



Informe Segundo Semestre 2020

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

Informe Segundo Semestre 2020

Contenido

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	29
Análisis de Resultados Consolidados	31
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	39

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 231.439 millardos, un patrimonio de Bs 75.096 millardos y más de 2.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 95 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 31 de diciembre 2020, con más de cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 219 oficinas a nivel nacional, 938 cajeros automáticos de los cuales 171 son cajeros multifuncionales y 64.558 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, *merchant* y de comercio electrónico; además dispone para sus clientes acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet. Adicionalmente, cuenta con la red Mercantil Aliado destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone de 187 puntos de atención distribuidos en comunidades de diferentes estados del país. La plataforma tecnológica registró al cierre del segundo semestre del año 2020, a través de sus diferentes canales electrónicos, 665 millones de transacciones financieras y no financieras.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. Además, mantiene productos y facilidades de crédito para personas naturales con destino a la adquisición de vehículos y viviendas. Mercantil es emisor de las tarjetas de crédito Visa, Mastercard y Diners Club y cuenta con una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima. En forma directa y a través de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

La misión de Mercantil, C.A., Banco Universal es “Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros, así como las aspiraciones de sus trabajadores, apoyando el fortalecimiento de las comunidades donde actúa y agregando valor a sus accionistas permanentemente con sentido de largo plazo”.

A través de los años, Mercantil, C.A., Banco Universal ha desarrollado un conjunto de principios y valores que conforman su Cultura la cual ha permanecido inalterable y es un referente de su comportamiento empresarial y de sus trabajadores.

Indicadores Relevantes

Diciembre de 2020



(1) No incluye oficina interna en Edificio Mercantil (Caracas)

Participación de Mercado



Resultado Neto

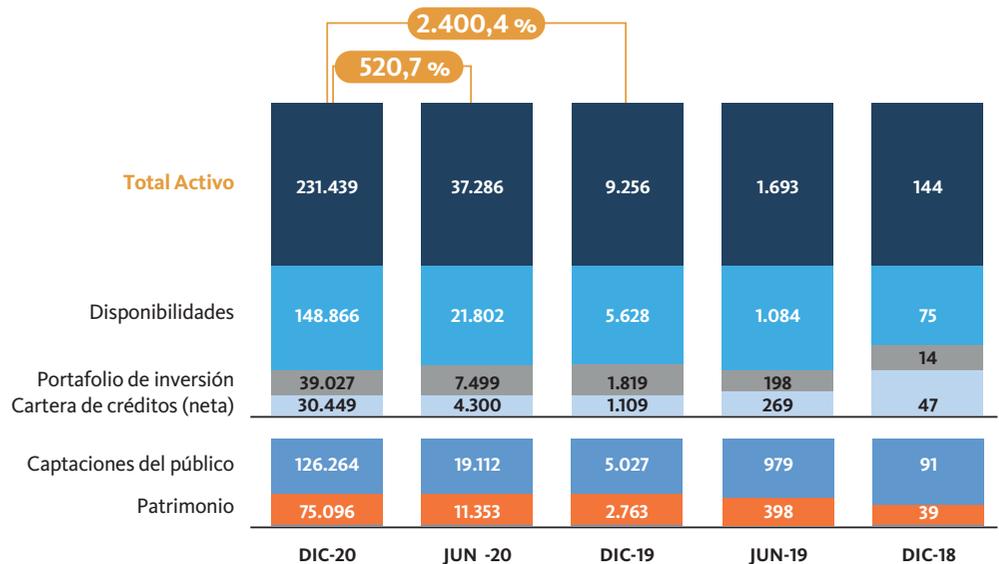
Bs 6.240
MILLARDOS

Crecimiento del 2.989,1 %
con respecto al primer semestre de 2020



- Margen Financiero Neto
- Otros Ingresos, netos
- Gastos de Transformación

Balance General



Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

Alfredo Travieso P.²
Eduardo Mier y Terán¹
Víctor J. Sierra A.²
Luis A. Marturet M.²
Roberto Vainrub A.³

Suplentes

Alejandro González S.²
Rafael Sánchez B.³
Gustavo Galdo C.³
René Brillembourg C.¹
Claudio Dolman C.²
Gustavo A. Vollmer S.¹
Gustavo Machado C.³

Secretario

Rafael Stern S.

Secretario Suplente

José M. Lander A.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Administración

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales
y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Isabel Pérez S. *
Gerente de Finanzas

Sergio Simeone B. *
Gerente de Recursos Humanos
y Comunicaciones Corporativas

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente de Desarrollo de Negocios

Rafael Stern S.
Secretario de la Junta Directiva

José M. Lander A.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

José Bastidas Rosales
Oficial de Cumplimiento de Prevención
y Control de Legitimación de Capitales,
Financiamiento al Terrorismo y
Financiamiento de la Proliferación de Armas
de Destrucción Masiva

Nota: En virtud de disposiciones estatutarias, existen los Comités de Auditoría, Compensación y Riesgo, integrados por Directores Independientes; y por el Presidente y el Presidente Ejecutivo, con voz, pero sin voto.

- 1 Miembro del Comité de Auditoría
- 2 Miembro del Comité de Compensación
- 3 Miembro del Comité de Riesgo

* Miembro del Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs 4.275,94773

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 31 de marzo de 2021, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2020, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Fijar la remuneración de los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 31 de marzo de 2021, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)"; b) la Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno y, c) la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 31 de marzo de 2021, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente", se encontrarán a su disposición con veinticinco días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas.

Caracas, 25 de febrero de 2021.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 25 de febrero de 2021

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2020, con referencia también a los de todo el año.

Entorno Económico / Situación Económico Financiera

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2020 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Sudeban y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (*PricewaterhouseCoopers*)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales estados financieros.

Cabe destacar que el desempeño de la economía venezolana y su sector bancario estuvo determinado considerablemente por las medidas para enfrentar el impacto de la pandemia, que trajo consigo, entre otras, la suspensión de actividades productivas y comerciales consideradas como no prioritarias.

En el plano monetario, el Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo la orientación restrictiva de la liquidez para frenar las presiones sobre los precios iniciadas a mediados del año 2018. No obstante, en el mes de septiembre, para estimular la oferta de créditos, se aprobó nuevamente la figura del Monto Único de Incentivo (MUI) como un descuento único y fijo sobre los requerimientos de encaje semanales, en esta oportunidad por Bs 30 billones. Se elevó el costo de incurrir en un déficit de encaje y el BCV mantuvo la política de indización de la cartera de créditos al tipo de cambio oficial a casi la totalidad de las colocaciones de la banca (a excepción de tarjetas de crédito), no obstante, la intermediación financiera (colocaciones brutas/captaciones del público) se incrementó desde 13,9 % al cierre del segundo semestre de 2019 hasta 20,5 % al cierre del segundo semestre de 2020.

Por otra parte, con el objetivo de aliviar la situación financiera de los deudores ante el impacto económico del COVID-19 sobre la capacidad de pago y por tanto, sobre la morosidad, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) en el mes de marzo de 2020, aprobó la reestructuración de los pagos de capital e intereses hasta por seis (6) meses de los créditos otorgados bajo la figura de Unidad de Valor de Crédito Comercial (UVCC) y Unidad de Valor de Crédito Productivo (UVCP) liquidados antes de la declaración de la pandemia para las empresas afectadas por la suspensión de actividades y, a mediados del mes de septiembre, acordó mantener la clasificación de riesgo de los créditos otorgados antes de la pandemia de aquellos clientes con limitaciones para realizar los pagos, en tanto que, para los créditos otorgados durante el Estado de Excepción de Alarma, acordó mantenerlos en la categoría de Riesgo “A”. De allí que la calidad de la cartera de créditos del sistema pasó de 4,5 % en el segundo semestre de 2019, a 3,3 % en el segundo semestre de 2020.

A pesar de las presiones inflacionarias que aún se mantienen en la economía venezolana, la banca continuó haciendo esfuerzos para contener sus gastos, que incluso crecieron por debajo de la inflación, generando mejoras en la eficiencia administrativa medida a partir de la relación Gastos de Personal + Generales y Administrativos / Activo Promedio, que alcanzó 4,6 % en el segundo semestre de 2020 frente a 5,1 % en el segundo semestre de 2019.

Finalmente, la aceleración en el crecimiento del volumen de créditos (2.881,4 % en 2020 vs. 2.160 % en 2019) junto con el aumento en el rendimiento promedio de la cartera, que pasó de 68,9 % en el segundo semestre de 2019 a 100,6 % en el segundo semestre de 2020, permitieron elevar el principal ingreso de la banca (el proveniente de la intermediación financiera), lo que explica en gran medida el aumento de los retornos sobre el activo bancario (ROA) desde 1,7 % en el segundo semestre de 2019 hasta 2,3 % en el segundo semestre de 2020.

En cuanto a los resultados del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del segundo semestre de 2020 fue de Bs 6.240 millardos, que en términos nominales compara favorablemente con la obtenida en el primer semestre de Bs 202 millardos.

El activo total se situó en Bs 231.439 millardos, 520,7 % por encima del nivel registrado en junio de 2020 de Bs 37.286 millardos. El patrimonio alcanzó Bs 75.096 millardos, 561,5 % superior al registrado en junio de 2020, el cual se ubicó en Bs 11.353 millardos.

Las captaciones del público se situaron en Bs 126.264 millardos, 560,7 % superior respecto al nivel registrado en junio de 2020 de Bs 19.112 millardos.

Durante el segundo semestre, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, incluido Impuesto Sobre La Renta, que por su cuantía merece destacar, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 2.144 millardos y representan el 34,3 % del resultado neto del Banco, correspondiendo Bs 603 millardos al gasto de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) neto del Impuesto sobre la Renta diferido, adicional al Impuesto a Grandes Patrimonios (IGP) por Bs 58 millardos.

En otra materia, el Banco mantiene su calificación de riesgo internacional asignada por la agencia Fitch Ratings, en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad. Cabe destacar que Mercantil, C.A., Banco Universal posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

Pronunciamento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la Cartera de Crédito, señalan que 78,9 % se encuentra respaldado con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la Cartera Contingente, la proporcionalidad de las garantías es de 81,6 % (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos el 80,3 % de los créditos otorgados a los segmentos PYMES y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía; el segmento Alta Renta posee el 84,1 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 86,1 % respaldado con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

En virtud de lo anteriormente expuesto, se concluye que de la revisión realizada, la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la Cartera de Créditos y la Cartera Contingente, así como los tipos de garantías recibidas, son adecuadas y suficientes, encontrándose dentro de los lineamientos establecidos en las Políticas de Riesgo de Crédito del Banco.

Con respecto a la vigencia de las garantías recibidas, las mismas se encuentran en concordancia con el plazo de vencimiento de los préstamos otorgados.

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

En materia de operaciones activas, en el segundo semestre de 2020 no hubo operaciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio y por ende, no debieron reportarse a la Junta Directiva, que conforme a lo previsto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario le correspondería aprobar y/o ratificar.

Estados Financieros Comparativos de los dos últimos semestres y Distribución de Utilidades

Se acompañan a este Informe formando parte integrante del mismo, los estados financieros comparativos del Banco de los dos (2) últimos semestres, con indicación de la distribución de las utilidades, que evidencian los cambios o variaciones ocurridos en la posición financiera del Banco.

Cartera de Créditos - Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Créditos

Durante el segundo semestre de 2020, la cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 746,80 % respecto al saldo arrojado al cierre del mes de junio de 2020, al ubicarse en Bs 26.906 millardos. Considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la tercera (3°) posición, con una participación de 10,5 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,0 % mientras que el del sistema financiero venezolano fue de 3,3 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en niveles satisfactorios al situarse en 16.238,1 %, frente a 217,2 % a junio de 2020 y 2.404,2 % a diciembre de 2019.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 52,3 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por los créditos agrícolas con un 35,9 %. El crecimiento de estas colocaciones registra incrementos de 601,6 % y 1.243,0 %, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre para junio de 2020.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al mes de diciembre de 2020, es como sigue: i) Agrícola, Pesquera y Forestal, 35,89 % (Bs 9.656 millardos) (incluye créditos liquidados a la actividad Agrícola por UVCC); ii) Explotación de Minas e Hidrocarburos, 0,22 % (Bs 59 millardos); iii) Industria Manufacturera, 0,41 % (Bs 109 millardos); iv) Construcción, 0,18 % (Bs 50 millardos); v) Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles, 52,56 % (Bs 14.060 millardos); vi) Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones, 0,37 % (Bs 101 millardos); vii) Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas, 2,35 % (Bs 634 millardos); viii) Servicios Comunales Sociales y Personales, 6,63 % (Bs 1.783 millardos); y, ix) Otras actividades, 1,69 % (Bs 454 millardos).

Por su parte, como se recordará, el 29 de enero de 2020 entró en vigencia el Decreto Constituyente que creó la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) conformada por lo nuevos financiamientos de los sectores agroalimentarios, manufacturero, turístico, de salud e hipotecario y de otros sectores productivos que también lo requieran para su desarrollo, habiendo fijado el Comité Rector de la Cartera Única Productiva Nacional el 08 de abril de 2020 mediante Resolución N°2020-001, en veinticinco por ciento (25 %) el monto mínimo obligatorio de la CPUN, contemplando que dicha Cartera estaría conformada inicialmente por créditos dirigidos a la producción, adquisición y transformación de los rubros estratégicos, así como a los sectores de la agroindustria transformadores de los rubros agrícolas primarios del sector vegetal identificados en dicha Resolución.

Para el cierre del año 2020, la Cartera de Crédito Única Productiva alcanzó a Bs 780,1 millardos, que representa el 26,95 % de la Cartera Bruta Contable, en tanto que para el 30 de junio de 2020 fue de Bs 446,5 millardos, equivalente al 52,86 % de dicha cartera

Productos y Servicios

El Banco cerró en el año 2020 con más de 5 millones de clientes activos y titulares al menos de un (1) producto, a quienes se les continúa ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

La cartera de tarjetas de crédito cerró en Bs 481,2 millardos (incluyendo líneas paralelas), lo que representa 1,78 % del total de la cartera de crédito del Banco, contando con casi 2 millones de tarjetahabientes.

Se prosiguió con el apoyo a clientes que cumplen con el perfil crediticio establecido a través de la Línea de Crédito Ampliada asociada a su tarjeta de crédito. Para el mes de diciembre se cuenta con un total de 546 clientes afiliados, generando una cartera de crédito de Bs 322,2 millardos.

En materia de Cuentas en Moneda Extranjera, se alcanzaron con más de US\$ 43,1 millones en captaciones de Cuentas Convenio 1 y depósitos acumulados de más de US\$ 144 millones. Se activaron más de 3.347 Cuentas en Moneda Extranjera y los ingresos transaccionales fueron de más de US\$ 1 millón. Adicionalmente, se generaron transacciones por más de US\$ 22 millones en operaciones de menudeo.

También en el semestre se desarrollaron productos para fortalecer la propuesta de valor a los clientes e impulsar el crecimiento de ecosistemas transaccionales en divisas, destacando entre ellos, el módulo de pago en lote de proveedores y nómina; transferencias a terceros en Mercantil en Línea Empresas (MELE); menudeo electrónico a través de Mercantil en Línea Personas (MELP) y MELE, acompañados de un plan comunicacional de mercadeo para apoyar en su posicionamiento.

Continuando con el proceso de transformación digital que se lleva a cabo, se prosiguió con el impulso del pensamiento digital con el diplomado de Ciencia de Datos y el curso de Transformación Digital. Adicionalmente, con el apoyo de *coaches* ágiles, se afianzaron las iniciativas de agilidad con los llamados *squads*, enfocados en el cambio organizacional con adopción del marco de trabajo *scrum* bajo los novedosos parámetros *agile* y *devops*, orientados a la generación de mejoras en torno a la experiencia del cliente.

La asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial) alcanzó 55.591 conversaciones, que, comparado con el promedio del resto de los meses, representa un aumento de 133 %, posicionándose para el cierre del año como el segundo (2°) canal de interacción a distancia, luego del *Interactive Voice Response* (IVR). Este *chatbot*, actualmente disponible en la página web del Banco, brinda información sobre productos, servicios, requerimientos y permite gestionar cambios, desbloqueo y creación de claves. En el último trimestre acumuló más de 8.900 gestiones de esquemas de seguridad, mejorando así la experiencia de los clientes, cuyo grado de satisfacción arrojó un NPS de 37,72 en diciembre de 2020. También fueron incorporadas nuevas funcionalidades a MIA, tales como desbloques y cambios de claves por internet; creación, desbloqueo y cambios de claves telefónicas; y, desbloqueo de claves de cajeros y puntos de venta, iniciativas que fueron difundidas a través de medios de comunicación digital con los que cuenta el Banco. Adicionalmente, MIA participa de manera activa en la campaña T_{pago} T_{premia}, mediante la consulta de los tickets acumulados. El tráfico generado en este nuevo canal abre las puertas para mejorar la oferta de valor y de captación de nuevos clientes.

Por otra parte, para asentar las bases de la denominada *Open Banking*, se viene ampliando la oferta de APIs (interfaces de programación de aplicaciones) de pagos, con la incorporación de un API de pago con tarjetas de crédito de todos los bancos y débito Mercantil, disponible en el Portal de API Mercantil.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del segundo semestre de 2020, se realizaron 665 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99,69 % de ellas fueron a través de canales electrónicos.

En el segmento de las personas naturales, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes al alcanzar 1,5 millones de usuarios activos en Mercantil en Línea Personas (MELP), quienes al cierre del año realizaron más de 308 millones de transacciones, lo cual representa el 46 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales.

También durante el semestre se realizaron una serie de iniciativas con el objetivo de impulsar la recaudación, enfocada en la afiliación de comercios de gran facturación. Entre los esfuerzos más resaltantes, destacan las campañas de aceptación de pagos móviles en Excelsior Gama y Farmatodo. Con la afiliación de estos aliados y el apoyo de una estrategia comunicacional con pauta en redes sociales, se recaudaron más de Bs 550,7 millardos en ventas.

Como parte de la estrategia de renovación de TPago, se comenzaron los diseños con el equipo de *squad* TPago para el desarrollo de la nueva experiencia, la cual incluye nuevas funcionalidades de pago, todo dentro de una sola aplicación móvil, entre ellos pagos con QR y el carrito de comercios afiliados, agilizando la operación al no tener que colocar los datos del pago. El 16 de noviembre de 2020 se inició la promoción TPago Tpremia, iniciativa que busca fidelizar clientes e impulsar la recaudación premiando a clientes y no clientes usuarios de pagos móviles de la red interbancaria, con vigencia hasta el 28 de febrero de 2021. Todos estos esfuerzos contribuyeron a alcanzar para el cierre del año 2020 un total de 1,8 millones de clientes afiliados, 1,2 millones de descargas de la aplicación y 127 millones de transacciones acumuladas de TPago personas (P2P), lo que representó un incremento del 41 % frente al mismo semestre del año 2019. En el caso de TPago para comercios (P2C), para el cierre del mes de diciembre se cuenta con un total de 22 mil comercios afiliados y 1,6 millones de transacciones acumuladas.

En cuanto a los Puntos de Venta (POS), durante el segundo semestre de 2020 se recibieron 3.171 nuevas afiliaciones apoyadas principalmente por las jornadas virtuales con los aliados comerciales. Se realizaron campañas comunicacionales lográndose colocar 3.013 POS incrementando los montos por concepto de facturación. Para el cierre del semestre, el volumen total de facturación cerró en Bs 304,3 millardos, representando 267,4 millones de transacciones.

Se mantiene el impulso al Portal de Pagos Mercantil el cual cuenta con empresas de servicios de diferentes sectores afiliadas al producto cobranza de facturas, las cuales recibieron por este canal más de 1,5 millones de transacciones de pagos. También a través de Botón de Pagos Mercantil se reflejó una cifra por encima de 850 mil transacciones.

La cuenta oficial de Mercantil en Twitter, @MercantilBanco para el cierre del segundo semestre de 2020 contaba con más de 346 mil seguidores, un 5,3 % más que en el mismo período del año 2019. A través de esta cuenta fueron atendidos 82.234 planteamientos, lo que representa un incremento de 4,9 % en comparación con igual período del año 2019. También en el período de la cuenta se incrementó la presencia del Banco en redes sociales, con el crecimiento de sus cuentas en Instagram @mercantilbancouniversal y en Facebook Mercantil Banco Universal, con más de 28 mil y 5 mil seguidores, respectivamente. Por otra parte, la red social profesional LinkedIn de Mercantil Banco registró 51.196 seguidores. Durante el semestre se ejecutaron seis (6) campañas digitales a través de las redes sociales Instagram y Facebook para apoyar las diversas iniciativas de comunicación sobre los productos y servicios de Mercantil, logrando un alcance de más de 2.400 mil personas por esta vía.

En el ámbito de marca, fueron realizadas las campañas corporativas “Mercantil hacia los 100 años en Venezuela” y “Aquí hacemos futuro”, las cuales fueron comunicadas a través del correo electrónico, página web, publicación en redes sociales y campañas digitales. Como apoyo a las medidas de seguridad, se ejecutó la campaña en redes sociales “Los Difíciles de Estafar”, con el propósito de concientizar a los clientes sobre la importancia de tomar las medidas preventivas necesarias para evitar que sean víctimas de fraudes financieros.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el segundo semestre del año 2020, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco, superaron las 300 millones de operaciones. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo llegaron a 36.588, que equivale al 0,01 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Esas 36.588 transacciones relacionadas que alcanzaron un monto de Bs 124,8 millardos fueron reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

Del total de transacciones reclamadas, 21.542 (59 %) por un monto total de Bs 53,6 millardos fueron declaradas procedentes; 6.257 (17 %) por un monto total de Bs 39,3 millardos fueron declaradas no procedentes; y, 8.789 (24 %) por un monto total de Bs 31,8 millardos, se encontraban en proceso de solución.

Del total de las 21.542 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 69,4 % corresponde a tarjetas de débito; 30,1 % a cuentas de depósitos (cuentas corrientes y cuentas de ahorros); 0,3 % tarjetas prepagadas; y 0,2 % a tarjetas de crédito. En el caso de las 6.257 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 55 % corresponden a tarjetas de débito; 43 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); y 2 % a cheques. De las 8.789 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 66 % corresponden a tarjetas de débito; 22 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); 11 % a tarjetas de crédito; y, 1 % a tarjetas prepagadas.

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas treinta y cinco (35) denuncias ante la Sudeban, que equivalen al 0,005 % del total de los reclamos declarados no procedentes (6.257).

En el cuadro que se transcribe a continuación se resumen las transacciones reclamadas procedentes, no procedentes y en proceso segmentadas por instrumento, que fueron reportadas a través del módulo de transmisión AT13:

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	29	0,2	36.154	0,1	32	0,0	10.914	0,0	966	11,0	2.097.197	6,6
31	Tarjeta de Débito	14.948	69,4	1.983.681	3,7	3.422	55	13.934.639	35,4	5.829	66,0	3.509.143	11,0
32	Tarjeta Prepagada	68	0,3	0	0	8	0,0	0	0,0	53	1,0	0	0
34	Cheques	6	0,0	5.243	0	107	2,0	103.892	0,3	4	0,0	380	0
36	Cheques de Gerencia	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0
40	Cuenta Corriente	6.464	30,0	51.569.774	96,2	2.444	39,0	24.222.099	39,0	1.841	21,0	25.618.623	80,4
41	Cuenta de Ahorros	24	0,1	22.298	0,0	243	4,0	1.088.886	4,0	96	1,0	638.795	2,0
42	Fideicomiso	0	0,0	0	0,0	1	0,0	3.000	0,0	0	0,0	0	0,0
43	Crédito Hipotecario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
44	Crédito de Vehículo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
46	Crédito Personal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
48	Crédito Comercial	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	3	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totales		21.542	100,0	53.617.150	100	6.257	100	39.363.430	100	8.789	100	31.864.138	100

Durante el segundo semestre de 2020 las transacciones financieras a través de los distintos canales no presenciales del Banco, no se vieron afectadas por la cuarentena nacional decretada con motivo de la pandemia por el COVID-19; no obstante, se observa una disminución de los reclamos financieros en un 21 %, en comparación con los realizados en el semestre inmediato anterior, siendo un factor relevante que impactó en ello, la implantación de mejoras en el proceso de reintegro de los fondos a los clientes afectados por algunas incidencias en las operaciones con tarjetas de débito (eventos de *time out* en transacciones realizadas en Puntos de Venta (POS)).

En cuanto a la gestión de solución de reclamos, se realizaron operativos especiales para el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al segundo semestre, que los casos decididos alcanzan a 663, montantes a Bs 6.644,6 millardos, siendo declarados procedentes trece (13) por Bs 97,5 millones y no procedentes 650 por Bs 6.547,0 millardos.

De todos los reclamos y denuncias, así como de su procesamiento y respuestas, el Banco guarda los registros correspondientes.

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del segundo semestre de 2020, la Red de Oficinas a nivel nacional alcanzó a 219, la de Cajeros Automáticos (ATMs) se situó en 938, de los cuales 767 son monofuncionales y 171 multifuncionales, ubicados en 38 áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”. El Canal Puntos de Venta (POS) posee 64.558 dispositivos, ubicados en 35.119 establecimientos. El servicio de POS es prestado a los clientes a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 92,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2020 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Para el cierre de 2020, el índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 117,9 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 148,8 %, siendo para junio de 2020 de 114,1 % y 153,3 %, respectivamente. A su vez, el Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 42,5 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 30 de junio de 2020 este índice fue de 47,2 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio también alcanzó 29,3 %, ubicándose para el primer semestre de 2020 en 5,8 % y respecto a los activos fue de 9,8 %, mientras que para junio de 2020 fue de 1,9 %.

Informe Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre Cumplimiento de las Normas sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM)

El auditor interno emitió su informe correspondiente al año 2020, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

Las principales actividades ejecutadas fueron efectuadas con base en el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, que incluye entre otros, la evaluación del Sistema de Control Interno; consideraciones sobre la gestión de la administración en el cumplimiento del mismo en cuanto a eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad y oportunidad de los informes y datos que fluyen de los sistemas de información y cumplimiento de las leyes y regulaciones que le aplican; revisiones en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM); y, seguimiento de los planes de acción establecidos para atender las recomendaciones e instrucciones impartidas por los entes reguladores.

Particular mención se hace de las diez (10) auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM a un grupo de oficinas del Banco en las distintas regiones del país, así como a la estructura del Sistema de Administración de Riesgo de PCLC/FT/FPADM, con una calificación promedio de 1,44 (Excelente), manteniéndose de forma adecuada en términos cualitativos respecto de la evaluación anterior, cuya calificación promedio fue de 1,39 (Excelente), lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM, funcionan adecuadamente.

Finalmente, apunta el informe que de las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos del Banco, se concluye que el mismo mantiene un adecuado Sistema de Control Interno, demostrando eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad en los datos que las soportan, cumplimiento de Leyes y regulaciones y debida atención a las observaciones reportadas en las evaluaciones realizadas, así como a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

Comunicaciones Sudeban referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas sobre Funcionamiento de la Institución

Durante el segundo semestre de 2020, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos que afectan las actividades del sistema financiero, emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos destacan: Resolución Sudeban N°045.20 de fecha 24/09/20, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.035 de fecha 23/12/20, en la que se establecen los lineamientos a considerar en el otorgamiento de créditos mediante el instrumento crediticio denominado factoraje o descuento de facturas; Circular Sudeban identificada como SIB-II-GGR-GNP-06541 de fecha 25/11/20, en la que se modifican los límites diarios para las operaciones a través de la Banca Electrónica y se instruye se permita que las transacciones por Puntos de Venta se realicen sin límite respecto al monto y número de operaciones diarias; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-04264 de fecha 13/08/20, en la que se instruye permitir transferencias bancarias sin límite diario alguno entre cuentas del mismo banco, independientemente que pertenezcan a diferentes titulares; Aviso Oficial del Banco Central de Venezuela (BCV) de fecha 16/07/20, publicado en la Gaceta Oficial N°41.934 de fecha 03/08/20, en la que se establecen los límites máximos de Comisiones, Tarifas y/o Recargos que podrán cobrar los Bancos por las Operaciones y Actividades que en él se mencionan; Circular BCV de fecha 09/10/20, mediante la cual se suspende cualquier producto o servicio que ofrezca el pago en divisas en el Territorio Venezolano con cargo a cuentas en moneda extranjera; Circular BCV de fecha 17/09/20, que establece la Metodología para la determinación del descuento aplicable a los requerimientos de Encaje que será aplicado a partir del 18/09/20; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-04250 de fecha 12/08/20, que establece el deber de los Bancos de verificar que las Personas Jurídicas que presten o pretendan brindar Servicios de Pagos, cuenten con la autorización del BCV; Oficio BCV N° VON-UNAMEF-020 de fecha 07/08/20, que establece el deber de reportar clientes que pretendan desarrollar negocios de Servicios de Pago sin la consignación de la autorización del BCV; Circular BCV de fecha 16/11/20 de Actualización y Modernización del Sistema Automatizado de Cámara de Compensación Electrónica; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-04287 de fecha 20/08/20, en la que se instruye identificar y monitorear las transacciones de clientes vinculados a plataformas digitales de pagos; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-04237 de fecha 09/08/20 en materia de continuidad del Servicio Bancario durante el Estado de Alarma y flexibilización de la cuarentena 7x7; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-04234 de fecha 06/08/20, en la que se reitera el deber de los Bancos de verificar que se encuentren activos y operativos los servicios de misión crítica en el Centro de Almacenamiento de Datos; Circular de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Sudeban identificada como UNIF-DDG-DSU-02575 de fecha 16/11/20, mediante la cual instruyen medidas especiales para la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM asociados con las actividades de las Organización Sin Fines de Lucro (OSFL);

Circular la Unidad de Inteligencia Financiera de la Sudeban identificada como UNIF-DDG-DSU-02580 de fecha 18/11/20, referida al Reporte Semestral sobre Clientes categorizados como Fundaciones, Asociaciones Civiles y demás Organizaciones Sin Fines de Lucro; Circular de la Sudeban identificada como SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-06182 de fecha 06/11/20, mediante la cual prohíbe el bloqueo o condicionamiento de cualquier producto mantenido por los clientes, con el fin de actualizar los datos o documentos que estos deben aportar; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-06146 de fecha 04/11/20, referida a la Adecuación del Plan Operativo del año 2021 y procesos operativos con el objeto de reducir los riesgos de LC/FT/FPADM identificados por el GAFI por la Pandemia por el COVID-19, en lo que sea aplicable; y, Circular de la Unidad de Inteligencia Financiera de la Sudeban identificada como UNIF-DDG-DSU-02021 de fecha 21/09/20, que establece los lineamientos para el establecimiento de políticas, controles y medidas para mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM derivados del COVID-19.

Mediante su sistema de control interno, el Banco hace permanente y estrecho seguimiento de todas estas disposiciones a fin de asegurar su cumplimiento y con ello, la protección de la reputación que tiene el Banco en la realización de sus operaciones con integridad y profesionalismo. En esta materia, la Unidad de Cumplimiento, con reporte directo a la Presidencia, coadyuva con las unidades de negocios y soporte a identificar las normas que guardan relación con las actividades que les son propias a dichas unidades.

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas de la Sudeban a fin de determinar el cumplimiento de la normativa sanitaria para la prevención del COVID-19; la de Inspección General para la revisión de la Cartera de Crédito, Mesa de Cambio, Operaciones de Menudeo, Intervención Cambiaria y Cuentas en Moneda Extranjera; y las practicadas en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM) a fin de evaluar la efectividad de las Políticas, Normas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N°083.18 y demás normativa vigente sobre PCLC/FT/FPADM y verificar el cumplimiento de dicha Resolución y demás regulaciones.

Respecto a estas inspecciones, tocó a la Junta Directiva del Banco, en atención a lo previsto en el numeral 5 del artículo 30 y en el artículo 32 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, conocer y resolver sobre los informes e instrucciones emanados de la Sudeban relativos a tales inspecciones.

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como la Defensoría del Pueblo; el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL); el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC); el Servicio Autónomo Bolivariano de Administración Tributaria (SABAT); y, el Cuerpo de Bomberos de Valencia, todos en las áreas de su competencia.

Reconocimiento

La prestigiosa publicación financiera *The Banker* otorgó a Mercantil, C.A., Banco Universal, el reconocimiento “Banco del Año Venezuela 2020”. La distinción fue otorgada luego de un análisis de sus resultados, de los avances en la oferta de servicios de banca digital y de adopción de las medidas necesarias para apoyar las operaciones de sus clientes.

La publicación resaltó entre los elementos relevantes, la estructura tecnológica dispuesta por el Banco que permitió un fuerte crecimiento en el flujo de pagos a través de sus canales digitales, especialmente en una época en que, por medidas generales de bioseguridad como consecuencia de la pandemia, hubo intermitencia en el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Público.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM)

La materia de PCLC/FT/FPADM siempre ha sido un aspecto de primordial importancia en el Banco, a cuyos efectos cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgo debidamente estructurado en todos sus niveles y mantiene planes y programas que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de ese riesgo que se desarrollan.

En este sentido, el Plan Operativo correspondiente instrumenta en cada uno de los niveles los mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, siendo aspectos fundamentales en el tratamiento de la materia, por una parte, la aplicación de la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos y por otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual lo sensibiliza, a la vez de profundizar su conocimiento en esta materia.

La Junta reitera su compromiso de continuar adelantando las acciones tendientes a prevenir y controlar la utilización del Banco para la LC/FT/FPADM.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil, C.A., Banco Universal, realizada en forma directa o a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, se destinó en el año 2020 al desarrollo de programas institucionales propios y a la entrega de donativos a organizaciones sin fines de lucro orientadas a la educación (55 %), a la salud (22 %), a la promoción del emprendimiento (17 %) y, a la asistencia social (6 %).

Cabe destacar que la pandemia ocasionada por COVID-19 impactó durante el año 2020 la orientación de la actividad y los programas de las organizaciones beneficiarias de donativos, así como también la de los programas institucionales que desarrolla el Banco con sus organizaciones aliadas.

El Concurso Ideas, del cual Mercantil es co-organizador y principal patrocinante, ha sido desarrollado por la Fundación Ideas mediante ediciones anuales desde el año 2003 y está posicionado como una plataforma de referencia nacional para la promoción de la innovación y el emprendimiento en el país y la vinculación de emprendedores con representantes del sector empresarial. Consta de tres categorías de ideas de emprendimientos: Negocios, Sociales y Digitales (esta última inició a partir de 2020). En el año 2020 se realizó la XVIII edición anual de Concurso Ideas, esta vez en la modalidad virtual, en la cual el Banco entregó dos (2) premios especiales: Premio Especial Mercantil al Emprendimiento Digital, y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales, en su séptima edición. Adicionalmente, colaboradores del Banco participaron como Voluntarios en las diferentes etapas de evaluación de los proyectos en contienda.

Por su parte, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, mejor conocido en las redes sociales como “Reto U”, organizado por el Rotary Club Venezuela y la Alianza Social de VenAmCham (Cámara Venezolano-Americana), desarrolló su XVI edición también en la modalidad virtual. A través de este concurso se promueve en jóvenes la formulación de propuestas orientadas a la mejora de las condiciones de vida de su entorno, aplicando los conocimientos adquiridos en su formación universitaria, alineándolos a los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. El Banco es co-organizador y patrocinante principal del “Reto U” desde sus inicios en el año 2004, y adicionalmente sus colaboradores participan como voluntarios en las diferentes etapas de evaluación del concurso, así como también brindando mentorías a los concursantes.

El Programa Ponle Cariño a tu Escuela en el transcurso del año 2020 se enfocó en apoyar al aliado Fe y Alegría en un proyecto orientado al fortalecimiento de escuelas técnicas que les permita ofrecer experiencias de formación a distancia a través de simuladores y cursos virtuales. En tal sentido, la Fundación Mercantil otorgó recursos que permitieron dotar de tabletas y teléfonos inteligentes a cuatro escuelas técnicas ubicadas en el Distrito Capital y en los estados Zulia y Aragua. Adicionalmente se contribuye con programas orientados a apoyar la continuidad de estudios superiores de jóvenes de escasos recursos económicos, tales como los programas de becas de las universidades Católica Andrés Bello (UCAB), Metropolitana y Monteávila; el programa Pro-Excelencia de la Asociación Venezolano Americana de la Amistad y los programas de la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II FESE.

En materia de salud, el principal aporte fue otorgado a la campaña desarrollada por Cáritas de Venezuela destinada a proveer equipos de bioseguridad al personal que brinda atención durante la pandemia del COVID-19 en los principales hospitales del país. Además, se entregaron aportes al Patronato del Hospital de Niños J.M. de Los Ríos, Fundación Jacinto Convit y Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

Se continuó brindando apoyo a entidades de asistencia social tales como la Red de Casas Don Bosco y la Casa Hogar El Encuentro, las cuales brindan atención integral a niños; el Hogar San José, que ofrece abrigo y atención integral a los ancianos; y a la Asociación Civil Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC, que ofrece diariamente almuerzos a personas en condición de vulnerabilidad en su comedor ubicado en Montalbán, al oeste de Caracas.

También se dio respaldo a través de redes sociales a campañas comunicacionales y de recaudación de fondos desarrolladas por organizaciones sin fines de lucro tales como el Hospital Ortopédico Infantil, Cáritas de Venezuela, Fundación Amigos del Niño con Cáncer y UNICEF.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Durante el segundo semestre de 2020, el ambiente laboral continuó signado por la declaratoria de pandemia por el COVID-19 y por el Decreto de Estado de Emergencia que, para hacer frente a dicha situación, dictó el Ejecutivo Nacional desde mediados del mes de marzo.

En ese sentido, dando cumplimiento a las instrucciones emanadas del Ejecutivo Nacional y a las previstas en diversas circulares emitidas por la Sudeban, durante el semestre se mantuvo el cierre total de la red de oficinas en las semanas establecidas como cuarentena y una apertura controlada en las semanas de flexibilización a efectos de minimizar la exposición al contagio tanto de los colaboradores, así como de los usuarios del sistema bancario, manteniéndose simultáneamente operativos los canales digitales, asistiendo sólo a laborar el personal crítico indispensable para mantener la continuidad operativa.

En materia de medidas de prevención frente al COVID-19, se continuó con las campañas educativas, principalmente audiovisuales, dirigidas a los colaboradores sobre las medidas preventivas de bioseguridad a ser cumplidas, las cuales fueron transmitidas a través de los canales digitales disponibles. En adición, se repusieron a los colaboradores las mascarillas y el kit anti COVID-19. También se mantuvieron los controles de temperatura y dispensación de gel en los puntos de acceso a las instalaciones del Banco, a nivel nacional, así como los procedimientos de limpieza y desinfección de todas las áreas, adaptados específicamente para combatir el nuevo virus. Igualmente, el Servicio de Seguridad y Salud Laboral mediante encuestas efectuadas a los colaboradores, dio seguimiento oportuno a su estado de salud física y mental, brindándoles apoyo, así como acompañamiento diario a aquellos que así lo ameritaron. Asimismo, se continuaron con las medidas de distanciamiento social en las áreas comunes y de trabajo, así como en los transportes privados empleados para el traslado del personal crítico que de forma autorizada debió asistir a sus labores a fin de mantener la continuidad operativa, encontrándose dichos transportes adecuadamente preparados con las medidas higiénicas requeridas.

Por otra parte, durante el semestre se prosiguió con la modalidad del trabajo a distancia debido a la persistencia de las medidas de emergencia dictadas por el Ejecutivo Nacional. Además de continuar con las medidas implementadas durante el primer semestre, se diseñaron un conjunto de acciones orientadas a establecer procedimientos internos para la adopción de la modalidad de Teletrabajo en un futuro próximo.

En materia de compensación y beneficios, el Banco continuó aplicando medidas especiales. En este sentido, se mantiene la política de otorgar ajustes graduales y mensuales al salario, así como subsidios y beneficios, con foco en alimentación, salud y protección familiar. El efecto combinado de todas estas medidas durante el segundo semestre de 2020, resultó en un incremento acumulado del ingreso mensual de 435 % y de más 2.500 % interanual. También la cobertura en la póliza de salud de los colaboradores y su grupo familiar directo sufrió un incremento de 3.500 % entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020.

Lo anterior se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. En el semestre se diseñó e implementó el Programa de Compensación y Desempeño para equipos que trabajan bajo metodologías ágiles y se continuó con los cursos a distancia regulatorios; videos de ayuda para la salud y bienestar de los trabajadores; recomendaciones para el Teletrabajo; programas especiales (Diplomado en Ciencia de Datos, *Bootcamps* en el área de desarrollo y Analítica de Datos), así como otras formaciones y participación en conferencias vía web.

Igualmente, se mantuvieron las tradicionales cordiales y respetuosas relaciones con los integrantes de la Federación y los Sindicatos que la conforman.

Por otra parte, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de septiembre de 2020, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de diciembre de 2020, último del período objeto de este informe, en Bs 159,9 millones.

Durante el semestre, por ausencia de algunos Directores Principales o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a reuniones de la Junta Directiva. Adicionalmente, por ausencias temporales del Presidente y del Presidente Ejecutivo, se delegó en algunos miembros del Comité Ejecutivo, varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Alejandro González S.

Luis A. Marturet M.

Gustavo Galdo C.

Gustavo Vollmer S.

Nelson Pinto A.

Estados Financieros

Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

(De acuerdo a normas de la Superintendencia
de las Instituciones del Sector Bancario)

Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs)

Activo	Diciembre 2020	Junio 2020
Disponibilidades	148.866.458.995.646	21.802.262.017.546
Inversiones en títulos valores	39.026.618.457.586	7.499.198.836.944
Cartera de créditos	30.449.019.098.896	4.299.738.174.040
Intereses y comisiones por cobrar	488.966.525.343	134.260.162.415
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	1.765.193.592.835	253.020.732.378
Bienes de uso	69.107.502.197	64.094.946.848
Otros activos	10.773.137.205.607	3.233.531.269.191
TOTAL DEL ACTIVO	231.438.501.378.110	37.286.106.139.362
Pasivo		
Captaciones del público	126.263.633.937.198	19.111.987.425.354
Captaciones y obligaciones con el Banavih	72.884.496.911	116.518.857.132
Otros financiamientos obtenidos	2.435.833.333.625	1.380.160.039.866
Otras obligaciones por intermediación financiera	183.733.704.719	99.107.238
Intereses y comisiones por pagar	47.957.663.311	15.683.174.996
Acumulaciones y otros pasivos	27.338.921.353.210	5.308.602.868.059
TOTAL DEL PASIVO	156.342.964.488.974	25.933.051.472.645
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	231.438.501.378.110	37.286.106.139.362

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado

	Diciembre 2020	Junio 2020
Ingresos financieros	12.398.846.979.823	778.360.672.005
Gastos financieros	4.179.077.445.510	888.735.286.565
Margen Financiero Bruto	8.219.769.534.313	(110.374.614.560)
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	23.546.688.682	504.379.705
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	477.335.927.048	54.654.923.033
Margen Financiero Neto	7.765.980.295.947	(164.525.157.888)
Otros ingresos operativos	10.538.922.542.400	2.763.463.596.031
Otros gastos operativos	1.915.782.908.154	363.167.540.804
Margen de Intermediación Financiera	16.389.119.930.193	2.235.770.897.339
Gastos de transformación	7.577.729.334.406	2.005.356.300.301
Margen Operativo Bruto	8.811.390.595.787	230.414.597.038
Ingresos por bienes realizables	14.380.661.636	717.434.817
Ingresos operativos varios	73.480.546.136	140.083.993.862
Gastos por bienes realizables	0	0
Gastos operativos varios	2.016.212.442.809	163.295.073.452
Margen Operativo Neto	6.883.039.360.750	207.920.952.265
Ingresos extraordinarios	11.486.623.003	45
Gastos extraordinarios	51.736.240.263	5.949.967.431
Resultado Bruto antes de Impuestos	6.842.789.743.490	201.970.984.879
Impuesto sobre la renta	603.209.252.661	405.985.667
RESULTADO NETO	6.239.580.490.829	201.564.999.212
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	0	0
Resultados acumulados	6.239.580.490.829	201.564.999.212
Aporte Losep	69.525.276.684	2.052.147.512

(*) Estados Financieros Comparativos de los dos últimos semestres y Aplicación del Resultado Neto, de acuerdo con lo requerido en el Literal D, del Artículo 20 de las Normas que establecen los Lineamientos y Requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casas de Cambio y Operadores Cambiarios Fronterizos.

Informe de los Comisarios

Caracas, 26 de febrero de 2021

Señores
Accionistas de Mercantil, C.A. Banco Universal
Ciudad.

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2020 y los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionista de fecha 25 de septiembre de 2020, siendo ésta la única Asamblea efectuada en el período que abarca nuestro informe, el cual refiere al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020. Asimismo dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)” por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que el Banco mantiene adecuados controles sobre sus carteras de crédito e inversiones, las cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las provisiones apropiadas, de acuerdo con la normativa e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, el Banco cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos y con el decreto y pago de dividendos que estatutaria y legalmente corresponden. Igualmente, los controles contables internos establecidos y las políticas del Banco nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2020 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional.

Atentamente,


Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal
Colegio de Economistas N° 5.254
C.I. V-6.364.251


Gladis Gudino
Comisario Suplente
C.P.C. 6.317
C.I. V-3.103.311

Anexo: Informe de “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”.

Estados Financieros

(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Balance General

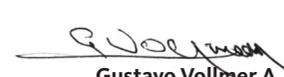
(Expresado en Bs)

Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2020	Junio 30 2020	Junio 30 2020
Disponibilidades	139.082.493.406.127	148.866.458.995.646	20.882.393.586.666	21.802.262.017.546
Efectivo	56.370.290.427.950	56.370.290.427.950	2.515.717.016.646	2.515.717.016.646
Banco Central de Venezuela	55.633.401.407.520	55.633.401.407.520	13.451.177.704.680	13.451.177.704.680
Bancos y otras Instituciones financieras del país	8.772.570	8.772.570	8.417.137	8.417.137
Bancos y corresponsales del exterior	26.968.224.593.440	36.752.190.182.959	4.912.537.972.109	5.832.406.402.989
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	110.568.204.647	110.568.204.647	2.952.476.094	2.952.476.094
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	162.309.240.194	39.026.618.457.586	15.080.600.815	7.499.198.836.944
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	91.000.000.000	91.000.000.000	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	2.269.870.507	25.317.447.960.607	2.323.941.651	4.936.824.477.333
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	309.417	309.417	313.079	313.079
Inversiones de disponibilidad restringida	69.026.916.871	13.955.031.461.822	12.744.168.430	2.562.361.868.877
Inversiones en otros títulos valores	12.143.399	12.143.399	12.177.655	12.177.655
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	(336.873.417.659)	0	0
Cartera de Créditos	26.233.574.560.153	30.449.019.098.896	3.097.708.487.788	4.299.738.174.040
Créditos vigentes	26.902.087.852.883	31.192.616.641.225	3.140.703.648.969	4.364.143.533.195
Créditos reestructurados	16.323	16.323	40.036	40.036
Créditos vencidos	4.142.448.900	4.142.448.900	36.693.541.814	36.693.541.814
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(672.655.757.953)	(747.740.007.552)	(79.688.743.031)	(101.098.941.005)
Intereses y Comisiones por Cobrar	275.631.576.567	488.966.525.343	46.332.659.422	134.260.162.415
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	1.142.565.604	208.519.288.072	278.349.730	61.553.912.206
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	70.751.630.680	96.037.392.261	8.273.476.164	34.925.416.681
Comisiones por cobrar	213.671.922.771	213.671.922.771	37.868.326.853	37.868.326.853
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(9.934.542.488)	(29.262.077.761)	(87.493.325)	(87.493.325)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	54.675.927.598.771	1.765.193.592.835	9.913.695.408.423	253.020.732.378
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	1.765.193.592.835	1.765.193.592.835	253.020.732.378	253.020.732.378
Inversiones en sucursales	52.910.734.005.936	0	9.660.674.676.045	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	0	0
Bienes de Uso	69.107.502.197	69.107.502.197	64.094.946.848	64.094.946.848
Otros Activos	10.733.028.704.409	10.773.137.205.607	3.226.126.195.385	3.233.531.269.191
Total del Activo	231.232.072.588.418	231.438.501.378.110	37.245.431.885.347	37.286.106.139.362
Cuentas Contingentes Deudoras	5.541.419.506.871	5.541.419.506.871	1.050.997.197.731	1.050.997.197.731
Activos de los Fideicomisos	25.922.535.415.001	25.922.535.415.001	5.308.176.898.055	5.308.176.898.055
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	619.840.282.454.989	611.004.837.758.659	122.070.335.601.208	122.070.335.601.208
Otras Cuentas de Registro Deudoras	37	37	37	37
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos soberanos	0	0	0	0


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Balance General

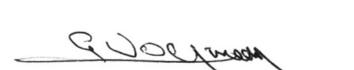
(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela		Consolidado con Sucursales en el Exterior	
	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2020	Junio 30 2020	Junio 30 2020
Pasivo				
Captaciones del Público	126.263.633.937.198	126.263.633.937.198	19.111.987.425.354	19.111.987.425.354
Depósitos a la vista	111.257.205.867.267	111.257.205.867.267	16.335.982.434.866	16.335.982.434.866
Cuentas corrientes no remuneradas	37.881.916.169.613	37.881.916.169.613	8.855.842.757.548	8.855.842.757.548
Cuentas corrientes remuneradas	19.070.546.969.979	19.070.546.969.979	3.746.631.815.588	3.746.631.815.588
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	7.279.092.069.023	7.279.092.069.023	1.458.694.542.110	1.458.694.542.110
Depósitos y certificados a la vista	1.439.135.952.921	1.439.135.952.921	454.856.647.030	454.856.647.030
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	45.586.514.705.731	45.586.514.705.731	1.819.956.672.590	1.819.956.672.590
Otras obligaciones a la vista	2.186.328.206.440	2.186.328.206.440	627.275.582.854	627.275.582.854
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	10.750.551.863.638	10.750.551.863.638	2.148.178.804.600	2.148.178.804.600
Depósitos a plazo	92.543.153	92.543.153	92.543.170	92.543.170
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	2.069.455.456.700	2.069.455.456.700	458.059.864	458.059.864
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el Banavih	72.884.496.911	72.884.496.911	116.518.857.132	116.518.857.132
Otros Financiamientos Obtenidos	2.435.833.333.625	2.435.833.333.625	1.380.160.039.866	1.380.160.039.866
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	2.435.832.660.390	2.435.832.660.390	1.380.159.264.963	1.380.159.264.963
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	673.235	673.235	774.903	774.903
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	183.733.704.719	183.733.704.719	99.107.238	99.107.238
Intereses y Comisiones por Pagar	47.957.663.311	47.957.663.311	15.683.174.996	15.683.174.996
Gastos por pagar por captaciones del público	22.151.441.089	22.151.441.089	10.136.091.663	10.136.091.663
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	25.806.222.222	25.806.222.222	5.547.083.333	5.547.083.333
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	27.132.492.563.518	27.338.921.353.210	5.267.928.614.044	5.308.602.868.059
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	156.136.535.699.282	156.342.964.488.974	25.892.377.218.630	25.933.051.472.645
Patrimonio				
Capital Social	4.276	4.276	4.276	4.276
Obligaciones convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	631.732	631.732	631.732	631.732
Reservas de Capital	4.704	4.704	4.682	4.682
Ajustes al Patrimonio	68.674.398.949.836	68.674.398.949.836	11.007.472.426.159	11.007.472.426.159
Resultados Acumulados	6.644.069.022.631	6.644.069.022.631	420.739.051.935	420.739.051.935
Pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta (Acciones en Tesorería)	(222.931.724.043)	(222.931.724.043)	(75.157.452.067)	(75.157.452.067)
	0	0	0	0
Total del Patrimonio	75.095.536.889.136	75.095.536.889.136	11.353.054.666.717	11.353.054.666.717
Total del Pasivo y Patrimonio	231.232.072.588.418	231.438.501.378.110	37.245.431.885.347	37.286.106.139.362


Nelson Piñto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

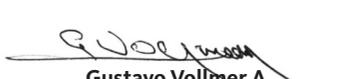
Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2020	Junio 30 2020	Junio 30 2020
Ingresos Financieros	12.005.738.384.340	12.398.846.979.823	702.473.506.836	778.360.672.005
Ingresos por disponibilidades	511.144.412	511.144.412	445.791.152	445.791.152
Ingresos por inversiones en títulos valores	50.977.401.598	362.852.644.203	37.837.034.252	98.111.687.909
Ingresos por cartera de créditos	11.953.441.514.147	12.034.674.867.025	640.199.015.468	655.811.526.980
Ingresos por otras cuentas por cobrar	808.324.183	808.324.183	21.783.398.474	21.783.398.474
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	0	0	2.208.267.490	2.208.267.490
Gastos Financieros	4.179.077.445.510	4.179.077.445.510	890.658.053.199	888.735.286.565
Gastos por captaciones del público	2.216.323.790.149	2.216.323.790.149	601.171.621.410	601.171.621.410
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	1.171.191.810.593	1.171.191.810.593	226.448.056.826	226.448.056.826
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	773.397.469.833	773.397.469.833	60.301.795.565	58.379.028.931
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	2.723.672.304	2.723.672.304
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	18.164.374.935	18.164.374.935	12.907.094	12.907.094
Margen Financiero Bruto	7.826.660.938.830	8.219.769.534.313	(188.184.546.363)	(110.374.614.560)
Ingresos por recuperación de activos financieros	773.791.384	23.546.688.682	34.148.343	504.379.705
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	466.569.449.112	477.335.927.048	54.654.923.033	54.654.923.033
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	466.569.449.112	477.335.927.048	54.654.923.033	54.654.923.033
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	7.360.865.281.102	7.765.980.295.947	(242.805.321.053)	(164.525.157.888)
Otros ingresos operativos	10.668.835.017.959	10.538.922.542.400	2.828.269.822.300	2.763.463.596.031
Otros gastos operativos	1.724.506.750.099	1.915.782.908.154	362.516.384.566	363.167.540.804
Margen de Intermediación Financiera	16.305.193.548.962	16.389.119.930.193	2.222.948.116.681	2.235.770.897.339
Gastos de Transformación	7.518.815.450.146	7.577.729.334.406	1.992.805.153.492	2.005.356.300.301
Gastos de personal	2.217.506.945.682	2.217.506.945.682	567.220.300.818	567.220.300.818
Gastos generales y administrativos	5.008.851.729.042	5.067.765.613.302	1.350.613.754.560	1.363.164.901.369
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	115.137.375.004	115.137.375.004	32.703.923.322	32.703.923.322
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	177.319.400.418	177.319.400.418	42.267.174.792	42.267.174.792
Margen Operativo Bruto	8.786.378.098.816	8.811.390.595.787	230.142.963.189	230.414.597.038
Ingresos por bienes realizables	14.380.661.636	14.380.661.636	717.434.817	717.434.817
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	63.178.564.820	73.480.546.136	139.949.642.044	140.083.993.862
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	1.980.934.933.531	2.016.212.442.809	163.295.073.452	163.295.073.452
Margen Operativo Neto	6.883.002.391.741	6.883.039.360.750	207.514.966.598	207.920.952.265
Ingresos extraordinarios	11.486.623.003	11.486.623.003	45	45
Gastos extraordinarios	51.736.240.263	51.736.240.263	5.949.967.431	5.949.967.431
Resultado Bruto antes de Impuesto	6.842.752.774.481	6.842.789.743.490	201.564.999.212	201.970.984.879
Impuesto sobre la Renta	603.172.283.652	603.209.252.661	0	405.985.667
Resultado Neto	6.239.580.490.829	6.239.580.490.829	201.564.999.212	201.564.999.212
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
Resultados Acumulados	6.239.580.490.829	6.239.580.490.829	201.564.999.212	201.564.999.212
Aporte Losep	69.525.276.684	69.525.276.684	2.052.147.512	2.052.147.512


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

La economía venezolana cierra el año 2020 afectada por los impactos económicos derivados de la crisis del COVID-19 y las medidas para frenar la propagación del virus. Tras los confinamientos más restrictivos entre los meses de marzo a mayo, a partir de junio, se estableció un mecanismo de flexibilización (7+7), que consistió en 7 días de cuarentena radical (únicamente se permitieron las actividades productivas y comerciales prioritarias) a lo que le siguen 7 días de flexibilización, en el que paulatinamente se le fueron sumando la reapertura de actividades comerciales y productivas. De allí que, en la segunda parte del año, se observó una parcial recuperación de la actividad económica y del consumo privado.

En el mercado petrolero nacional, en el IIS20, el precio promedio del crudo Merey (publicado por la OPEP como referencia de la cesta petrolera nacional) alcanzó 28,5 USD/b, lo que resultó en un aumento de 10,3 % (+2,7 USD/b) en relación con el IS20 y cerró en diciembre en 32,7 USD/b, casi cinco veces superior al mínimo registro alcanzado en el mes de abril (7,0 USD/b). Por su parte, la producción petrolera, de acuerdo con la Comunicación Directa reportada por la OPEP, promedió 422 mil barriles diarios (mbd) en el IIS20, lo que significó una caída de 273 mbd (-39,2 %) en relación con el promedio alcanzado en el IS20 (695 mbd). El aumento de la cotización nacional no fue suficiente para compensar la caída en la producción, por lo que se presume que los ingresos por exportaciones petroleras registraron una contracción en el IIS20 que debió haber superado poco más del 30 % en relación con el nivel alcanzado en el IS20, lo que explica en parte la caída experimentada en las reservas internacionales en poder del BCV, que pasaron de USD 6.630 millones (MM) en diciembre de 2019 a USD 6.383 MM en igual lapso de 2020.

Síntesis de Resultados	2017	2018	2019	2020
Producto Interno Bruto. Var %¹				
Total	(15,7 %)	(19,6 %)	(26,8 %)	n.d.
Sector petrolero	(15,3 %)	(24,1 %)	(19,1 %)	n.d.
Sector no petrolero	(15,2 %)	(18,9 %)	(27,3 %)	n.d.
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$				
Fin de período	0,00010	638,2	46.620,8	1.107.198,6
Promedio	0,0011	47,1	13.529,8	320.525,6
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	(84,2 %)	638.179.900,0 %	7.205,3 %	2.274,9 %
Promedio	134,9 %	4.164.405,7 %	28.643,6 %	2.269,0 %
Inflación (Nacional) %				
Variación acumulada	862,6 %	130.060,2 %	9.585,5 %	2.959,8 %
Variación promedio	438,1 %	65.374,1 %	19.906,0 %	2.355,1 %
Tasas de Interés. Fin de Período				
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	21,8 %	21,8 %	38,4 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	14,5 %	15,0 %	24,0 %	24,0 %

Notas: 1) Las cifras de 2019 son la variación contra el primer trimestre del año 2018

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

En cuanto a la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del SENIAT, en el IIS20 registró una tasa de crecimiento nominal que superó en 400 % al nivel recaudado en el IS20. El IVA y la renta aduanera mostraron los mayores aumentos con registros de 519,4 % y 726,5 %, respectivamente. El IVA se mantiene como el principal tributo con una participación cercana al 45 %, seguido por otras rentas internas (fundamentalmente licores y cigarrillos) con 29,3 %, ISLR 13,7 % y la renta aduanera con 12,3 %.

En el plano monetario, el Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo la orientación restrictiva de la liquidez iniciada a mediados del año 2018 para frenar las presiones cambiarias e inflacionarias. No obstante, en el mes de septiembre, para estimular la oferta de créditos, se aprobó nuevamente la figura del Monto Único de Incentivo (MUI) como un descuento único y fijo sobre los requerimientos de encaje semanales, en esta oportunidad por Bs 30 billones, distribuido entre los bancos con menores déficit de encaje y según la importancia de cada uno dentro del requerimiento de encaje. Si bien, además se elevó el costo de incurrir en un déficit de encaje y el BCV mantuvo la política de indización de la cartera de créditos al tipo de cambio oficial a casi la totalidad de las colocaciones de la banca (a excepción de tarjetas de crédito), la intermediación financiera (colocaciones brutas/captaciones del público) se elevó desde 13,9 % al cierre del IIS20 hasta 20,5 % al cierre del IIS20.

Bajo este contexto, en el IIS20, la liquidez monetaria en poder del público (M2) acusó una aceleración en su tasa de crecimiento desde 232,1 % en el IS20 (+22,2 % mensual) hasta 333,4 % (+28,5 % mensual), como resultado de la mayor expansión de dinero primario por parte del BCV (302,4 %-IIS20 vs. 231,1 %-IS20) y la creación secundaria de dinero vía créditos que pasó de un aumento de 199,3 % en el IS20 a 848,8 % en el IIS20. En términos reales, de acuerdo con la última información publicada por el BCV, M2 registró en septiembre de 2020 una contracción interanual de 22,8 % (-72,9 % en septiembre de 2019).

El mantenimiento de la orientación contractiva de la política monetaria se continuó reflejando en el comportamiento de los precios. De acuerdo con la última información publicada por el BCV, la tasa de inflación en el 2020 resultó en 2.959,8 % que compara con 9.585,5 % alcanzado en 2019.

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursales en el Exterior

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre de 2020, 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019, y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre de 2020 con junio de 2020.

Los estados financieros auditados y sus notas, que incluyen el resumen de los principios contables utilizados, se encuentran anexos a esta memoria.

Resumen del Balance General Consolidado con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En millardos de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2020	Junio 30 2020	Diciembre 31 2019	Dic. 2020 vs. Jun. 2020 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2020 vs. Dic. 2019 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Total Activo	231.438	37.286	9.256	194.152	520,7	222.182	2.400,4
Disponibilidades	148.866	21.802	5.628	127.064	582,8	143.238	2.545,1
Inversiones en Títulos Valores	39.027	7.499	1.819	31.528	420,4	37.208	2.045,5
Cartera de Créditos (neta)	30.449	4.300	1.109	26.149	608,1	29.340	2.645,6
Captaciones del Público	126.264	19.112	5.027	107.152	560,7	121.237	2.411,7
Patrimonio	75.096	11.353	2.763	63.743	561,5	72.333	2.617,9

Cifras históricas presentadas de acuerdo con normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Activo Total

Al 31 de diciembre de 2020 el activo total consolidado con la sucursal en el exterior de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs 231.438 millardos lo que representa un incremento de Bs 194.152 millardos (520,7 %) y Bs 222.182 millardos (2.400,4 %) con relación a junio 2020 y diciembre 2019, respectivamente. La composición del activo total presenta como principal elemento a las disponibilidades, dado a la continuidad de las medidas excepcionales del encaje legal; así como por el incremento de las captaciones del público y por la importante variación en el tipo de cambio que incide en la variación de los saldos mantenidos en los corresponsales en el exterior, con un 64,3 % del total activos; el portafolio de inversiones y la cartera de crédito presenta una contribución de 16,9 % y 13,2 %, respectivamente.

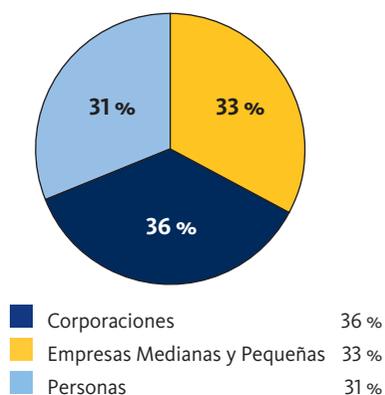
Al 31 de diciembre de 2020, Mercantil Banco Universal es el segundo banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado privado de 15,3 % y de 3,7 % del total del sistema financiero. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 66,8 % y los cinco principales bancos de Venezuela el 84,9 % de participación del total del sistema financiero.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2020 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs 148.866 millardos lo que representa un crecimiento de Bs 127.064 millardos (582,8 %) y Bs 143.238 millardos (2.545,1 %) con relación a junio de 2020 y diciembre de 2019, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto de las medidas excepcionales de encaje legal y del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado con cifras consolidadas con sucursales en el exterior en relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 117,9 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 148,8 %, siendo de 114,1 % y 153,3 % al cierre del semestre anterior, respectivamente.

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2020



Cartera de Créditos

Al 31 de diciembre de 2020 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs 30.449 millardos lo que representa un crecimiento de Bs 26.149 millardos (608,1 %) y Bs 29.341 millardos (2.645,6 %) con relación a junio de 2020 y diciembre de 2019, respectivamente. El Banco ocupa el segundo y tercer lugar del sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura y turismo, con una participación de mercado del 13,7 % y 9,2 %, respectivamente. En los créditos destinados al sector agrario y microcréditos ocupa el quinto lugar del sector privado, con una participación de mercado del total del sistema financiero del 2,7 % y 0,8 %, respectivamente.

La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera de créditos bruta no consolidada de 0,01 % en comparación a 3,3 % del sistema financiero venezolano.

El 100 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 31 de diciembre de 2020. La provisión para la cartera de créditos consolidada con sucursal en el exterior representa una cobertura de 18.050,7 % de la cartera vencida y en litigio (275,5 % y 3.054,0 % al cierre de junio de 2020 y diciembre de 2019, respectivamente).

Cartera de Créditos Bruta por Situación

Semestre finalizado (En millardos de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2020		Junio 30 2020		Diciembre 31 2019	
		%		%		%
Vigente	31.193	100,0	4.364	99,2	1.132	99,9
Reestructurada	0	0,0	0	0,0	1	0,1
Vencida	4	0,0	37	0,8	0	0,0
Total	31.197	100,0	4.401	100,0	1.133	100,0

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ⁽¹⁾

Semestre finalizado	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2020	Junio 30 2020	Diciembre 31 2019
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	3,3	0,01	1,2	0,10
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	94,2	16.238,1	217,2	2.404,2
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	3,2	2,5	2,5	2,2

⁽¹⁾ Sobre operaciones en Venezuela

La cartera única productiva nacional se situó en Bs 780 millardos superior en 74,7 % en comparación al cierre de junio de 2020 cuando se ubicó en Bs 447 millardos. La cartera al cierre de diciembre está compuesta de la siguiente manera:

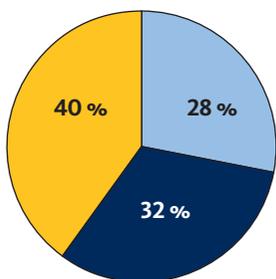
31 de diciembre de 2020

Actividad	Saldo mantenido (en millardos de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Cartera Única Productiva Nacional ^(a)							
Agroalimentarios	780	26,95	25,00	27	38	N/A	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2020

a) En enero de 2020 se creó la Cartera Única Productiva Nacional, conformada para el financiamiento de los sectores agroalimentarios, manufacturero, turístico, salud e hipotecario. Asimismo, se eliminan las disposiciones normativas que regulan las carteras dirigidas obligatorias.

Depósitos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2020



■ Corporaciones	32 %
■ Empresas Medianas y Pequeñas	40 %
■ Personas	28 %

Captaciones del Público

Al 31 de diciembre de 2020 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs 126.264 millardos lo que representa un aumento de Bs 107.152 millardos (560,7 %) y Bs 121.237 millardos (2.411,7 %) con relación a junio de 2020 y diciembre de 2019, respectivamente.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs 111.257 millardos, 581,1 % de incremento respecto a junio de 2020, representando el 88,1 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs 8.602 millardos (400,5 %), alcanzando un saldo de Bs 10.751 millardos.

Al cierre de diciembre de 2020, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 28,3 % de participación de mercado privado en depósitos de ahorro y en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado privado de 17,2 %.

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2020 el patrimonio alcanzó un total de Bs 75.096 millardos lo que representa un crecimiento de Bs 63.743 millardos (561,5 %) y Bs 72.333 millardos (2.617,9 %) con relación al cierre de junio de 2020 y diciembre de 2019, respectivamente. El aumento respecto a junio de 2020, incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2020 de Bs 6.240 millardos, aumento de Bs 57.667 millardos por operaciones y ajustes cambiarios. Así como, disminuciones de Bs 148 millardos por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y Bs 16 millardos en remediación por planes de pensiones, neto del impuesto sobre la renta diferido.

Para Mercantil Banco Universal, al 31 de diciembre de 2020, el índice de patrimonio sobre activos es de 42,5 % (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 92,6 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (47,2 % y, 93,5 % al 30 de junio de 2020 y 52,4 % y 105,7 % al 31 de diciembre de 2019; respectivamente).

Ganancias y Pérdidas

Ganancias y Pérdidas Consolidado con Sucursales en el exterior

Margen Financiero

Semestre finalizado (En millardos de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Dic. 2020 vs. Jun. 2020 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2020 vs. Dic. 2019 Aumento/ (Disminución)	
	2020	2020	2019	bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	12.399	778	307	11.621	1.493,7	12.092	3.938,8
Gastos Financieros	4.179	889	133	3.290	370,1	4.046	3.042,1
Margen Financiero Bruto	8.220	(111)	174	8.331	7.505,4	8.046	4.624,1
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	23	1	3	22	2.200,0	20	666,7
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	477	55	15	422	767,3	462	3.080,0
Margen Financiero Neto	7.766	(165)	162	7.931	4.806,7	7.604	4.693,8
Otros ingresos, netos	6.655	2.372	494	4.283	180,6	6.161	1.247,2
Gastos de Transformación	7.578	2.005	510	5.573	278,0	7.068	1.385,9
Impuesto sobre la renta	603	0	21	603	100,0	582	2.771,4
Resultado neto	6.240	202	125	6.038	2.989,1	6.115	4.892,0

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto cierra positivo en el segundo semestre del año 2020 en Bs 8.220 millardos, lo que representa un aumento de Bs 8.331 millardos 7.505,4 % y Bs 8.046 millardos 4.624,1 % con relación al margen de junio de 2020 y diciembre de 2019, respectivamente.

Los ingresos financieros se ubicaron en Bs 12.399 millardos registrando un incremento de 1.493,7 % con relación al semestre anterior, principalmente en los ingresos por cartera de créditos.

Con relación a los gastos financieros se ubicaron en Bs 4.179 millardos 370,1 % superior respecto a junio de 2020.

El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil Banco Universal y Sucursales al 31 de diciembre de 2020 se ubicó en 34,9 % en comparación al primer semestre de 2020 de -3,3 %.

El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 24,7 % al 31 de diciembre de 2020 (23,0 % y 22,5 % al 30 junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019; respectivamente).

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el segundo semestre del año 2020 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs 477 millardos lo que representa un aumento de Bs 422 millardos (767,3 %) y de Bs 462 millardos (3.080,0 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs 748 millardos al 31 de diciembre de 2020 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 18.050,7 % (16.238,1 % sobre operaciones en Venezuela).

Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el segundo semestre del año 2020 un total de Bs 6.655 millones, lo que representa un aumento de Bs 4.283 millones (180,6 %) y Bs 6.161 millones (1.247,2 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente. La variación respecto al primer semestre del año 2020, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs 3.139 millones (221,8 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débitos, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, entre otros.
- Aumento de Bs 1.964 millones (212,6 %) en diferencia en cambio con respecto al semestre anterior.
- Aumento de Bs 528 millones (1.289,5 %) por concepto de comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas.
- Aumento de Bs 1.349 millones (1.835,1 %) en otros gastos operativos.

Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el segundo semestre del año 2020 un total de Bs 7.578 millones lo que representa un aumento de Bs 5.573 millones (278,0 %) y Bs 7.068 millones (1.385,9 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2020 y 31 de diciembre de 2019; respectivamente. El aumento con respecto al primer semestre de 2020, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs 1.650 millones (290,9 %) en los gastos de personal.
- Aumento de Bs 946 millones (308,2 %) en los gastos de servicios externos contratados que obedece a un incremento de Bs 543 millones (309,3 %) por concepto de gastos de traslado y comunicaciones y Bs 404 millones (306,8 %) de gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas, así como para mantener los servicios de comunicación *online* y de comunicación con los clientes y personal con trabajo a remoto.
- Incremento de Bs 877 millones (278,3 %) por mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso.
- Aumento de Bs 745 millones (738 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs 254 millones (62,0 %) en licencias y mantenimiento de *software*.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el segundo semestre del año 2020 fue de 14,0 % en comparación con 18,7 % del primer semestre del año 2020, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 42,9 % siendo para junio del mismo año de 79,4 %. Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2020, Mercantil, C. A. Banco Universal y sus sucursales reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs 1.225 millardos por Impuesto al Valor Agregado, Bs 535 millardos por Impuestos Municipales, Bs 115 millardos por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs 177 millardos por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs 250 millardos por impuesto a las transacciones financieras y Bs 10 millardos por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs 1.287 millardos y representan el 10,7 % de los gastos de transformación del Banco (Bs 191 millardos y 7,6 % en el primer semestre del año, respectivamente).

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 2020 bolívares	Junio 30 2020 bolívares	Diciembre 31 2019 bolívares	Junio 30 2019 bolívares	Diciembre 31 2018 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	231.438.501.378.110	37.286.106.139.362	9.256.307.234.923	1.692.622.664.077	144.310.511.960
Disponibilidades	148.866.458.995.646	21.802.262.017.546	5.628.019.462.581	1.083.644.477.044	74.958.012.463
Cartera de créditos (neta)	30.449.019.098.896	4.299.738.174.040	1.109.259.370.651	269.466.875.780	47.107.862.424
Captaciones del público	126.263.633.937.198	19.111.987.425.354	5.026.656.211.416	979.090.802.540	91.091.750.414
Patrimonio	75.095.536.889.136	11.353.054.666.717	2.763.183.632.368	397.677.094.048	38.847.819.621
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero neto	8.219.769.534.313	(110.374.614.560)	174.105.604.346	46.816.894.118	4.284.132.884
Margen de intermediación financiera	16.389.119.930.193	2.235.770.897.339	683.942.301.241	131.667.622.424	5.804.779.071
Gastos de transformación	7.577.729.334.406	2.005.356.300.301	510.381.925.468	107.004.959.477	3.091.060.763
Resultado bruto antes de impuesto	6.842.789.743.490	201.970.984.879	145.933.348.234	22.633.828.488	2.223.281.010
Resultado neto	6.239.580.490.829	201.564.999.212	125.311.326.687	22.288.268.818	1.846.498.588
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	34,9	(3,3)	24,0	35,6	27,4
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	51,6	104,5	75,4	65,9	37,3
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	29,3	5,9	16,8	18,7	80,4
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	9,8	2,0	5,2	5,1	17,8
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽³⁾	92,6	93,5	105,7	75,1	69,6
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽⁴⁾	42,5	47,2	52,4	43,9	40,4
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,02	0,8	0,8	0,6	0,4
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	18.050,7	275,5	3.054,0	335,5	543,1
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,4	2,3	2,1	1,9	2,4
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	14,0	18,7	35,5	24,1	29,3
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	42,9	79,4	70,1	76,4	44,5
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	117,9	114,1	112,0	110,7	82,3
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	148,8	153,3	148,2	130,9	97,5
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	24,7	23,0	22,5	28,1	53,0
Activos financieros / Total Activo	30,3	31,8	31,9	27,8	42,9
Activos financieros / Captaciones del público	55,6	62,1	58,7	48,1	67,9
Número de empleados					
	2.742	3.467	3.863	4.497	4.441
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽⁵⁾	218	218	219	236	236
Número de cajeros automáticos (ATM)	561	561	639	836	826
Número de puntos de venta (POS) ⁽⁶⁾	63.909	58.917	59.084	56.178	53.985
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	187	187	189	197	217
Participación de Mercado (%) ⁽⁷⁾					
Cartera de crédito bruta	10,6	9,4	7,9	6,9	8,6
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	17,2	3,7	3,7	4,5	3,9

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) (mínimo 12 % y 9 % a partir de julio 2019)

(2) Cuentas de Resultados

(3) (4) Se obtiene de dividir el patrimonio más provisión genérica y anticíclica para cartera de créditos y microcréditos entre el total de activos menos las colocaciones y disponibilidades mantenidas en el Banco Central de Venezuela (BCV), así como bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

(5) No incluye oficina interna en Edificio Mercantil (Caracas)

(6) Puntos de Venta Físicos

(7) Sobre Operación en Venezuela

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil.

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: (58-212) 600.2424 -(58-212) 503.2424

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil, piso 27

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Sucursal Internacional

CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curazao

Tel.: (5999) 432 5000

rbernabela@mercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

Calle 113, # 7-21, Torre A, Piso 11, Oficina 1101.

Edificio Teleport BP.

Bogotá, Colombia.

Teléfono: (57-1) 6585854

Consultores48@gmail.com

LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel.: (511) 442 5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas
Diseño Gráfico e impresión: Arte Impreso Design Group
Caracas, Venezuela, marzo de 2021



Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Caracas 1050, Venezuela.
Teléfono: (58-212) 503.1111

www.mercantilbanco.com