 10,470 hogares beneficiados. Se ha implementado en Perú, Bolivia, Haití y Barbados, con coordinación operativa y técnica desde Panamá, y se han preposicionado tarjetas en el otros países del Caribe.

Metas a corto plazo:

- Ampliación la cobertura a nuevos países de Centroamérica y el Caribe,
- Mejorar el tiempo de activación en menos de 24.
- Fortalecer la capacidad logística y reposición rápida de tarjetas
- Y consolidar los procesos de KYC adaptables a más perfiles vulnerables.

A mediano plazo:

- Integrar el programa con nuevas oficinas regionales del WFP.
- Establecer alianzas con otras ONGs y multilaterales.
- Expandir la interoperabilidad con redes de comercios locales y regionales.
- Optimizar la experiencia del beneficiario a través de mejoras tecnológicas.

Metas a largo plazo:

- Posicionar a Panamá como hub regional de asistencia humanitaria digital.
- Estandarizar el modelo como referencia en transferencias humanitarias.
- Replicar la solución con nuevas instituciones para cubrir otras crisis (migración, clima, salud).

Zinli es una herramienta de respuesta rápida y escalable que transforma la forma en que se canaliza ayuda humanitaria en la región.

16. Recopile datos (línea base, diagnóstico socio-económico, estudios específicos si se tienen), estadísticas:

Para diseñar la solución se utilizaron los estudios realizados por el WFP en América Latina y el Caribe, que identificaron tres desafíos clave en contextos humanitarios:

1. Tiempos de respuesta prolongados (hasta 6 meses) para entregar ayuda financiera.
2. Altos costos logísticos de la ayuda en especie.
3. Exclusión financiera de poblaciones sin acceso a servicios formales. La solución propuesta fue una tarjeta prepaga recargable, vinculada a una billetera digital, con requisitos KYC simplificados y capacidad de activación inmediata.

Resultados obtenidos en el 2024:

- Personas beneficiadas: 26,366
- Hogares atendidos: 10,470
- Porcentaje de fondos usados en alimentos: 80 %
- Asistencia entregada a mujeres: 56-68 %
- Tiempo promedio de activación: minutos
- Reducción de tiempo de respuesta: de hasta 6 meses a menos de 72 horas
- Ahorro operativo: 70-85 % en los primeros tres meses
- Tarjetas preposicionadas: 10,000 para la temporada de huracanes en el Caribe

Estos datos han sido validados por el equipo de campo del WFP y reportados en sus sistemas internos. Además, la solución forma parte del programa de aceleración Sprint del WFP, diseñado para escalar innovaciones con alto impacto humanitario. La Rescue Card ha demostrado ser una herramienta efectiva, rápida y costo-eficiente para transferencias en efectivo, especialmente en contextos donde la banca tradicional no puede operar o donde se requiere trazabilidad total. Esta solución tecnológica reduce la dependencia de efectivo físico y fortalece los sistemas de asistencia social mediante innovación digital.

17. Cómo la empresa ha decidido abordar el problema y sus posibles soluciones. (Resuma el plan de ejecución del programa y sus fases):

El diseño e implementación de la solución de Zinli como habilitador de ayuda humanitaria, se realizó en alianza con el WFP y ejecutado desde Panamá, y se llevó a cabo en cuatro fases:

Fase 1: Diagnóstico y diseño. Se analizaron los retos de las transferencias en efectivo, identificando barreras regulatorias, logísticas y tecnológicas. Se diseñó una solución adaptada a necesidades humanitarias, con validación KYC flexible y trazabilidad completa.

Fase 2: Piloto inicial. Se lanzó la primera versión del programa en Perú, activando tarjetas Visa prepagadas vinculadas a Zinli. Se evaluaron tiempos de respuesta, experiencia de usuario y eficiencia operativa.

Fase 3: Expansión regional. Se extendió el programa a Bolivia, Haití y Barbados, optimizando procesos logísticos, flujos de carga, soporte técnico y mecanismos antifraude. Se colocaron tarjetas en países estratégicos para respuesta anticipada.

Fase 4: Consolidación y escalabilidad. Actualmente, se estandariza el modelo para replicación en nuevos países. Se fortalecen alianzas con multilaterales, y se mejoran procesos tecnológicos y operativos para aumentar eficiencia.

La implementación ha sido documentada por el WFP Innovation Accelerator, y su replicabilidad ha sido validada en escenarios diversos. La ejecución desde Panamá permite articular esfuerzos regionales desde un único centro operativo.

18. Describa cómo se lleva a cabo la estrategia de comunicación del programa:

La comunicación interna se realiza mediante reuniones periódicas entre los equipos de Cumplimiento, Tecnología, Producto, Alianzas y Operaciones. Se definieron flujos de trabajo ágiles para escalar decisiones, resolver incidencias y monitorear riesgos en tiempo real.

Se realizaron capacitaciones para asegurar que el equipo de Zinli entendiera los principios humanitarios del programa y su sensibilidad operativa. También se habilitaron canales internos para reportes rápidos y retroalimentación durante la fase piloto.

La solución, ha sido presentada en portales de innovación del WFP y en eventos de Naciones Unidas, consolidando su posicionamiento como una solución replicable.

La estrategia se basa en claridad, evidencia y enfoque ético. Busca generar confianza, inspirar adopción por parte de otras organizaciones y reforzar la reputación de Zinli como una empresa comprometida con la inclusión y la ayuda responsable.

19. El programa ofrece innovaciones en su diseño, ejecución, documentación y reporte:

La Rescue Card es la primera solución en América Latina que combina una tarjeta Visa física y una billetera digital para entregar ayuda monetaria en contextos humanitarios.

Su diseño permite operar en territorios sin infraestructura bancaria, con validación KYC flexible y trazabilidad total. Fue creada con enfoque centrado en el usuario: rápida activación, dignidad en el uso y autonomía para decidir en qué gastar.

Entre sus aspectos innovadores se destacan:

- Activación y entrega de fondos en menos de 72 horas.
- Preposición de tarjetas para respuesta anticipada (ej. 5,000 en Barbados).
- Integración con comercios locales, fortaleciendo la economía.
- Dashboards en tiempo real para seguimiento por categoría (alimentación, salud, etc.).

- Protocolos antifraude y manuales operativos documentados por el WFP.

Además, todo el ciclo de la implementación fue registrado por el WFP Innovation Accelerator, como modelo de referencia para otras iniciativas similares. Esta solución demuestra cómo la tecnología puede usarse para mejorar la eficiencia, transparencia y escalabilidad de las transferencias humanitarias, transformando la experiencia del beneficiario y fortaleciendo los sistemas de asistencia en la región.

Bloque 4.

Monitoreo y reporte del programa.

Monitoreo y reportes: Establece cómo la empresa da seguimiento al programa y lo reporta a las distintas audiencias.

20. Cómo la empresa monitorea los avances del programa:

El monitoreo se realiza de forma diaria a través de un sistema de seguimiento desarrollado por los equipos de Data, Tecnología y Producto, que controlan las siguientes variables: activación de tarjetas, recargas, uso, bloqueos y tiempos de respuesta.

Medimos la velocidad de entrega de fondos, con una meta inferior a 72 horas desde la aprobación de la transferencia hasta el uso por parte del beneficiario. Registramos las incidencias técnicas para garantizar mejoras continuas y soporte eficiente.

Se verifica que los fondos lleguen correctamente a cada tarjeta, y se aplica trazabilidad completa mediante dashboards en tiempo real. Se habilitaron alertas automáticas ante comportamientos inusuales, intentos de fraude o uso atípico, con capacidad de bloqueo remoto. Se clasifican los gastos por categoría (alimentación, salud, transporte, etc.) y genera reportes.

Se implementaron flujos de control desde la solicitud hasta la activación de tarjetas. Estos flujos incluyen doble validación KYC, revisión antifraude y control de disponibilidad logística.

El monitoreo está alineado a estándares internacionales de ayuda humanitaria. La plataforma permite acceso diferenciado por rol (operativo, legal, monitoreo) para garantizar seguridad de la información.

Este sistema integral permite medir impacto, detectar cuellos de botella, corregir errores rápidamente y garantizar la eficiencia, transparencia y calidad.

21. Impactos actuales del programa. Incluya indicadores específicos que sustentan dichos impactos:

Zinli como habilitador de ayuda humanitaria (Rescue Card) ha generado impactos medibles y validados por el WFP:

- Personas beneficiadas: 26,366
- Hogares atendidos: 10,470
- Fondos usados en alimentación: 80 %
- Asistencia entregada a mujeres: entre 56 % y 68 %
- Tiempo de activación de tarjetas: minutos
- Reducción de tiempo de ayuda: de 4-6 meses a menos de 72 horas
- Ahorro operativo: 70-85 % respecto a métodos tradicionales (efectivo o alimentos)

La alianza ha permitido preposicionar tarjetas en zonas de riesgo, como Barbados, para anticipar respuestas en temporadas de huracanes. Esto permite entregar ayuda incluso antes del impacto del desastre.

Los comercios locales también se han beneficiado, al integrarse como puntos de consumo dentro del ecosistema de la tarjeta, impulsando la economía de las comunidades afectadas. Además, se generaron reportes de impacto en tiempo real, facilitando la rendición de cuentas, el control de fondos y el análisis del uso de recursos. La solución ha demostrado ser una solución efectiva, inclusiva y escalable para responder a crisis humanitarias con agilidad, transparencia y foco en el beneficiario.

22. Cómo puede validar su programa: entidades externas validadoras, auditorías, opinión de expertos, certificaciones, estudios ad hoc:

Zinli, cuenta con la validación del WFP, que la incluyó en su Innovation Accelerator tras rigurosos procesos de selección, piloto y evaluación. Zinli es regulada por la Superintendencia de Bancos de Panamá y cumple con estándares internacionales en prevención de lavado de dinero (AML) y KYC. Adicionalmente, Zinli opera bajo contratos marco con organismos multilaterales, los cuales exigen auditorías financieras y operativas. Las tarjetas están respaldadas por tecnología Visa, sujeta a certificaciones globales de seguridad, lo que garantiza su confiabilidad técnica y cumplimiento internacional.

23. Se cuenta con un reporte de sostenibilidad que refleje los avances y/o resultados del programa:

Mercantil, elabora un reporte de sostenibilidad anual que integra los avances y resultados de sus principales iniciativas de todas las empresas del grupo. Este informe está alineado con los estándares internacionales del GRI y SASB, y se articula con los ODS.

El reporte destaca los resultados de impacto ambiental, social y económico, así como los indicadores clave de las iniciativas.

El informe de sostenibilidad es revisado por áreas internas (Cumplimiento, Legal, Negocios y Comunicación Institucional) y aprobado por la alta dirección. Está disponible para partes interesadas, inversionistas y entidades regulatorias, garantizando transparencia y rendición de cuentas.

24. Cuáles son las lecciones aprendidas y planes de mejora continua:

Una de las principales lecciones aprendidas es que la simplicidad es clave. Diseñar procesos ágiles, claros y eficientes facilita la activación de tarjetas en tiempo récord, sin sacrificar seguridad ni trazabilidad.

Otro aprendizaje relevante es la importancia de la coordinación multisectorial. La integración entre una fintech como Zinli, agencias humanitarias como el WFP, comercios locales y gobiernos requiere comunicación constante, sensibilidad cultural y capacidad de adaptación a entornos desafiantes.

La planificación anticipada también fue fundamental: la preposición de tarjetas físicas en países vulnerables (como Barbados) permitió activar el programa incluso antes del impacto de un desastre natural.

A nivel interno, se identificó la necesidad de crear equipos multidisciplinarios con roles bien definidos, así como protocolos de escalamiento y soporte ante escenarios de alta demanda. Esto permitió mantener la operatividad del programa en entornos complejos.

Se documentaron buenas prácticas, flujos de trabajo, mapas de riesgo y procesos antifraude que ahora sirven de base para otros proyectos dentro de la organización. También se mejoraron las herramientas de monitoreo y los dashboards, lo que facilita la rendición de cuentas y la toma de decisiones basada en datos.

Entre los planes de mejora se incluye la incorporación de encuestas automáticas para beneficiarios, mayor interoperabilidad con billeteras locales y fortalecimiento de la cadena logística en zonas remotas. El aprendizaje clave es que las soluciones humanitarias tecnológicas deben ser simples, empáticas, robustas y adaptables. La mejora continua no solo es deseable, sino esencial para escalar el impacto.

Bloque 5.

Conclusiones

25. Explicar de forma concisa cómo se ha pasado de una situación determinada a los objetivos planteados en el programa:

La Rescue Card nació ante un desafío concreto: entregar ayuda humanitaria rápida, segura y digna a poblaciones vulnerables sin acceso al sistema financiero formal. Las alternativas tradicionales, como el reparto de efectivo o alimentos, eran costosas, lentas y difíciles de escalar.

Desde Panamá Mercantil diseñó una solución innovadora: una tarjeta Visa prepaga recargable vinculada a una billetera digital. Esta herramienta permite entregar fondos en menos de 72 horas, con trazabilidad completa y cumpliendo estándares regulatorios.

Gracias al talento local, la experiencia operativa y la alianza estratégica con el WFP, se pasó de una situación de lentitud y exclusión a un modelo eficiente, replicable y centrado en el beneficiario.

Hoy, la Rescue Card ha sido implementada en cuatro países, beneficiado a más de 26,000 personas, y en 2025 se han entregado ya 16,000 tarjetas adicionales al WFP, consolidando su expansión regional. Las tarjetas se activan en minutos y han reducido los tiempos de entrega de ayuda de meses a horas. El 80 % los fondos han sido utilizados para alimentación, y más del 60 % los beneficiarios han sido mujeres.

Este impacto no solo transformó la experiencia de quienes recibieron la ayuda, sino también de las organizaciones que la canalizan. Se redujeron costos operativos hasta en un 85 % y se fortaleció la rendición de cuentas ante auditores y donantes.

Con Zinli, como habilitador de ayuda humanitaria, se logró pasar de una situación de vulnerabilidad a una respuesta humanitaria moderna, ética y efectiva, posicionando a Panamá como un referente regional en innovación financiera con impacto social.

Anexos

Incluya la información necesaria que sustenta el caso. Se podrán aportar un máximo 3 documentos complementarios tales como diagnósticos, auditorías, certificaciones, estudios, informes y auditorías certificadas por terceros, testimonios de terceros, etc.

[Zinli-Rescue_Card1.pdf](#)

Video