

Mercantil
Banco Universal



Mercantil



Informe **Anual 2014**

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

90 años
Mercantil

La Cultura Mercantil

Una guía de conducta a través de 90 años de servicio

El 23 de marzo de 1925 nace en la ciudad de Caracas, por iniciativa de un importante grupo de emprendedores venezolanos, el Banco Neerlandés Venezolano que, un año después, comenzaría a llamarse Banco Mercantil y Agrícola. Hoy todos conocemos el desarrollo en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonios que ha experimentado a nivel nacional e internacional la marca Mercantil.

A partir de esa fecha y hasta hoy han transcurrido 90 años de crecimiento sostenido, y Mercantil continúa comprometido tanto con el desarrollo productivo de las sociedades donde está presente como con sus Instituciones y su gente; apoyando en forma permanente el crecimiento y progreso de sus más de cinco millones de clientes, introduciendo nuevas tecnologías, generando empleo, velando por el bienestar y la formación de más de nueve mil quinientos trabajadores y apoyando directamente a la comunidad y a importantes organizaciones de desarrollo social.

Más allá del desarrollo de sus múltiples instalaciones, red de oficinas, infraestructura y tecnología, Mercantil es su gente y a lo largo de su trayectoria sus principios y valores, que son compartidos por todos, han permanecido inalterables y son un referente en el comportamiento empresarial de Mercantil.

En este noventa aniversario, hemos considerado oportuno desarrollar un documento que recogiera en blanco y negro los fundamentos de la Cultura Mercantil, que no son ideas nuevas, sino que forman parte de la cotidianidad de todos los que formamos parte de la familia Mercantil y lo más importante es que esa cultura ha sido constante en el tiempo y representa nuestra manera de ser y además guía nuestra actuación y proceder en forma permanente.

En las páginas de esta Memoria Anual 2014, que se presenta en la Asamblea Ordinaria de Accionistas en el año del 90 aniversario de la fundación de Mercantil, se recogen los elementos que integran esa Cultura y ese Compromiso como una guía permanente para el presente y futuro de la organización y que adicionalmente resume la forma de hacer negocios en Mercantil ampliamente reconocida por clientes, empleados y relacionados.

Mercantil Banco Universal es una empresa subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, una corporación proveedora de servicios financieros que se desempeña en los negocios de banca, seguros y gestión de patrimonios en Venezuela, con presencia en 9 países en América y Europa. Sus acciones se cotizan en el mercado bursátil de Caracas y sus ADR en los mercados OTC de los Estados Unidos. Sus principales empresas subsidiarias incluyen, en Venezuela, además de Mercantil Banco Universal, a Mercantil Seguros y Mercantil Merinvest; en Estados Unidos a Mercantil Commercebank; en Panamá a Mercantil Bank (Panamá) y en Suiza a Mercantil Bank (Schweiz) AG. Mercantil figura como una de las 1.000 compañías más importantes del mundo de acuerdo con la revista Forbes (2014).



Mercantil



Informe **Anual** 2014

CONTENIDO

Presentación	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	29
Posicionamiento Estratégico	31
Análisis de Resultados Consolidados	35
Gestión de Negocios	43
Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa	53
Capital Humano	57
Gestión de Riesgo	59
Calificaciones de Riesgo	65
Prevención y Control de Legitimación de Capitales	67
Auditoría Interna	69
Compromiso Social	71
Gobierno Corporativo	75
Premios y Reconocimientos	81
Oficinas Internacionales Direcciones Corporativas	83
90 años al servicio del país	85



Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, con 89 años de actividad financiera, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 24.256 millones (US\$ 3.860 millones)¹.

Es la principal subsidiaria venezolana de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en 9 países en América y Europa. Mercantil Banco Universal ofrece a su clientela, ubicada en distintos segmentos del mercado, una amplia variedad de productos y servicios financieros de alta calidad, reafirmando con ello su misión de “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”.

Al 31 de diciembre de 2014, Mercantil Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado en créditos dirigidos a los sectores de turismo, manufactura y agrario, con una participación de mercado de 14,2 %, 15,3 % y 15,3 % respectivamente. Asimismo, Mercantil es el primer banco en el país en depósitos de ahorro con 20,7 % del mercado nacional.

Mercantil Banco Universal ofrece sus productos principalmente en Venezuela, mediante una red de canales que cuenta, al 31 de diciembre de 2014, con 265 oficinas a nivel nacional, 1.192 cajeros automáticos, 158 cajeros multifuncionales y 61.004 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, Merchant y de comercio electrónico, además de acceso 24 horas a través de banca telefónica e Internet.

Cuenta con la red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone, al cierre del año de 2014, de 247 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país.

Como complemento a estos servicios, y con el objeto de atender a sus clientes en el exterior, Mercantil Banco Universal cuenta con una agencia en Estados Unidos (Coral Gables, Florida), una sucursal en Curazao y cinco oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York.

Desde su fundación, Mercantil Banco Universal participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera, mediante el financiamiento al comercio, la agricultura y la industria en el país. A través de la Fundación Mercantil, desarrolla en forma permanente una importante labor en distintos sectores de la comunidad, ratificando su compromiso social con Venezuela.

¹ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados

(En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes y otros indicadores)

Año finalizado	Diciembre 31 2014 US\$(¹)	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares
Balance General ⁽¹⁾						
Total Activo	45.812	287.892.974	183.030.629	104.514.153	67.351.251	46.270.966
Cartera de créditos (neto)	25.877	162.619.332	89.809.279	57.755.945	41.974.923	26.703.385
Captaciones del público	41.069	258.083.275	162.756.924	92.499.400	59.558.134	40.279.612
Patrimonio	3.860	24.255.805	16.557.049	9.233.354	6.127.715	4.583.203
Cuentas de Resultados ⁽²⁾						
Margen financiero bruto	3.045	19.133.827	11.645.946	7.352.170	4.881.317	3.156.934
Margen de intermediación financiera	3.293	20.692.510	13.641.789	8.777.427	5.918.691	4.099.624
Gastos de transformación	1.679	10.549.964	6.660.194	4.507.740	3.179.210	2.439.037
Resultado bruto antes de impuesto	1.501	9.431.474	6.529.414	3.853.463	2.389.662	1.555.381
Resultado neto	1.501	9.430.660	6.525.812	3.395.032	2.142.731	1.360.621
Indicadores de Rentabilidad (%)						
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios		10,9	10,8	11,1	10,9	10,2
Otros ingresos operativos/Ingresos totales		19,9	26,2	24,6	29,6	35,6
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)		50,1	52,8	46,4	42,7	34,1
Resultado neto/Total Activo promedio (ROA)		4,0	4,5	4,0	3,8	3,3
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)						
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽³⁾		16,5	19,0	17,7	16,0	17,6
Indicadores de Solvencia (%)						
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽³⁾		9,7	10,9	9,8	10,1	11,2
Indicadores de calidad de cartera de créditos (%)						
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta		0,3	0,4	0,6	0,7	0,9
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio		1.352,9	914,5	611,5	615,6	489,1
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta		3,5	3,9	3,9	4,1	4,2
Indicadores de Eficiencia (%)						
Gastos de transformación/Total Activo promedio		3,3	3,5	4,1	4,4	4,8
Gastos de transformación/Ingresos totales netos		32,2	31,8	35,8	36,0	40,7
Indicadores de Liquidez (%)						
Disponibilidades/Captaciones del público		29,0	27,4	29,1	21,7	27,2
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público		46,3	55,1	48,4	40,3	45,4
Otros Indicadores (%)						
Cartera de créditos/Captaciones del público		65,3	57,4	65,0	73,5	69,2
Activos financieros/Total Activo		73,8	75,4	74,2	81,0	75,6
Activos financieros/Captaciones del público		82,4	84,8	83,9	91,6	86,9
Número de Empleados						
Empleados en Venezuela		7.247	7.275	7.195	6.965	6.644
Empleados en el exterior		9	10	10	10	10
Red de Distribución						
Oficinas en Venezuela ⁽⁴⁾		264	265	268	271	273
Número de cajeros automáticos (ATM)		1.350	1.408	1.367	1.309	1.319
Número de puntos de venta (POS) ⁽⁵⁾		50.902	53.387	48.671	42.719	40.427
Canal Mercantil Aliado						
Taquillas		125	128	106	60	38
Comercios		122	188	186	117	83
Participación de Mercado (%) ⁽⁶⁾						
Cartera de créditos bruta		14,1	14,0	14,6	15,9	14,5
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista		11,7	12,1	11,5	11,9	11,7

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2014: Bs. 6,2842/US\$ 1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio anual Bs. 6,2842/US\$ 1 (controlado)

(3) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Suduban)

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

(5) Puntos de Venta Físicos

(6) Sobre Operación en Venezuela

Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

Gustavo A. Marturet M.^{2/3}
Alfredo Travieso P.^{1/2}
Eduardo Mier y Terán^{1/3}
Víctor J. Sierra A.²
Roberto Vainrub A.^{1/3}

Suplentes

Alejandro González Sosa²
Luis A. Marturet M.¹
Carlos Zuloaga T.³
Gustavo Galdo C.³
Gustavo Machado C.¹
Claudio Dolman C.²
Nerio Rosales Rengifo

Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

Secretario Suplente

Rafael Stern S.

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

Nerio Rosales Rengifo *
Director Ejecutivo Negocios Venezuela

Rosa M. de Costantino *
Gerente de Banca Personas y Gestión
de Patrimonios

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales y
Consultoría Jurídica

Alfonso Figueredo D. *
Gerente de Finanzas

Fernando Figueredo M. *
Gerente de Riesgo Integral

Philip Henríquez S. *
Gerente de Banca Corporativa

Rodolfo Gasparri G. *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Luis Calvo Blesa *
Gerente de Recursos Humanos y
Comunicaciones Corporativas

Carlos Tejada G. *
Gerente de Banca Empresas

Guillermo Ponce Trujillo
Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Anahy Espiga
Gerente de Planificación Estratégica

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento Corporativo

Juan Livinalli M.
Oficial de Cumplimiento de Prevención y
Control de Legitimación de Capitales y
Financiamiento al Terrorismo

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 General Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs. 268.060.233

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 20 de marzo de 2015, 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 2014, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 20 de marzo de 2015, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente de Mercantil, C.A., Banco Universal"

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios, los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Espiñeira, Pacheco y Asociados"; 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 20 de marzo de 2015, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente de Mercantil, C.A., Banco Universal" 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, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos del Banco, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 19 de febrero de 2015

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo -
Secretario Junta Directiva



90 años
Mercantil

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 19 de febrero de 2015

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2014, con referencia también a los de todo el año.

Este informe ha sido elaborado atendiendo al orden establecido en el artículo 20 de la Resolución 063.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) de fecha 18 de febrero de 2011, contentiva 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”.

Situación Económico Financiera

Los estados financieros del Banco correspondientes al año 2014 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal y de la agencia en el exterior y sus filiales, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco y sus filiales, 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 Instituto, señores “Espíñeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros. Igualmente, los estados financieros consolidados en valores actualizados por efectos de la inflación se presentan como información complementaria.

En el año, el Banco alcanzó una utilidad neta de Bs. 9.431 millones, de los cuales Bs. 3.505 millones corresponden al primer semestre y Bs. 5.926 millones corresponden al segundo semestre. La mejora sostenida en el margen financiero, así como la contención de los gastos operativos se traducen en los resultados reseñados, que comparan favorablemente con los resultados obtenidos en el año 2013, de Bs. 6.526 millones.

Vale señalar que de acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el año, alcanzan la suma de Bs. 4.318 millones y representan el 30,4 % de los gastos del Banco.

El activo total se ubicó en Bs. 287.893 millones, 57,3 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2013, el cual alcanzó Bs. 183.031 millones y 28 % superior respecto a junio de 2014, que fue de Bs. 224.959 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 24.256 millones, superior en 46,5 % al registrado en diciembre de 2013, el cual se ubicó en la cantidad de Bs. 16.557 millones y 32,8 % superior respecto a junio de 2014, que fue de Bs. 18.263 millones.

Al cierre del año 2014 las captaciones del público se situaron en Bs. 258.083 millones, 58,6 % superior al nivel registrado en diciembre de 2013 de Bs. 162.757 millones y 27,8 % superior respecto a junio de 2014 cuando alcanzaron Bs. 202.014 millones.

Otro aspecto a destacar es la adquisición durante el año, a requerimiento del Ejecutivo Nacional, de Títulos Valores denominados Valores Bolivarianos para la Vivienda, por Bs. 9.705 millones, inversiones que alcanzaron la cifra acumulada de Bs. 26.167 millones, las cuales representan el 58,8 % de las inversiones totales del Banco. Para el 31 de diciembre de 2013, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 16.745 millones, que representaban el 37,2 % de las inversiones totales del Banco.

En el año 2014 se pagó un dividendo en efectivo de Bs. 1.099.046.955,30, a razón de Bs. 4,10 por acción.

La empresa calificador de riesgo Fitch Ratings, en su evaluación anual emitida en el mes de diciembre de 2014, ratificó la calificación nacional del Banco para el corto plazo en "F1+ (ven)" y ajustó la calificación nacional para el largo plazo a "AA-(ven)", siendo la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela. Fitch Ratings también ajustó las calificaciones de riesgo internacionales que otorga al Banco a "CCC" para el largo plazo, a "C" para el corto plazo y a "ccc" en Viabilidad. Estos ajustes responden a los efectuados por dicha calificador en diciembre de 2014 a la calificación soberana de Venezuela. Las calificaciones internacionales del Banco están mayormente supeditadas al riesgo país.

Pronunciamento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito y la cartera contingente, señalan que un 67,5 % de ambas carteras se encuentra respaldado con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 70 %).

Los créditos de los segmentos Pequeña y Mediana Empresa y Mercado Medio cuentan en más de un 98 % con algún tipo de garantía, mientras que los del segmento Alta Renta en un 88 %. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen en un 58,5 % algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

En tal virtud, 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

De conformidad con lo que disponía el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario derogado en noviembre de 2014, que le atribuía la obligación a la Junta Directiva de decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedieran el 2 % de su patrimonio, la misma, durante el segundo semestre, consideró, aprobó y (o) ratificó, las exposiciones crediticias de sus clientes superiores al 2 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos y prestatarios individuales de distintos sectores económicos, que totalizaron 28 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs. 13.871 millones, la cual representa el 8,23 % de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014.

En cuanto a las operaciones pasivas, es decir, captación de recursos del público, continuando con la aplicación de la metodología aprobada en su oportunidad por la misma Junta, esta aprobó incorporar un grupo adicional de clientes a la lista de potenciales clientes que en función de su comportamiento histórico, pudiesen llegar a exceder o excediesen el porcentaje del 2 % mencionado. Así, al 31 de diciembre de 2014, la lista en cuestión la conformaron 428 clientes, 34 contrapartes profesionales con líneas de crédito y 26 bancos corresponsales.

Cabe destacar, que con ocasión de la entrada en vigencia del nuevo Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro.6.154 Extraordinario de fecha 19 de noviembre de 2014, la aprobación de las operaciones activas por parte de la Junta Directiva quedó supeditada a aquellas que excedan el 5 % del patrimonio, en tanto que la obligación de aprobación de las pasivas quedó eliminada.

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

Al cierre de 2014, la cartera de crédito bruta del Banco se ubicó en Bs. 168.461 millones, evidenciando un crecimiento de 81,2 % respecto al saldo arrojado al cierre del año 2013 y de 32,5 % respecto al saldo al 30 de junio de 2014.

A la señalada fecha, el indicador de morosidad se ubicó en 0,3 %, mientras que el promedio de dicho índice en el sistema financiero venezolano fue de 0,5 %. Por su parte, el índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se incrementó hasta 1.352,7 %, siendo de 931,3 % a junio de 2014 y de 913,7 % a diciembre de 2013.

El crecimiento de la cartera de créditos en el segundo semestre del año 2014 fue promovido, principalmente, por las carteras de tarjetas de crédito, agrícola, manufactura y comercial, con incrementos de 61,1 %, 35,8 %, 26,6 % y 19,5 %, respectivamente.

Este sólido crecimiento de la cartera bruta, mantuvo al Banco ocupando la tercera posición del sistema financiero en este rubro, ubicándose en 14,1 % (14 % al cierre de diciembre de 2013), en tanto que conserva el segundo lugar en el sistema financiero privado con un 20,3 %.

Esta cartera está compuesta principalmente por un 35,2 % de créditos comerciales, destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por los productos de tarjetas de crédito con un 23,0 % (incluidas líneas paralelas); los créditos agrícolas con un 16,4 % y los de manufactura con 10,5 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al 31 de diciembre de 2014, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Millones de Bolívares	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	27.602	16,4
Explotación de Minas e Hidrocarburos	751	0,4
Industria Manufacturera	17.651	10,5
Electricidad, Gas y Agua	384	0,2
Construcción	6.328	3,8
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	50.553	30,0
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	1.752	1,0
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	47.611	28,3
Servicios Comunes Sociales y Personales	6.029	3,6
Otras Actividades	9.801	5,8
TOTAL CARTERA	168.461	100,0

De acuerdo con diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, turístico y de manufactura, un porcentaje de la cartera de créditos. Los préstamos destinados a estos sectores abarcan el 35,8 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 31 de diciembre de 2014, los cuales experimentaron un incremento de Bs. 27.650 millones (84,9 %) con respecto al cierre de 2013.

Exceptuado el sector hipotecario, al 31 de diciembre de 2014 el Banco logró un excedente basado en los porcentajes de medición exigidos a esa fecha, calculados sobre los saldos de cartera registrados. En el siguiente cuadro se exponen las cuotas de cumplimiento total por cada sector:

SECTOR	% REQUERIDO	% ALCANZADO
Microempresas	3	4,09
Turismo	4,25	5,06 *
Agrario	25	38,21 **
Manufactura	10	18,99
Hipotecario	20	15,16 ***

* Incluye Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

** Incluye Bs. 1.580 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria.

*** Incluye Bs.7.975 millones en títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción S.A.

El sector de microempresas continuó consolidando su cartera durante el segundo semestre de 2014 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 98,9 % respecto a diciembre 2013, ubicándose en Bs. 5.195 millones. Se registró un 4,09 % de cumplimiento al cierre del segundo semestre de 2014 frente a un 3 % requerido, lo cual se traduce en un excedente de Bs. 1.381 millones.

Por su parte, con respecto a diciembre de 2013 la cartera aprobada del sector turismo experimentó un crecimiento de 112,7 % y la cartera erogada de 90,7 %. Dicha cartera se distribuye de la siguiente manera: 86 % para alojamiento; 11,9 % para transporte turístico; 0,7 % en agencias de viaje; 0,9 % en gastronomía y 0,5 % para parques temáticos. Desde el año 2013 se cuenta con un monto en acciones tipo “B” de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (Sogatur) por un monto de Bs. 207 millones, monto que suma al cumplimiento de la obligatoriedad de la cartera, para alcanzar un 5,06 % ante el 4,25 % requerido al mes de diciembre de 2014. Con este resultado, el Banco se ubicó en la primera posición del sistema financiero privado en este sector.

En cuanto a la cartera agraria, el porcentaje mínimo a cumplir al cierre de diciembre 2014 fue fijado en 25 %, habiéndose alcanzado 38,2 %, evidenciando un crecimiento de la cartera de 93,2 % (sin incluir bonos agrícolas) respecto a diciembre de 2013. Para esta cartera ya se habían establecido ciertas consideraciones adicionales de medición (las cuales fueron nuevamente modificadas durante el 2014), como son: (a) el “Financiamiento a Rubros Estratégicos y No Estratégicos”, cuya medición es con frecuencia trimestral, cumpliendo con las distribuciones mínimas y máximas previstas tanto para los rubros estratégicos (mínimo 75 % / logrado 89,9 %), como para los no estratégicos (máximo 5 % / alcanzado 0,3 %) y para inversión agroindustrial y comercialización (máximo 20 % / logrado 9,9 %); (b) atención de “Nuevos Prestatarios”, con una meta de 262 “nuevos prestatarios” habiéndose atendido 706; y (c) una porción de Cartera a Mediano y Largo Plazo cuya proporción mínima debe ser de 20 %, habiéndose alcanzado 21,8 %.

Adicionalmente, como parte de las directrices dictadas por el Ejecutivo Nacional, el Banco mantiene Bs. 1.580 millones en Bonos Agrícolas que se suman a la cartera y computan para la obligatoriedad.

Pasando a la cartera de manufactura, al cierre de 2014, el saldo arrojado fue de Bs. 17.651 millones, logrando un exceso de Bs. 8.356 millones sobre el mínimo de Bs. 9.294 millones (alcanzado 18,99 % versus 10 % requerido), cumpliéndose igualmente con los subsegmentos, así: 1) Sectores estratégicos, logrado el 127,5 % versus 60 % de mínimo requerido; 2) Pequeñas y Medianas Industrias, conjuntas, empresas comunitarias y estatales, alcanzado 73,4 % frente a 40 % de mínimo requerido. Para la primera revisión dispuesta por la normativa para el mes de septiembre, se registró un exceso de Bs. 7.502 millones sobre el mínimo de Bs. 7.436 millones (alcanzado 16,1 % versus 8 % requerido), cumpliéndose igualmente con las cuotas fijadas para los subsegmentos.

En este rubro de cartera, el Banco presenta una participación de mercado de 15,3 %, ubicándose en la segunda posición en el sistema financiero, en tanto que lideró el sistema de bancos privados con un 28,1 %. La resolución aplicada fue promulgada en el mes de julio.

Por último, en cuanto a la cartera hipotecaria, durante el 2014 persistió la poca demanda de créditos para proyectos de construcción de vivienda principal permitidos por el Ministerio del Poder Popular para Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda, afectando el cumplimiento de la obligatoriedad fijada para esta cartera.

La merma en la demanda de estos créditos viene manifestándose desde el año 2011 y ha ocasionado, adicionalmente, que el inventario de viviendas en proceso de construcción haya descendido drásticamente, lo cual, a su vez, impide la colocación de suficientes créditos de adquisición de vivienda principal como se requiere para poder dar cumplimiento a la obligatoriedad de ese segmento de la cartera hipotecaria.

Ante esa situación, el Banco ejecutó en el año 2014 varias campañas de mercadeo por medios digitales, prensa y radio, para promocionar los créditos de adquisición de vivienda provenientes del mercado secundario, a los efectos de compensar parcialmente el déficit de viviendas nuevas previamente comentado. Gracias en parte a este esfuerzo, se logró alcanzar un cumplimiento de 91,8 % del requerimiento de adquisición de vivienda del año. Cabe destacar que entre las dificultades enfrentadas para lograr este objetivo, se encontraba el elevado efecto inflacionario en los precios de las viviendas usadas durante el año 2014, lo que imposibilitó la colocación de los créditos a muchos compradores potenciales, que no pudieron completar la inicial necesaria para materializar la adquisición de su vivienda.

No obstante lo anterior y frente a un requerimiento de 20 %, la cartera hipotecaria obligatoria alcanzó el 15,16 % al 31 de diciembre de 2014, equivalente a Bs. 14.091 millones, lo que coloca al Banco como la primera entre las grandes instituciones bancarias de Venezuela con el mayor porcentaje de cumplimiento del año 2014. Cabe destacar que, tal como lo establece la Resolución N° 31 publicada el 14 de junio del 2014 del Ministerio del Poder Popular para Ecosocialismo, Hábitat y Vivienda, esta cifra incluyó la adquisición de Bs. 7.975 millones en títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

El promedio mensual de transacciones realizadas a través de los distintos canales del Banco en el segundo semestre de 2014 ascendió a 97 millones, lo cual representa un incremento del 11 % respecto al semestre inmediato anterior, en tanto que el total promedio por mes de reclamos formulados por los clientes durante dicho período, asciende a 10.099 casos, de los cuales el 98 % corresponde a reclamos de índole financiera y el 0,5 % de los mismos a denuncias interpuestas por los clientes ante la Sudeban. El promedio mensual de reclamos del segundo semestre de 2014 presenta un incremento de 9 % (802) respecto al primer semestre del año. Del total de reclamos procesados mensualmente, el 57 % fue declarado procedente. En cuanto al tiempo promedio de solución de los reclamos formulados por los clientes en materia de tarjetas de débito, crédito y cuentas de depósito, este se mantuvo igual que el del semestre anterior, en 5 días.

En materia de prevención de fraudes bajo la modalidad denominada “El Cambiazo”, consistente en la sustitución fraudulenta de las tarjetas de débito a los clientes al realizar operaciones en cajeros automáticos, comprendió la inclusión de notificaciones en tales cajeros y en la página Web del Banco, orientadas a informar y mantener alertados a los clientes. Por otra parte, la herramienta “Monitor Plus” presentó avances importantes durante el año 2014. Así, en el segundo semestre se implantó el módulo CISM (“Customer Information Service Manager”), para su utilización a partir del año 2015, el cual permite gestionar las relaciones de contacto y comunicación con los clientes a través de notificaciones vía mensajes de texto (SMS), de aquellos eventos inusuales o posibles fraudes, brindando así la oportunidad

al cliente de rechazo de sus consumos, activando con ello ciertos mecanismos de seguridad como lo son acciones de bloqueo y transferencias de tarjetas de crédito. Con la herramienta “Transaction Guard” se mantuvo el monitoreo antifraude del canal Mercantil En Línea, garantizando de esta manera una operación segura, evaluando, entre otros aspectos de interés para la prevención de fraudes, el origen de la conexión, la IP (“Internet Protocol”) desde donde el cliente se conecta y los elementos de autenticación empleados. También durante el semestre, al igual que durante el resto del año, se mantuvo el esquema de preguntas y respuestas de desafío de la Banca en Línea, por medio de la validación de una clave temporal (OTP), la cual es ingresada por el cliente en el sistema automatizado del Banco (IVR). Estas herramientas forman parte del conjunto de medios de autenticación que conforman una banca segura.

Continuando con la misma materia, El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, según el informe de gestión correspondiente al segundo semestre, destaca que los casos considerados fueron ligeramente inferiores a los del primer semestre del año, totalizando 10.012 para el 2014 frente a 11.504 en el 2013, lo cual evidencia que las acciones implantadas por el Banco de acondicionamiento de los sistemas internos, inducción al personal y campañas dirigidas a los clientes para el debido manejo de los instrumentos de movilización, han resultado efectivas.

Señala también el referido informe, que fueron atendidos 5.200 reclamos (de los cuales 404 fueron referidos), por un monto Bs. 42.910.383,05, siendo declarados procedentes 192 instruyendo su pago por Bs. 2.064.939,67. Los casos no procedentes fueron 4.604.

De todos los reclamos y denuncias, así como de su procesamiento y respuestas, el Banco guarda un registro ordenado.

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del segundo semestre, la red de oficinas alcanzó 265, la de cajeros automáticos 1.350, la de Mercantil Aliado 247 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales y se dispone de 158 equipos multifuncionales ubicados en 36 áreas de autoservicios “Vía Rápida Mercantil”. Para el 31 de diciembre de 2014, se cuenta con 61.004 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 42.828 establecimientos. En cuanto a la red de puntos de venta, el servicio es prestado a los clientes a través de la afiliada 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 16,5 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2014 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Espíñeira, Pacheco y Asociados”, 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

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 29 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 46,3 %, siendo para diciembre de 2013 de 27,4 % y 55,1 %, respectivamente y de 25 % y 48,2 %, respectivamente, para el primer semestre de 2014. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 9,7 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. El índice consolidado de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los activos promedios fue de 3,3 %, siendo para el año 2013 de 3,5 % y para el primer semestre de 2014 de 3,3 %, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 32,2 %, siendo para el año 2013 de 31,8 % y para el primer semestre de 2014 de 34,9 %. El índice de rentabilidad con respecto al patrimonio alcanzó 50,1 %, siendo para el año 2013 de 52,8 % y para el primer semestre de 2014 de 40,8 % y respecto a los activos fue de 4 %, siendo para diciembre de 2013 de 4,5 % y para el primer semestre de 2014 de 3,4 %.

Informe Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre Cumplimiento de las Normas sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

El auditor interno emitió su informe correspondiente al año 2014, contentivo de 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.

La gestión de auditoría se orientó, principalmente, a la verificación de la eficacia de los controles internos de la Institución, evaluación de la gestión de administración en el cumplimiento de dichos controles en las diversas áreas, comprendido lo relativo a Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT), atendiendo a los lineamientos del Plan Operativo de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, realizándose reportes periódicos de avance a dicho Comité, al Comité Ejecutivo y Comité Integral de Riesgo, comprendiendo la aplicación de pruebas de Auditoría para la evaluación de las exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas / preventivas y verificación del ambiente de Control Interno.

Apunta el informe que de las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos del Banco, se aprecia atención sobre los riesgos, adecuado gobierno corporativo y supervisión oportuna, objetivos estratégicos basados en la operatividad, cumplimiento por parte de la administración y actividades de control y aplicación de políticas y procedimientos, dando la debida atención a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

Hace mención el informe a las revisiones efectuadas en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT), las cuales alcanzaron a 245, abarcando procesos centrales, herramientas tecnológicas y oficinas comerciales, obteniéndose una calificación promedio de Excelente, lo cual evidencia el cabal cumplimiento de la Resolución 119-10 de la Sudeban, contentiva de las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

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

Durante el segundo semestre el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos emitidos en ese período, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones. Así, durante dicho período, fueron dictados por el Ejecutivo Nacional, dentro del marco de la Ley Habilitante, un conjunto de Decretos con Rango, Valor y Fuerza de Ley, entre los que destacan, por su incidencia en la actividad bancaria, el de Instituciones del Sector Bancario; el de Reforma Parcial del Banco Central de Venezuela; el de Régimen Cambiario y sus Ilícitos; el de Inversiones Turísticas y del Crédito para el Turismo; el de Reforma del Impuesto Sobre La Renta; el del Código Orgánico Tributario; el de Reforma del Impuesto al Valor Agregado (IVA); el de Reforma de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación y el de Promoción y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Industria y Unidades de Propiedad Social.

Igualmente también fueron emitidos otra serie de actos normativos con particular relación con el sector financiero, tales como: Las normas generales relativas a la unidad de Auditoría Interna de las Instituciones del Sector Bancario; las referidas a las funciones y responsabilidades del Auditor Externo, de las Auditorías y de los Informes Auditados de las Instituciones del Sector Bancario; los criterios y lineamientos de orden general que se deben tomar en cuenta en las operaciones que se realizan a través del Sicad II; el reporte mensual de cuentas en moneda extranjera y destino de las transferencias derivadas de la entrada en vigencia del Sicad II; la Reforma parcial de los lineamientos para la tramitación de operaciones en el Sicad II; la ratificación de las Normas de Seguridad Bancaria; el deber de suministrar al Ministerio Público información sobre los clientes bancarios en tiempo real en concordancia con el artículo 291 del Código Orgánico Procesal Penal; el porcentaje de cumplimiento de la cartera de créditos dirigida al sector manufacturero para el ejercicio fiscal 2014; la metodología que deben aplicar los Operadores Financieros relacionadas con el otorgamiento de créditos de ampliación y mejoras con recursos del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV) y para adquisición y autoconstrucción de vivienda principal con recursos de la Cartera de Crédito Obligatoria para la Vivienda (CCOV) y Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda (FAOV); el alcance a las instrucciones relativas a la venta de divisas derivadas de consumos y avances de efectivo en el país con tarjetas de débito y crédito giradas contra cuentas o líneas de crédito del exterior y la relativa al plazo para la remisión del Plan de ajuste al nuevo Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Mediante su sistema de control interno, el Banco hace un seguimiento permanente y estrecho 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 Corporativo, 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 le son propias a dichas unidades.

También en el semestre se atendieron las visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de Calidad de Servicio Bancario en la red de oficinas y en las unidades de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT) concernientes a la aplicación de la Política Conozca su Cliente, vinculadas algunas de ellas a operaciones del Sicad II. Igualmente, otros organismos de la Administración Pública, entre ellos, el Centro de Comercio Exterior (CENCOEX), el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONACPDIS), Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC) y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL), realizaron visitas de inspección en las áreas de su competencia.

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, correspondió a la Junta Directiva del Banco, conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de distintos Oficios emanados de la Sudeban, principalmente en relación con las visitas de inspección realizadas por ese organismo durante el año, contentivos dichos oficios de las correspondientes observaciones y recomendaciones.

Reconocimiento

El pasado 2 de noviembre, a la edad de 91 años, falleció en la ciudad de Caracas, el Dr. Gustavo J. Vollmer Herrera, quien fuera miembro de la Junta Directiva a lo largo de 47 años, de los cuales 13 se desempeñó como Presidente del Banco.

Su ejemplo de honestidad, competencia, trabajo, solidaridad, sencillez, cercanía, bondad y sólidos principios éticos manifestados durante toda su trayectoria, constituye un aporte y legado que el Dr. Vollmer Herrera efectuó al Banco, dejando profunda huella.

Con su proceder contribuyó en importante medida a forjar la “Cultura Mercantil”, caracterizada por su apego a los principios éticos, a la transparencia, la responsabilidad, la solidaridad y el compromiso con la comunidad, entre sus varios atributos.

La Junta, al lamentar profundamente el fallecimiento del Dr. Vollmer Herrera, desea destacar sus dotes personales, su valiosa contribución y el acertado consejo que de él recibiera durante tantos años.

90 Aniversario

El próximo 23 de marzo, el Banco arribará a sus 90 años de fundado.

Durante su existencia el Banco ha mantenido los principios éticos que animaron su creación, teniendo siempre como norte la prestación de un excelente servicio a la clientela y público en general, afianzándose como una institución sólida e innovadora, líder de referencia en el sistema financiero venezolano, constituyendo su misión “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.”

Para conmemorar tan significativa e importante fecha, se tiene previsto en el transcurso del año tengan lugar eventos y actividades de carácter institucional.

Productos y Servicios

Durante el segundo semestre de 2014, se incorporaron 116.608 nuevos clientes al Banco, para con ello alcanzar más de 4.600.000 clientes al cierre del mismo, a quienes se les continúa ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

En cuanto a participación de mercado en el producto Tarjetas de Crédito, el Banco se ubicó en la segunda posición del sistema financiero, con un porcentaje de 18,4 %, dando continuidad a sus actividades promocionales y de ajustes en límites de crédito.

Asimismo, mediante iniciativas de cruce de productos, fueron otorgadas a más de 163.000 clientes que cumplieron con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos, su primera y/o segunda tarjeta de crédito, lo cual representó una exposición de Bs. 5.859 millones durante el segundo semestre.

Adicionalmente, y apoyando la estrategia de comunidades académicas, se emitieron en dicho período 3.488 Tarjetas de Crédito Nuevos Profesionales, distribuidas a alumnos de las Universidades Monte Ávila, Metropolitana y Católica Andrés Bello.

Por su parte, el producto Cuenta Especial en Moneda Extranjera, de necesaria utilización en operaciones de Sicad II, alcanzó al 31 de diciembre de 2014 un total de 147.274 cuentas abiertas para personas naturales y jurídicas.

En el Segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención Mercantil Aliado, ubicados en sectores populares de 15 estados y en Distrito Capital. A este respecto, se ha mantenido un incremento sostenido en la colocación de los productos dirigidos a este segmento. Así, la Tarjeta Efectivo experimentó un crecimiento de 76,61 % alcanzando un total de 174.685 Tarjetas y el Crédito para Microempresas registró un aumento de 98,90 %, alcanzando esta cartera un total de Bs. 5.195 millones con 17.386 prestatarios activos al cierre del año.

Se dio continuidad a la estrategia de facilitación de servicios a los clientes, incorporando a los equipos multifuncionales instalados en las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, la opción de actualización de libretas. Al cierre del período, a través de la “Vía Rápida Mercantil” fueron procesadas 4,9 millones de transacciones que representan un porcentaje de derivación de 53,6 % de las transacciones totales de las oficinas.

Entre junio y octubre de 2014, se incorporó en el Sistema Automatizado del Centro de Atención Mercantil, en la opción Afiliación al Cargo Automático para Pago de Tarjetas de Crédito, la alternativa "0" para suspensión de productos y otras alternativas adicionales para el monitoreo de alerta.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar en Mercantil en Línea Personas más de 1.270.000 usuarios y en Mercantil en Línea Empresas más de 66.000 grupos afiliados para finales de diciembre de 2014, quienes en conjunto realizaron 618 millones de transacciones durante el año, representando más del 53 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

Para este mismo período, la distribución de transacciones por canales, fue la siguiente:

PRODUCTO	TRANSACCIONES (En Millones)	PESO (%)
Puntos de venta	212	18
Red de Cajeros Automáticos	130	11
Dispositivos Móviles	130	11
Red de Oficinas	65	6
Centro de Atención Mercantil	16	1
Mercantil en Línea Empresas y Personas	618	53

Durante el segundo semestre, Mercantil en Línea Personas incorporó las funcionalidades de Activación y Desactivación de Servicios, Transferencias a Cuenta Propia Internacional y la Solicitud de Disponibilidad de Fondos al Banco Central de Venezuela para la Cuenta Especial en Moneda Extranjera.

Por su parte, Mercantil en Línea Empresas liberó la consulta y toma de órdenes de compra de divisas "SICAD II" y realizó la migración de la plataforma del producto "Cobranza de Facturas" con mejoras funcionales para la conciliación de las empresas recaudadoras y atención tecnológica local.

Igualmente, fue puesta en uso la nueva funcionalidad por Internet del producto "Pronto Crédito Empresarial en Línea", dirigido a los segmentos de Banca Empresas. Al cierre de diciembre se liquidaron 115 créditos, por un monto de Bs. 150 millones.

Al cierre del año, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco, la cual recién cumplió en enero de 2015 dos años de su lanzamiento, contaba con 180.000 seguidores, la cual atendió alrededor de 22.400 planteamientos, posicionándose como la cuarta cuenta más seguida en el sistema bancario y la segunda del sector con respecto al indicador de influencia "Klout", que mide la interacción entre una cuenta y sus seguidores, con una calificación de 66 puntos. Esto, en materia de redes sociales es considerado un número positivo y reconocido a nivel de empresas.

En el mes de septiembre, Fondonorma validó certificados de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de las líneas de servicio Centro de Atención Mercantil, Mercantil en Línea, Red de Cajeros Automáticos, Títulos Valores Clientes Corporativos, Solicitud, grabación y entrega de Tarjeta de Crédito, Chequeras domiciliadas, Préstame, Fideicomiso Laboral, Taquilla y Vía Rápida para la red de oficinas comerciales a nivel nacional (tipo Hub y A), siendo el Banco la primera institución financiera con tan alto número de líneas de servicio certificadas, que permiten asegurar la calidad en la oferta de productos y servicios.

Reconocimientos

La revista AméricaEconomía colocó al Banco en el puesto Nro.23 en su ranking de los 250 bancos de América Latina, mejorando 7 posiciones con respecto al año anterior. Este ranking incluye a los Bancos estatales y los jerarquiza de acuerdo al tamaño de sus activos al cierre de junio de 2014.

Asimismo, el Banco ocupó la primera posición en el segmento de banca en el ranking de las empresas venezolanas con mejor imagen publicado por la reconocida revista P&M en su más reciente edición aniversario, el cual se basa en un estudio realizado por la empresa de investigación de mercado Datanálisis.

A estos reconocimientos se suman los reseñados en el informe correspondiente al primer semestre de 2014, de "Mejor Proveedor en Comercio Exterior de Venezuela en 2014", "Mejor Banca en Línea Personas de Venezuela" y "Mejores Iniciativas de Seguridad de la Información de Latinoamérica", estos 3 otorgados por la revista Global Finance; el "Data Integrity Award 2013 en Latinoamérica" conferido por MasterCard Worldwide y el primer lugar de preferencia del ranking de Marcas Gerente 2014 en el sector banca, el cual ha detentado por 7 años consecutivos.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

La prevención y control en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo continúa siendo un tema de primordial atención en el Banco. En este sentido, se mantiene el Programa de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en todos los niveles, con mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, intensificando la aplicación de la política "Conozca su Cliente", por considerarla el medio más idóneo de obtener resultados efectivos en la actividad de prevención de legitimación de capitales y anticorrupción en general y los programas de adiestramiento dirigidos al personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, el Banco cuenta con un "Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", debidamente estructurado, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control.

Compromiso Social

La inversión social del Banco durante el año 2014, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 52,5 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas de reconocidas organizaciones que atienden el desarrollo social y educativo a nivel nacional.

Los aportes se destinaron en 61 % a instituciones que atienden la educación básica y superior y, especialmente, a los programas de emprendimiento, becas y fortalecimiento de la cultura de mantenimiento, que brindan la oportunidad a jóvenes de continuar desarrollando sus estudios universitarios y de educación media; y 39 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades programas de prevención en salud, programas sociales de atención a niños y jóvenes y aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Durante el año, destaca la consolidación de la alianza entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, la cual está enmarcada en el desarrollo y fortalecimiento del programa "Ponle Cariño a tu Escuela" con más de treinta años de existencia. Esta alianza tiene entre sus objetivos la rehabilitación y mantenimiento de la planta escolar, el generar conciencia y compromiso de conservación escolar y crear espacios de participación con las comunidades educativas. En el período se atendieron más de 22 centros educativos a nivel nacional que han beneficiado en forma directa a más de 12.000 estudiantes.

Continuó desarrollándose el programa de Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela” mediante el cual el Banco, conjuntamente con la Fundación Mercantil, pone a disposición de una serie de instituciones sociales su plataforma de internet, con el propósito de que la clientela pueda tener información actualizada acerca de la labor que desarrollan y también tengan la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos. De igual forma, destacan los programas de apoyo a la cultura a través de las actividades expositivas del Espacio Mercantil, un lugar de difusión y promoción de la historiografía del arte nacional.

Finalmente, procede efectuar especial mención y reconocimiento a la participación activa y creciente del Voluntariado Mercantil y sus familiares en diversas actividades, entre las que destacan los programas de arborización y de construcción de viviendas en alianza con la Universidad Simón Bolívar y la Organización Techo Venezuela, respectivamente.

Mercantil tiene como uno de sus valores corporativos ser “una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa”.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Cabe señalar la continuidad de la aplicación de las políticas de compensación que benefician y apoyan a los trabajadores en procura de preservar y mejorar sus condiciones económicas, políticas por las que se ha alcanzado una posición de liderazgo en esta materia en el sector financiero. Estas políticas van aunadas al desarrollo de programas permanentes de recreación, formación y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Lo expresado se complementa con el desarrollo de variadas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional.

Las relaciones con los funcionarios y empleados se han mantenido dentro del tradicional espíritu de armonía y cooperación y la Junta Directiva desea expresarles su reconocimiento por la eficiencia y dedicación que han mostrado en el desempeño de sus labores.

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.

Nelson Pinto Alves

Gustavo A. Marturet

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Roberto Vainrub A.

Solidez

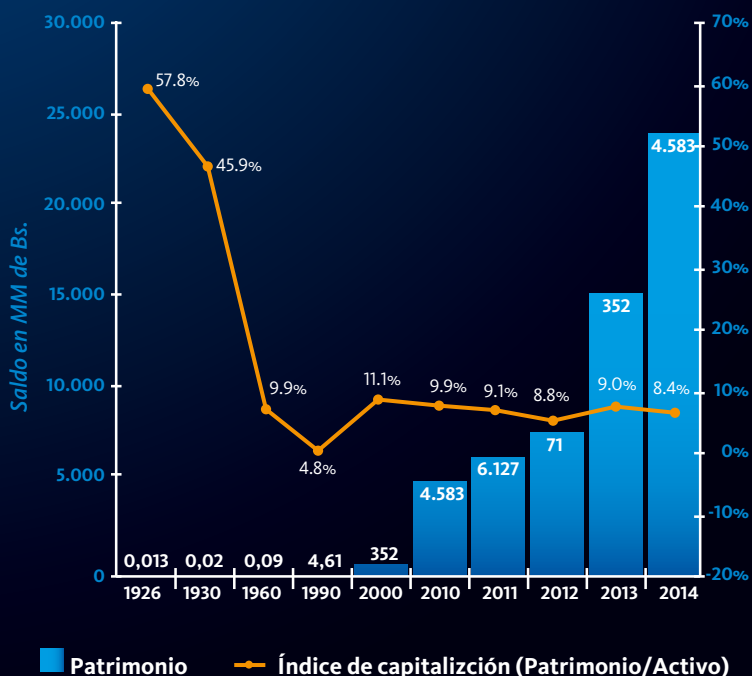
“La Solidez por encima de todo”

Mercantil tiene una estructura definida de políticas de riesgo que están presentes en todas las decisiones de sus empresas. Son normas y políticas que garantizan la solidez de la institución las cuales se han mantenido y perfeccionado en el tiempo

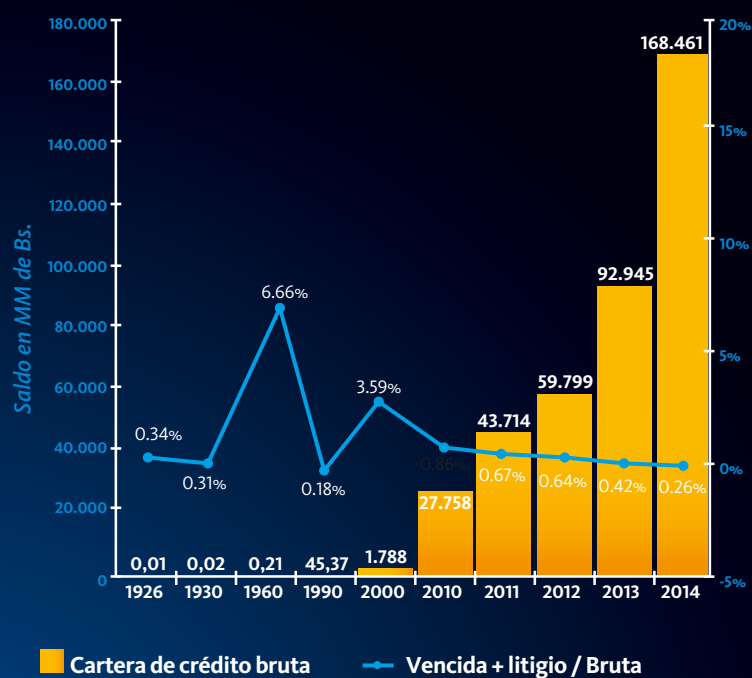
Evolución del índice de capitalización

Mercantil Banco Universal se ha mantenido dentro de los estándares internacionales de bancos bien capitalizados a lo largo de nueve décadas. En sus inicios, entre 1926 y 1930, el Patrimonio representaba la mitad de sus activos y luego se fue estabilizando, en la medida que crecieron sus operaciones crediticias.

Evolución del Índice de Capitalización



Indicadores de Cartera de Crédito Bruta vs Vencida + Litigio



Indicadores de Cartera de crédito bruta versus Vencida + Litigio

Mercantil Banco Universal ha sabido seleccionar una cartera de clientes que, en el transcurso del tiempo, se ha comportado en forma correcta e idónea frente a sus compromisos crediticios. Solo en 1960 por cambios políticos y en el 2000 por el impacto de la vaguada en el estado Vargas hubo variaciones en este indicador.

98% del personal

de Mercantil Banco Universal considera: **“Mercantil es una organización sólida y estable”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



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 31 2014	Junio 30 2014
Disponibilidades	74.865.588.236	50.497.947.706
Inversiones en títulos valores	44.287.992.721	46.576.041.790
Cartera de créditos	162.619.332.439	123.279.963.409
Intereses y comisiones por cobrar	2.170.590.311	1.797.782.305
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	449.474.708	424.848.511
Bienes realizables	22.636.071	3.877.627
Bienes de uso	920.047.356	669.988.878
Otros activos	2.557.706.075	1.713.090.122
TOTAL DEL ACTIVO	287.893.367.917	224.963.540.348
Pasivo		
Captaciones del público	258.084.540.921	202.019.275.738
Captaciones y obligaciones con el Banavih	375.258	739.195
Otros financiamientos obtenidos	268.163.402	155.706.456
Otras obligaciones por intermediación financiera	4.061.038	6.670.997
Intereses y comisiones por pagar	63.195.292	31.305.535
Acumulaciones y otros pasivos	5.217.227.356	4.486.590.389
TOTAL DEL PASIVO	263.637.563.267	206.700.288.310
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	287.893.367.917	224.963.540.348

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

SEMESTRE FINALIZADO

	Diciembre 31 2014	Junio 30 2014
Ingresos financieros	16.741.731.153	11.421.360.952
Gastos financieros	5.262.208.120	3.795.574.605
Margen Financiero Bruto	11.479.523.033	7.625.786.347
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	152.220.262	145.240.991
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	1.902.223.521	893.778.959
Margen Financiero Neto	9.729.519.774	6.877.248.379
Otros ingresos operativos	4.017.704.847	2.599.042.156
Otros gastos operativos	1.528.112.758	1.006.520.070
Margen de Intermediación Financiera	12.219.111.863	8.469.770.465
Gastos de transformación	5.920.521.034	4.625.466.105
Margen Operativo Bruto	6.298.590.829	3.844.304.360
Ingresos por bienes realizables	46.337.421	43.424.917
Ingresos operativos varios	222.563.917	197.905.043
Gastos por bienes realizables	2.848.863	836.042
Gastos operativos varios	602.536.496	424.145.298
Margen Operativo Neto	5.962.106.808	3.660.652.980
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	35.623.180	34.554.336
Resultado Bruto antes de Impuestos	5.926.483.628	3.626.098.644
Impuesto sobre la renta	721.382	121.201.528
RESULTADO NETO	5.925.762.246	3.504.897.116
Aplicación del Resultado Neto		
Resultados acumulados	5.925.762.246	3.504.897.116
Aporte LOSEP	59.856.184	36.626.320

(*) Estados Financieros Comparativos de los cuatro 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, 20 de febrero de 2015

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 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 consolidado de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2014 y los estados consolidados 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 Accionistas de fecha 19 de septiembre de 2014, a la cual asistimos.

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, “Españeira, Pacheco y Asociados”, 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 a 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 consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2014 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. El Banco presenta los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación como información complementaria.

Atentamente,


Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal


Francisco De León
Comisario Principal

Anexo: Informe de “Españeira, Pacheco y Asociados”.

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 2014	Diciembre 31 2014	Junio 30 2014	Junio 30 2014
Disponibilidades	74.773.739.699	74.865.588.236	50.410.147.565	50.497.947.706
Efectivo	4.323.074.680	4.323.074.680	2.739.677.801	2.739.677.801
Banco Central de Venezuela	66.235.156.563	66.235.156.563	43.118.281.307	43.118.281.307
Bancos y otras instituciones financieras del país	290.000	290.000	290.000	290.000
Bancos y corresponsales del exterior	510.114.920	601.963.457	598.057.769	685.857.301
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	3.705.103.536	3.705.103.536	3.953.840.688	3.953.841.297
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	43.634.837.603	44.287.992.721	46.323.837.174	46.576.041.790
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	1.188.775.000	1.188.775.000	7.487.822.000	7.487.822.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	16.292.728.396	16.845.890.167	18.113.390.216	18.276.289.403
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	5.755.356.716	5.755.356.716	5.761.060.584	5.761.060.584
Inversiones de disponibilidad restringida	189.564.274	289.557.621	11.602.025	100.907.454
Inversiones en otros títulos valores	20.208.413.217	20.208.413.217	14.949.962.349	14.949.962.349
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	162.564.282.251	162.619.332.439	122.815.365.124	123.279.963.409
Créditos vigentes	167.524.542.973	167.580.573.699	126.119.259.514	126.586.702.116
Créditos reestructurados	500.986.234	500.986.234	540.771.377	540.771.377
Créditos vencidos	435.910.057	435.910.057	462.267.640	462.267.640
Créditos en litigio	56.019	56.019	204.595	204.595
(Provisión para cartera de créditos)	(5.897.213.032)	(5.898.193.570)	(4.307.138.002)	(4.309.982.319)
Intereses y Comisiones por Cobrar	2.159.182.238	2.170.590.311	1.794.762.551	1.797.782.305
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	2.253	0	1.136
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	599.964.109	611.233.037	743.330.634	745.021.484
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	1.495.049.967	1.495.186.859	1.017.830.846	1.019.158.614
Comisiones por cobrar	88.417.268	88.417.268	55.392.215	55.392.215
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	30.552	30.552	108.371	108.371
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(24.279.658)	(24.279.658)	(21.899.515)	(21.899.515)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	1.185.015.578	449.474.708	1.150.754.013	424.848.511
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	449.491.830	449.491.830	424.865.633	424.865.633
Inversiones en sucursales	735.540.870	0	725.905.502	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
Bienes Realizables	22.636.071	22.636.071	3.877.627	3.877.627
Bienes de Uso	920.047.356	920.047.356	669.988.878	669.988.878
Otros Activos	2.556.195.064	2.557.706.075	1.704.725.996	1.713.090.122
Total del Activo	287.815.935.860	287.893.367.917	224.873.458.928	224.963.540.348
Cuentas Contingentes Deudoras	2.619.615.291	2.619.615.291	1.897.050.319	1.897.050.319
Activos de los Fideicomisos	20.688.548.760	20.688.548.760	16.850.891.288	16.850.891.288
Otros Encargos de Confianza	12.527.177	12.527.177	15.326.827	15.326.827
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	429.295.677.844	429.295.677.844	330.473.420.718	330.561.587.317
Otras Cuentas de Registro Deudoras	9.832.276	9.832.276	10.851.683	10.851.683


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Gerente de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs.)

Pasivo	Balance de Operaciones	Consolidado con	Balance de Operaciones	Consolidado con
	en Venezuela	sucursales en el Exterior	en Venezuela	sucursales en el Exterior
	Diciembre 31	Diciembre 31	Junio 30	Junio 30
	2014	2014	2014	2014
Captaciones del Público	258.022.405.977	258.084.540.921	201.934.781.323	202.019.275.738
Depósitos en cuentas corrientes	174.692.960.589	174.735.696.082	138.890.047.952	138.940.627.936
<i>Cuentas corrientes no remuneradas</i>	83.614.527.247	83.655.678.689	64.359.978.518	64.410.367.604
<i>Cuentas corrientes remuneradas</i>	77.384.718.564	77.386.302.615	67.027.935.255	67.028.126.153
<i>Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20</i>	227.562.130	227.562.130	360.589.187	360.589.187
<i>Depósitos y certificados a la vista</i>	13.466.152.648	13.466.152.648	7.141.544.992	7.141.544.992
Otras obligaciones a la vista	4.431.357.875	4.432.222.968	3.973.094.637	3.973.117.286
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	78.111.913.789	78.120.225.622	58.369.816.510	58.382.775.574
Depósitos a plazo	520.245.035	522.884.401	508.937.417	511.575.862
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	265.928.689	273.511.848	192.884.807	211.179.080
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 BANAVID	375.258	375.258	739.195	739.195
Otros Financiamientos Obtenidos	255.595.002	268.163.402	155.706.456	155.706.456
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	116.740.735	116.740.735	123.100.665	123.100.665
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	138.854.267	151.422.667	32.605.791	32.605.791
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	4.061.038	4.061.038	6.670.997	6.670.997
Intereses y Comisiones por Pagar	63.154.127	63.195.292	31.265.285	31.305.535
Gastos por pagar por captaciones del público	62.806.139	62.813.788	31.144.646	31.184.896
Gastos por pagar por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAVID	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	347.988	381.504	120.639	120.639
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	5.214.539.808	5.217.227.356	4.481.043.634	4.486.590.389
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	263.560.131.210	263.637.563.267	206.610.206.890	206.700.288.310
Patrimonio				
Capital Social	268.060.233	268.060.233	268.060.233	268.060.233
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	35.833	35.833	35.833	35.833
Reservas de Capital	278.782.642	278.782.642	277.442.341	277.442.341
Ajustes al Patrimonio	(1.035.863)	(1.035.863)	(1.003.358)	(1.003.358)
Resultados Acumulados	22.869.096.766	22.869.096.766	16.944.674.821	16.944.674.821
Ganancia (Pérdida) no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	840.865.039	840.865.039	774.042.168	774.042.168
Total del Patrimonio	24.255.804.650	24.255.804.650	18.263.252.038	18.263.252.038
Total Pasivo y Patrimonio	287.815.935.860	287.893.367.917	224.873.458.928	224.963.540.348


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Gerente de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


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.)

Semestre finalizado

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2014	Diciembre 31 2014	Junio 30 2014	Junio 30 2014
Ingresos Financieros	16.723.494.683	16.741.731.153	11.410.521.712	11.421.360.952
Ingresos por disponibilidades	565.305	568.390	406.973	410.988
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.749.917.032	1.765.715.808	1.951.657.320	1.957.542.462
Ingresos por cartera de créditos	14.876.443.096	14.878.877.705	9.418.606.004	9.423.556.087
Ingresos por otras cuentas por cobrar	24.267.023	24.267.023	19.169.352	19.169.352
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	72.302.227	72.302.227	20.682.063	20.682.063
Gastos Financieros	5.262.082.746	5.262.208.120	3.795.534.600	3.795.574.605
Gastos por captaciones del público	5.240.360.501	5.240.382.142	3.649.492.495	3.649.532.500
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAIVH	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	718.757	822.490	1.445.406	1.445.406
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	18.619.452	18.619.452	140.332.538	140.332.538
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	2.384.036	2.384.036	4.264.161	4.264.161
Margen Financiero Bruto	11.461.411.937	11.479.523.033	7.614.987.112	7.625.786.347
Ingresos por recuperación de activos financieros	149.758.871	152.220.262	144.672.530	145.240.991
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	1.901.656.961	1.902.223.521	893.778.959	893.778.959
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	1.901.656.961	1.902.223.521	893.778.959	893.778.959
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	9.709.513.847	9.729.519.774	6.865.880.683	6.877.248.379
Otros ingresos operativos	4.027.674.870	4.017.704.847	2.601.975.760	2.599.042.156
Otros gastos operativos	1.520.434.774	1.528.112.758	1.004.847.351	1.006.520.070
Margen de Intermediación Financiera	12.216.753.943	12.219.111.863	8.463.009.092	8.469.770.465
Gastos de Transformación	5.916.539.497	5.920.521.034	4.619.751.874	4.625.466.105
Gastos de personal	2.231.015.545	2.231.015.545	1.895.475.672	1.895.475.672
Gastos generales y administrativos	2.103.606.516	2.107.588.053	1.446.393.003	1.452.107.234
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	1.458.116.054	1.458.116.054	1.182.820.850	1.182.820.850
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	123.801.382	123.801.382	95.062.349	95.062.349
Margen Operativo Bruto	6.300.214.446	6.298.590.829	3.843.257.218	3.844.304.360
Ingresos por bienes realizables	46.337.421	46.337.421	43.424.917	43.424.917
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	219.264.712	222.563.917	197.905.043	197.905.043
Gastos por bienes realizables	2.848.863	2.848.863	836.042	836.042
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	601.582.290	602.536.496	423.191.093	424.145.298
Margen Operativo Neto	5.961.385.426	5.962.106.808	3.660.560.043	3.660.652.980
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	35.623.180	35.623.180	34.554.336	34.554.336
Resultado Bruto antes de Impuesto	5.925.762.246	5.926.483.628	3.626.005.707	3.626.098.644
Impuesto sobre la Renta	0	721.382	121.108.591	121.201.528
Resultado Neto	5.925.762.246	5.925.762.246	3.504.897.116	3.504.897.116
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	5.925.762.246	5.925.762.246	3.504.897.116	3.504.897.116
Aporte LOSEP	59.856.184	59.856.184	36.626.320	36.626.320


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Gerente de Finanzas


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

Los resultados de la economía venezolana durante 2014 continuaron afectados por las restricciones de liquidez externa, intensificadas por la caída de los precios petroleros en el segundo semestre, que se han traducido en un importante freno al crecimiento económico y a la estabilidad de precios. Con solo cifras publicadas de los tres primeros trimestres del año, se pasa de un crecimiento de 1,5 % en dicho lapso de 2013, a una caída del PIB Total de 4 %, en el que las actividades petroleras aumentaron en 0,3 % y las no petroleras se contrajeron en 3,8 %. Los sectores de mayor expansión continuaron siendo los no transables, entre ellos, Instituciones Financieras y Seguros (14,2 %), Comunicaciones (5,0 %), Servicios del Gobierno general (1,7 %) y Servicios Comunitarios, Sociales y Personales (0,2 %). En contraste, el resto de los sectores observaron caídas: Comercio (10,8 %), Construcción (10,0 %), Manufactura (9,2 %), Transporte (8,2 %), Minería (7,2 %), Agricultura (3,9 %), Servicios Inmobiliarios (1,9 %) y Electricidad y Agua (1,1 %).

A pesar de este debilitamiento del crecimiento, el mercado laboral evidenció una nueva mejoría al cerrar el desempleo abierto en 5,5 % frente a 5,6 % de diciembre de 2013 (7,0 % vs 7,5 % en promedio), en parte por la creación neta de 441.170 puestos de trabajo al cierre de 2014. El empleo público disminuyó en 77.577 ocupados, que fueron más que compensado por la creación de 518.747 empleos en sector privado, de los cuales casi 26 % fueron actividades formales.

Para los tres primeros trimestres del año, la demanda agregada global (interna más exportaciones) también experimentó una considerable desaceleración al pasar de -0,9 en igual período de 2013 a -8,2 % este año, tanto en su componente doméstico (-8,4 %) como en las exportaciones (-6,1 %). Con la excepción del consumo público (+0,8 %), los restantes

componentes del gasto interno se redujeron: consumo de los hogares (3,3 %), formación bruta de capital fijo (17,9 %) e inventarios (28,5 %). La oferta agregada sufrió no solo la reducción de la producción doméstica, sino también un fuerte ajuste a la baja de 17,4 % en las importaciones, que se suma a la reducción ya observada en igual lapso de 2013 (5,6 %) para totalizar una contracción de 22 % en el bienio.

Este comportamiento conjunto de la oferta y demanda agregadas, y en especial el tipo de mecanismo predominantemente utilizado para financiar el gasto público, explica la aceleración inflacionaria experimentada en 2014 que desde una variación anual (noviembre a noviembre) de 52,8 % en 2013 pasa a 60,1 % en 2014.

Hasta septiembre de 2014, respecto del mismo

Síntesis de Resultados	2013	2014
Producto Interno Bruto Var %¹		
Total	1,5	-4,0
Sector Petrolero	1,0	0,3
Sector No Petrolero	1,7	-3,8
Tipo de Cambio Preferencial Bs./US\$		
Fin de Período	6,30	13,90
Promedio	5,80	14,66
Variación Tipo de Cambio %		
Fin de Período	46,51 %	120,6 %
Promedio	34,90 %	152,7 %
Inflación (Caracas) %²		
Variación Acumulada	52,7	64,7
Variación Anualizada	25,2	70,4
Tasas de Interés. Fin de Período		
Activa Promedio (6 Princ. Bancos)	15,6	19,2
DPF 90 días (6 Princ. Bancos)	14,7	14,5

(1) Cifras acumuladas al tercer trimestre de cada año.

(2) La información corresponde al mes de noviembre de cada año

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

periodo en 2013, el sector externo también ha experimentado un comportamiento negativo.

El valor de las exportaciones petroleras se redujo en más de US\$ 6.000 millones por efecto de la caída en su precio promedio desde US\$/b 101,5 en 2013 a US\$/b 91,5 en 2014 (-5,9 %) y de 89.000 barriles diarios menos de exportaciones petroleras (estimadas de modo implícito por balanza de pagos). Las importaciones totales también se ajustaron a la baja, tanto en el caso de las petroleras (US\$ 2.327 millones), que son de origen público, como las no petroleras privadas (en US\$ 5.142 millones) ya que las no petroleras públicas aumentaron levemente (US\$ 213 millones). Con ello, la balanza de bienes aumentó su superávit en 2014 en US\$ 1.179 millones para contabilizar un considerable ahorro externo de US\$ 28.344 millones en solo tres trimestres. Sin embargo, agregados los déficit de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 18.435 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 7.525 millones), más los Errores y omisiones (-US\$ 3.189 millones), por sexto año consecutivo, el saldo global de la balanza de pagos fue deficitario en US\$ 805 millones (muy por debajo del déficit de US\$ 3.305 millones registrado en igual lapso de 2013). El nivel de reservas internacionales cerró en el tercer trimestre del año en US\$ 21.340 millones, casi invariante respecto al cierre de 2013. En el último trimestre del año experimentó un incremento de 3,4 % (+US\$ 718 millones) hasta alcanzar US\$ 22.058 al cierre de 2014.

El gasto fiscal nominalmente creció en 53 %, hasta diciembre de 2014, lo que una vez descontada la inflación acumulada en igual periodo, supuso un decrecimiento interanual en términos reales de 1,2 %. Esta relativa moderación del gasto y unos ingresos que se estima hayan aumentado en torno a 45 % en términos nominales, determinan un déficit financiero del Gobierno Central en el orden de 2,7 puntos del PIB (-2 % en 2013).

Las considerables inyecciones monetarias de origen fiscal, el crédito a PDVSA por parte del ente emisor, el crédito bancario, la menor oferta de divisas, el mantenimiento de restricciones a los flujos de capital y la ausencia de emisiones de deuda denominada en dólares pero adquirida en bolívares en el mercado doméstico, todos han sido factores que determinan el incremento de 64 % (69,7 % en 2013), de la liquidez monetaria en 2014. Una vez deducido el efecto de la inflación de enero a noviembre sobre estos saldos nominales, los medios de pago en términos reales cayeron en -2,1 % (+7,2 % en 2013).

Las tasas activas de interés de la banca en el año 2014 promediaron 17,2 %, por sobre el nivel de 15,6 % del año 2013. Las tasas de ahorro y plazo marcaron registros de 13,9 % y 14,7 %, similares a las observadas un año atrás. La alta inflación de nuevo explica el mantenimiento de tasas reales de interés muy negativas. En promedio del año, la tasa activa real fue -28,7 % (-24,2 % en 2013) y la tasa pasiva real tomado como instrumento de referencia los depósitos a plazo de -30,4 % (-25,0 % en 2013).

Posicionamiento Estratégico

Misión

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.

Visión

Ser una organización de servicios financieros de referencia en el negocio de banca, en los mercados en los cuales prestemos servicio.*

(*) **De referencia:** ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar.

Durante el año 2014, se realizó un proceso detallado de revisión y análisis de las principales definiciones estratégicas que sirven de fundamento a las actividades de Mercantil. En este proceso, se revisaron los textos de las definiciones estratégicas de Misión y Visión de Mercantil y se formularon los conceptos de Cultura y Compromiso, los cuales asimilan todos los principios y valores Mercantil e incluyen nuevos elementos que son marcadores y distintivos del desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades.

Nuestra Cultura

Solidez: “La Solidez por encima de todo”.

Pensamiento y visión de largo plazo: “La estrategia tiene visión de largo plazo, con decisiones tácticas y búsqueda de resultados en forma permanente”.

Atención y respeto al personal: “El trato, la motivación, el reconocimiento y el desarrollo individual de los trabajadores son una meta permanente”.

Destacar la marca Mercantil: “La imagen es la organización, la exposición pública es de la organización como un todo, no la de sus individuos, y su perfil depende de la estrategia”.

Cumplimiento: “Estricto y oportuno cumplimiento de las leyes, regulaciones, normas y políticas”.

Comportamiento ético: “Tolerancia cero con lo no ético, transparencia en la comunicación e información”.

Multinacional: “Somos una organización internacional de raíces venezolanas”.

Adaptabilidad: “Nos adecuamos constantemente al cambio y a las circunstancias con dignidad e integridad”.

Buen ciudadano: “Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad”.

Disciplina en el gobierno corporativo: “Respeto a las estructuras del gobierno corporativo”.

Nuestro Compromiso

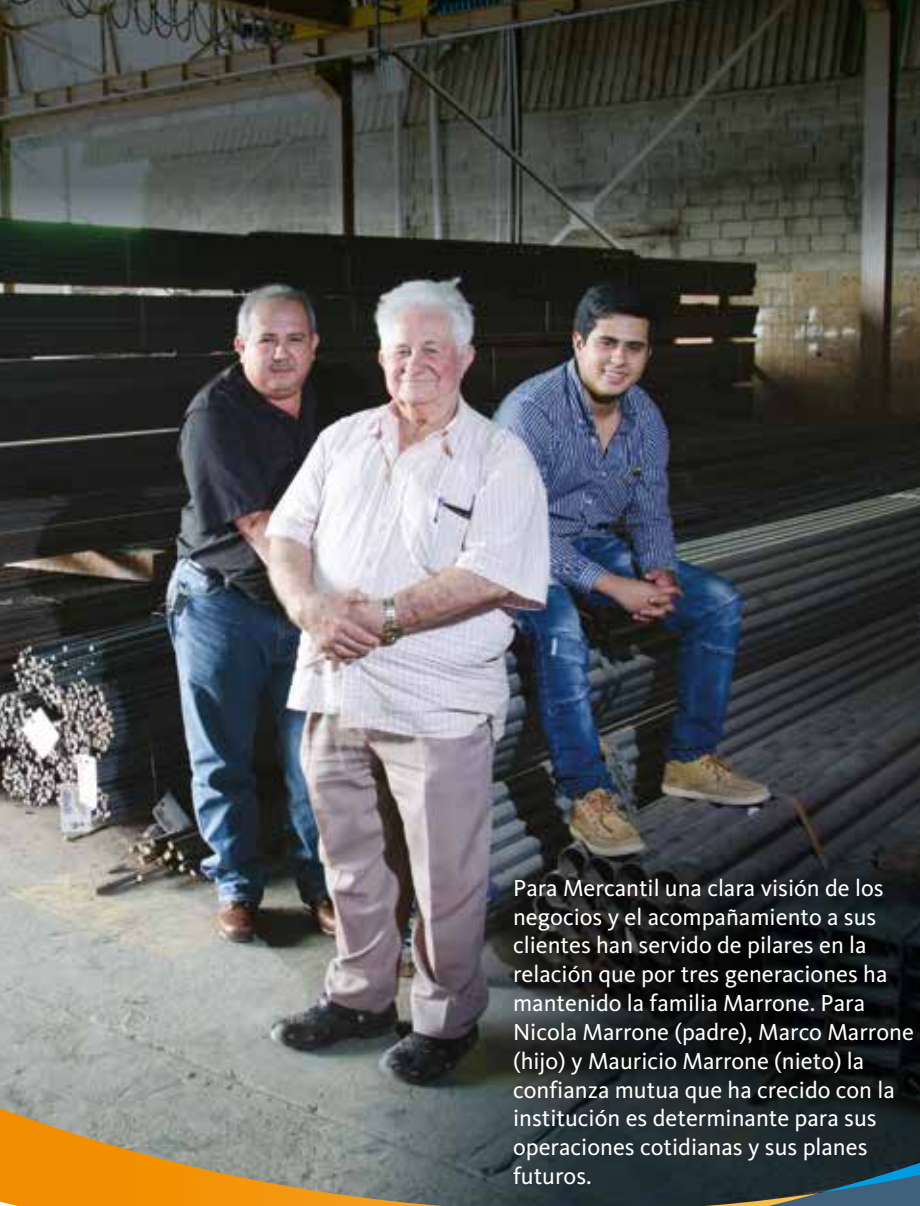
- Ser el mejor proveedor de servicios financieros medido por el grado de satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.
- Ser una organización de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.
- Ser reconocida por su calidad y excelencia.
- Disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos, comprometido con el trabajo en equipo.
- Mantener una prudente gestión de riesgos, conjuntamente con una excelente administración de activos y pasivos.
- Mantener enfoque continuo en el incremento de la eficiencia operativa de la organización como un todo, utilizando la tecnología como una ventaja competitiva.

Mercantil sigue enfocándose en el desarrollo de propuestas de valor integrales y diferenciadas para cada segmento de clientes.

Mantiene los esfuerzos en el incremento del financiamiento a los sectores productivos y al segmento de pequeñas y medianas empresas, siguiendo de forma continua los parámetros de riesgo establecidos a lo largo de la institución. Mantiene la oferta de productos y servicios integrales acordes con las necesidades de los clientes, así como la expansión de la oferta de productos y canales electrónicos y de auto servicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de calidad de servicio a los clientes, apoyado en la instalación de los Hall de Autoservicio y el incremento de las funcionalidades de Mercantil Móvil, reflejándose en el crecimiento de las transacciones por estos dos canales. Igualmente, se continúa profundizando la relación con el segmento “Grandes Mayorías” a través de la red “Mercantil Aliado”, promoviendo el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

Se mantiene el énfasis en la mejora de la eficiencia a través de la mejora continua de los procesos y el incremento en la calidad de los productos y servicios.

Lo anteriormente mencionado, se ha realizado atendiendo al estricto cumplimiento de las regulaciones aplicables en las geografías en las que servimos y al apego a los elementos de transparencia y solidez que son para Mercantil factores claves de su posicionamiento estratégico, del carácter propio de la institución y de su actividad diaria.



Nuestra Cultura

Pensamiento y visión de largo plazo

“La estrategia tiene visión de largo plazo, con decisiones tácticas y búsqueda de resultados en forma permanente”

Desde su constitución, los fundadores de Mercantil tuvieron presente que era un negocio a largo plazo. La relación con sus clientes, trabajadores y accionistas está fundamentada en prestar servicios financieros de calidad que se mantienen y evolucionan en el tiempo.

Para Mercantil una clara visión de los negocios y el acompañamiento a sus clientes han servido de pilares en la relación que por tres generaciones ha mantenido la familia Marrone. Para Nicola Marrone (padre), Marco Marrone (hijo) y Mauricio Marrone (nieto) la confianza mutua que ha crecido con la institución es determinante para sus operaciones cotidianas y sus planes futuros.



Banca con orientación a personas

Entre los hechos importantes en este proceso de expansión figura la decisión de adquirir, en el año 2000, un banco orientado a la atención de personas como Interbank, proceso que complementa la fortaleza de Mercantil

96% del personal

de Mercantil Banco Universal considera: **“En Mercantil tomamos las decisiones pensando en el futuro de la empresa”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Nuestra Cultura

Atención y respeto al personal

“El trato, la motivación, el reconocimiento y el desarrollo individual de los trabajadores son una meta permanente”

El Capital Humano de Mercantil Banco es su principal activo y el compromiso hacia su bienestar y desarrollo es una prioridad en los planes estratégicos de la empresa, que se manifiesta en forma permanente en sus políticas de compensación, adiestramiento y de relaciones laborales; al igual que en las oportunidades de relación y cercanía con sus familiares.

A través de ellos y de su labor en la organización Mercantil transmite los lineamientos propios de su Cultura.

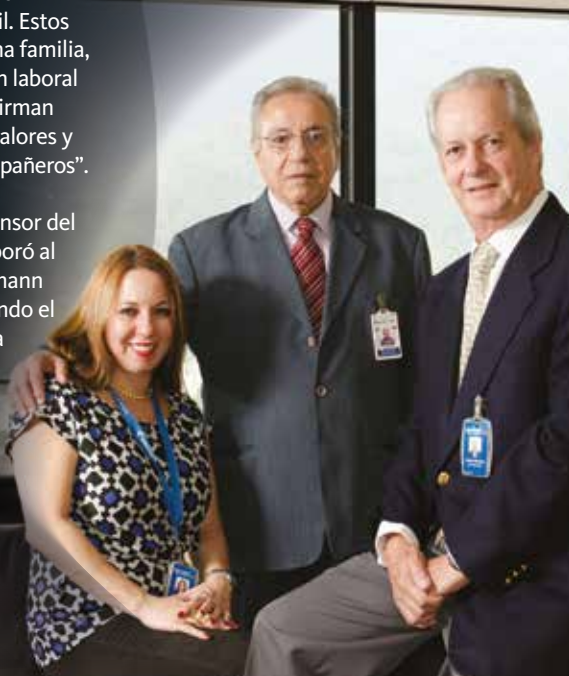
Formación profesional de referencia en Venezuela

En 1966 Mercantil dio inicio a sus Cursos de Crédito, apoyado en la experiencia del Chase Manhattan Bank. El programa integral de crédito Mercantil es una tradición en la empresa y constituye una referencia en el país en la calidad de formación de profesionales.

Relación laboral con identidad

La cordialidad y el respeto son fundamentales en Mercantil. Estos tres miembros de una misma familia, que han creado una relación laboral de 40 años con el Banco, afirman que “gente como uno con valores y principios son nuestros compañeros”.

Pedro Reyes (tío), hoy Defensor del Cliente Mercantil, se incorporó al banco en 1975; Nelson Lehmann (padre) lo hizo en 1982, cuando el banco adquirió la franquicia Diners Club y hoy jubilado Mercantil; y en 1991 Elsy Lehman (hija y sobrina), ha desarrollado desde entonces su carrera en el área de Recursos Humanos.”



El **93 %** del personal de Mercantil Banco Universal considera que **“En Mercantil, la confianza y el respeto son las pautas del trato hacia los trabajadores”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

Análisis de Resultados Consolidados

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre 2014, 2013 y 2012 y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre 2014 con diciembre 2013.

Resumen del Balance General Consolidado

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2014 vs. Dic. 2013		Dic. 2014 vs. Dic. 2012	
	2014 US\$ ⁽¹⁾	2014 bolívares	2013 bolívares	2012 bolívares	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
					bolívares	%	bolívares	%
Total Activo	45.812	287.892.974	183.030.629	104.514.153	104.862.345	57,3	183.378.821	175,5
Disponibilidades	11.913	74.866.697	44.543.920	26.893.624	30.322.777	68,1	47.973.073	178,4
Inversiones en Títulos Valores	7.085	44.523.248	45.067.501	17.870.462	(544.253)	(1,2)	26.652.786	149,1
Cartera de Créditos (neta)	25.877	162.619.332	89.809.279	57.755.945	72.810.053	81,1	104.863.387	181,6
Captaciones del Público	41.069	258.083.275	162.756.924	92.499.400	95.326.351	58,6	165.583.875	179,0
Patrimonio	3.860	24.255.805	16.557.049	9.233.354	7.698.756	46,5	15.022.451	162,7

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

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

Activo Total

Al 31 de diciembre de 2014 el activo total consolidado de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 287.893 millones (US\$ 45.812 millones)¹ lo que representa un incremento de Bs. 104.862 millones (57,3 %) y Bs. 183.379 millones (175,5 %) con relación a diciembre 2013 y 2012, respectivamente. La composición del activo total mantuvo a la cartera de créditos como elemento principal con una participación de 56,5 %; el portafolio de inversiones presenta una contribución de 15,5 %; mientras que las disponibilidades al final del semestre alcanzaron una participación de 26,0 %.

Al 31 de diciembre de 2014 Mercantil Banco Universal es el tercer banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 11,6 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 17,6 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 56,8 % de participación del total del sistema financiero.

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/ US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2014 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 74.867 millones (US\$ 11.913 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 30.323 millones (68,1 %) y Bs. 47.973 millones (178,4 %) con relación a diciembre 2013 y 2012, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 29,0 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 46,3 %, siendo de 27,4 % y 55,1 % para diciembre 2013, respectivamente.

Inversiones en Títulos Valores

Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2014 vs. Dic. 2013		Dic. 2014 vs. Dic. 2012	
	2014 bolívares	2013 bolívares	2012 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares	%	Aumento/ (Disminución) bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	1.188.775	9.753.685	4.075.597	(8.564.910)	(87,8)	(2.886.822)	(70,8)
Estado venezolano y entes públicos	42.987.197	35.037.610	13.537.974	7.949.587	22,7	29.449.223	217,5
Gob. y agencias garantizadas por Gobierno EE. UU.	102.892	143.634	163.267	(40.742)	(28,4)	(60.375)	(37,0)
Otros	244.384	132.572	93.624	111.811	84,3	150.760	161,0
Total Inversiones	44.523.248	45.067.501	17.870.462	(544.253)	(1,2)	26.652.786	149,1

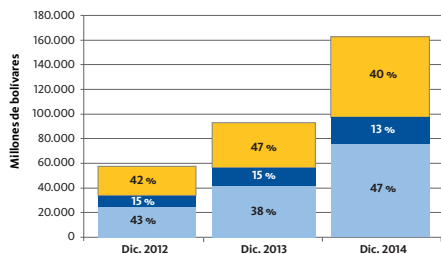
Al 31 de diciembre de 2014 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 44.523 millones (US\$ 7.085 millones)¹, similar a lo registrado en diciembre de 2013 de Bs. 45.068 millones y superior en Bs. 26.653 millones (149,1 %) con relación a diciembre 2012. Asimismo, al 31 de diciembre de 2014 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 96,6 % en títulos emitidos o avalados por el Estado Venezolano y Entes Públicos; 2,7 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días; 0,5 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional y 0,2 % en títulos emitidos por el gobierno y agencias gubernamentales de los Estados Unidos de América, entre otros.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado Venezolano representan 0,6 veces el patrimonio y 5,8 % de los activos.

Al 31 de diciembre de 2014, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 26.167 millones, los cuales representan el 58,8 % del portafolio de inversiones y 1,1 veces el patrimonio (Bs. 16.745 millones, los cuales representan el 37,2 % del portafolio de inversiones y 1,0 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2013).

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



- Personas
- Corporaciones
- Empresas Medianas y Pequeñas

Cartera de Créditos

Al 31 de diciembre de 2014 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs. 162.619 millones (US\$ 25.877 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 72.810 millones (81,1 %) y Bs. 104.863 millones (181,6 %) con relación a diciembre 2013 y 2012, respectivamente. Al cierre de diciembre de 2014, Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados a los sectores turismo, manufactura y agrario con una participación de mercado de 14,2 %, 15,3 % y 15,3 %, respectivamente. En cuanto a la cartera de créditos bruta el banco ocupa el segundo lugar con una participación de mercado del 14,1 %. En relación con la cartera de créditos destinada al sector hipotecario ocupa el tercer lugar con una participación de mercado del 6,6 %. 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 de 0,3 % que compara con 0,5 % del sistema financiero venezolano.

El 99,4 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 31 de diciembre de 2014. La provisión para la cartera de créditos consolidada representa una cobertura de 1.352,9 % de la cartera vencida y en litigio (914,5 % y 611,5 % al 31 de diciembre 2013 y 2012, respectivamente).

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ⁽²⁾

Año finalizado	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,5	0,3	0,4	0,6
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	604,7	1.352,7	913,7	611,1

⁽²⁾ Sobre operaciones en Venezuela

Cartera de Créditos Bruta Por Situación

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31 2014		Diciembre 31 2013		Diciembre 31 2012	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	167.580.574	99,4	92.479.759	99,0	59.223.813	98,6
Reestructurada	500.986	0,3	545.128	0,6	492.243	0,8
Vencida	435.910	0,3	389.596	0,4	373.454	0,6
En Litigio	56	0,0	5.180	0,0	9.761	0,0
Total	168.517.526	100,0	93.419.663	100,0	60.099.271	100,0

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Al 31 diciembre de 2014 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 62,3 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, turístico y manufacturero. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

31 de diciembre de 2014

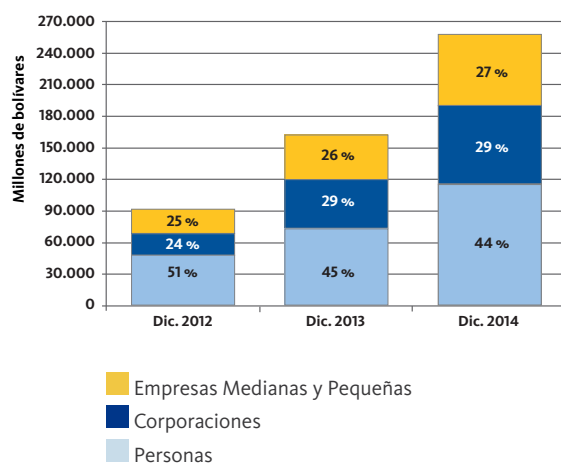
Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria ^(a)	27.602.484	38,21	25,0	13	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2012
Microempresarial	5.195.148	4,09	3,0	24	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2014.
Hipotecaria ^(b)	6.116.783	15,16	20,0	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013.
Turismo ^(c)	3.660.742	5,06	4,25	7,02 ó 10,02	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2012
Manufactura ^(d)	17.650.616	18,99	10,0	16,20 ó 18	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013
	60.225.773	81,51	62,25		

- a) En julio de 2012 Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) y en mayo de 2012 el Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A. emitieron obligaciones al portador no convertibles en acciones destinadas al fortalecimiento y financiamiento dentro del marco de la Gran Misión Agro-Venezuela del Fondo Ezequiel Zamora que en conjunto ascienden a Bs. 1.580 millones. En abril de 2009 el Ejecutivo Nacional aprobó la emisión de Bonos de la Deuda Pública Nacional destinados al financiamiento del Proyecto Plan Integral de Desarrollo Agrícola 2009-2010, estas emisiones pueden ser imputadas a la cartera agrícola obligatoria hasta por un máximo del 30 % del total de la cartera requerida, conforme con lo autorizado por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras en julio de 2012, el monto de la cartera agraria sumando estas inversiones asciende a Bs. 29.183 millones al 31 de diciembre de 2014. Del monto total de la cartera agraria obligatoria que se mantenga, por lo menos el 75 % se debe destinar al financiamiento de los rubros estratégicos para los cuales se establecieron porcentajes de cumplimiento por actividades específicas, un máximo del 5 % para rubros establecidos como no estratégicos y un 20 % destinado a inversión agroindustrial y comercialización. Igualmente, se deberán colocar créditos de mediano y largo plazo en un porcentaje mínimo del 20 % del total de la cartera de créditos agraria. Al 31 de diciembre de 2014 el Banco ha destinado el 89,86 % a rubros considerados estratégicos, 0,26 % a rubros considerados no estratégicos y 9,88 % destinado a inversión agroindustrial y comercialización. Asimismo, al 31 de diciembre de 2014 se mantienen créditos a mediano y largo plazo que representan el 21,78 % del total de la cartera agraria.
- b) Al 31 de diciembre de 2014 el Banco mantiene Bs. 18.081 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., destinados al financiamiento de la Gran Misión Vivienda Venezuela, de los cuales son imputables a la cartera hipotecaria del 2014 Bs. 7.975 millones; el monto total de la cartera hipotecaria sumando estas inversiones asciende a Bs. 14.091 millones.
- c) Al 31 de diciembre de 2014 el Banco cumplió con el porcentaje mínimo requerido de la cartera de créditos destinada al sector turismo en 5,06 % (incluye acciones de SOGATUR por Bs. 207 millones). En noviembre de 2014 entró en vigencia la Ley de Inversiones Turísticas y del Crédito para el Sector Turismo, la cual derogó la medición de la clasificación por segmento de los solicitantes de créditos; el monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs. 3.868 millones.
- d) En junio de 2013 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas establecieron las actividades a las que debe estar dirigido el financiamiento de la cartera manufacturera de los Bancos Universales, la cual debe concentrar el 60 % del total de los recursos destinados a los sectores estratégicos de desarrollo, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias así como estatales.

Captaciones del Público

Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios

Al 31 de diciembre de 2014 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 258.083 millones (US\$ 41.069 millones)¹ lo que representa un aumento de Bs. 95.326 millones (58,6 %) y Bs. 165.584 millones (179,0 %) con relación a diciembre 2013 y 2012, respectivamente.



La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs. 174.734 millones, 60,6 % de incremento respecto al año anterior representando el 67,7 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 28.053 millones (56,0 %) y Bs. 42 millones (8,8 %), respectivamente en el mismo periodo.

Al cierre de diciembre de 2014, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 20,7 % de participación de mercado en depósitos de ahorro y tercer lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado de 11,7 %.

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2014 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 24.256 millones (US\$ 3.860 millones)¹ lo que representa un crecimiento de Bs. 7.699 millones (46,5 %) y Bs. 15.022 millones (162,7 %) con relación al cierre de diciembre 2013 y 2012, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2013, incluye principalmente el resultado neto acumulado del año de 2014 de Bs. 9.431 millones, disminución de Bs. 1.099 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y disminución de Bs. 633 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta.

Para Mercantil Banco Universal, al 31 de diciembre de 2014, el índice de patrimonio sobre activos es de 9,7 %² (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,5 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (10,9 % y 19,0 % al 31 de diciembre de 2013 y 9,8 % y 17,7 % al 31 de diciembre de 2012, respectivamente).

Ganancias y Pérdidas

Margen Financiero

Año finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2014 Vs. Dic. 2013		Dic. 2014 Vs. Dic. 2012	
	2014 US\$ ⁽¹⁾	2014 bolívares	2013 bolívares	2012 bolívares	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
					bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	4.486	28.191.405	16.676.251	10.720.754	11.515.154	69,1	17.470.651	163,0
Gastos Financieros	1.441	9.057.578	5.030.305	3.368.584	4.027.273	80,1	5.688.994	168,9
Margen Financiero Bruto	3.045	19.133.827	11.645.946	7.352.170	7.487.881	64,3	11.781.657	160,2
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	47	297.461	187.102	128.319	110.359	59,0	169.142	131,8
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	445	2.796.003	1.704.815	823.864	1.091.188	64,0	1.972.139	239,4
Margen Financiero Neto	2.647	16.635.285	10.128.233	6.656.625	6.507.052	64,2	9.978.660	149,9
Otros ingresos netos	532	3.346.153	3.061.375	1.704.578	284.778	9,3	1.641.575	96,3
Gastos de Transformación	1.679	10.549.964	6.660.194	4.507.740	3.889.770	58,4	6.042.224	134,0
Impuesto sobre la renta	0	814	3.602	458.431	(2.788)	(77,4)	(457.617)	(99,8)
Resultado neto	1.501	9.430.660	6.525.812	3.395.032	2.904.848	44,5	6.035.628	177,8

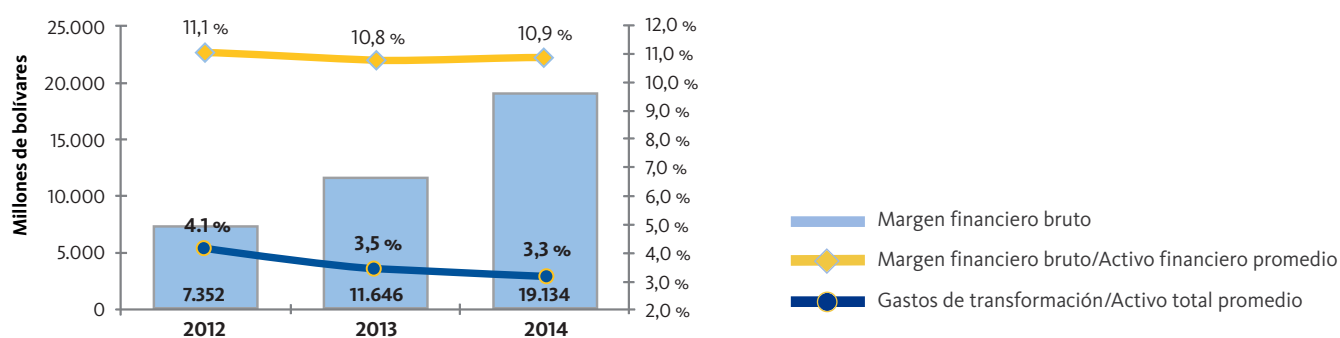
⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1. Los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 6,2842/US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

⁽²⁾ Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos.

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el año 2014 Bs. 19.134 millones (US\$ 3.045 millones)¹, lo que representa un incremento de Bs. 7.488 millones (64,3 %) y Bs. 11.782 millones (160,2 %) con relación al margen de los años finalizados el 31 de diciembre 2013 y 2012, respectivamente. El aumento con respecto al 31 de diciembre de 2014, obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil Banco Universal al 31 de diciembre de 2014 fue de 10,9 % en comparación al mismo período el año anterior de 10,8 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 28.191 millones registrando un incremento de 69,1 % con relación al año finalizado el 31 de diciembre de 2013. Los gastos financieros se ubicaron en Bs. 9.058 millones 80,1 % superior respecto al mismo periodo del año anterior.

Evolución del Margen Financiero



El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 65,3 % al 31 de diciembre de 2014 (57,4 % y 65,0 % al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente).

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el año 2014 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 2.796 millones (US\$ 445 millones)¹ lo que representa un aumento de Bs. 1.091 millones (64,0 %) y de Bs. 1.972 millones (239,4 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2013 y 2012, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 5.898 millones al 31 de diciembre de 2014 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 1.352,9 %.

¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Otros Ingresos, netos

Los Otros Ingresos netos alcanzaron en el año 2014 un total de Bs. 3.346 millones (US\$ 532 millones)¹, lo que representa un aumento de Bs. 285 millones (9,3 %) y Bs. 1.642 millones (96,3 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2013 y 2012, respectivamente. La variación respecto al año 2013, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 1.512 millones (84,4 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y debitos, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año.
- Aumento de Bs. 57 millones (58,4 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos.
- Disminución de Bs. 46 millones (6,3 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año de 2014 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 675 millones.
- Disminución de Bs. 985 millones (107,2 %) en ingresos producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, la cual pasó de Bs. 4,2893/US\$1 a Bs. 6,2842/US\$1 en el año 2013.
- Incremento de Bs. 253 millones (54,1 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el año de 2014 un total de Bs. 10.550 millones (US\$ 1.679 millones)¹ lo que representa un aumento de Bs. 3.390 millones (58,4 %) y Bs. 6.042 millones (134,0 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2013 y 2012, respectivamente. El aumento con respecto al año 2013, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 1.183 millones (40,2 %) en gastos de personal. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordados con el mercado. Los activos por empleado, pasaron de Bs. 25,1 millones en el 2013 a Bs. 39,7 millones en el 2014.
- Aumento de Bs. 1.222 millones (74,6 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 1.484 millones (71,4 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 338 millones (61,2 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros, Bs. 636 millones (111,8 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 175 millones (48,6 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 336 millones (56,2 %) en otros gastos generales administrativos.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el año 2014 fue de 3,3 % en comparación con 3,5 % del año 2013, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 32,2 % siendo para año 2013 de 31,8 %. El número de empleados se ha mantenido en los mismos niveles durante los últimos 3 años. Los gastos de personal y operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 68,5 % en los últimos 12 meses.

¹ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 6,2842 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Impuestos y Contribuciones

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2014 Mercantil Banco Universal y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 467 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 531 millones por Impuestos Municipales, Bs. 2.641 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 219 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 390 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus filiales 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 año, alcanzan la suma de Bs. 4.318 millones y representan el 30,4 % de los gastos del Banco. (Bs. 2.614 millones y 28,1 % al 31 de diciembre de 2013, respectivamente).

Gestión de Negocios

Banca de Personas y Gestión de Patrimonios

La Banca de Personas cuenta con una base de más de 4.400.000 clientes atendidos a través de 265 oficinas, por 126 ejecutivos del segmento Alta Renta, 929 representantes de rentas del segmento Masivo, 9 asesores de negocios del segmento Banca Privada y 53 ejecutivos del segmento Grandes Mayorías, ofreciendo productos y servicios financieros a los clientes de Mercantil.

Los depósitos de la Banca de Personas se ubicaron en Bs. 117.460 millones, los cuales crecieron en 60,4 % con respecto al cierre de 2013. Este comportamiento se apoyó en las Cuentas Corrientes no remuneradas 74,6 % y los productos de ahorro, los cuales crecieron 56 %, para el cierre del año. Banca de Personas aportó el 46,7 % del total de crecimiento de las captaciones de Mercantil Banco Universal el cual fue de Bs. 94.644 millones al cierre de 2014.

En cuanto a la cartera de créditos la Banca de Personas se ubicó en Bs. 68.372 millones, con un aumento al cierre del año 2014 de 96,5 %. El producto Tarjeta de Crédito con sus líneas paralelas fue el soporte fundamental del crecimiento de la cartera de crédito, mostrando un incremento de 124 % (Bs. 21.826 millones). En tanto los préstamos por cuotas dirigidos a personas naturales presentaron un incremento de 87 % (Bs. 3.016 millones) como resultado de la estrategia de atención enfocadas en nichos de clientes. Banca de Personas aportó el 44,5 % del total de crecimiento de la cartera de crédito de Mercantil Banco Universal el cual fue de Bs. 75.491 millones al cierre de 2014.

La estrategia de crecimiento del Producto Tarjetas de Crédito consistió en actividades promocionales y de ajustes que se llevaron a cabo en los límites de crédito durante el 2014. Estas iniciativas contribuyeron a que Mercantil Banco Universal se ubicará en la segunda posición del sistema financiero, con una participación de 18,4 % al cierre de diciembre 2014.

La estrategia se apoyó en iniciativas de cruce de productos, otorgando su primera y segunda tarjeta de crédito a más de 163.000 clientes que cumplieron con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos. Adicionalmente, y apoyando la estrategia de Comunidades Académicas, se emitieron 3.488 Tarjetas de Crédito Nuevos Profesionales, distribuidas en distintas universidades.

En el Segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención Mercantil Aliado, ubicados en sectores populares de 15 estados y en el Distrito Capital. Como resultado de estas estrategias, igualmente se ha mantenido un sostenido incremento en la colocación de los productos dirigidos a este Segmento, Tarjeta Efectivo el cual experimentó un crecimiento de 76,61 % para un total de 174.685 Tarjetas y Créditos para Microempresas con un aumento del 98,9 % alcanzando esta cartera un total de Bs. 5.195 millones al cierre del año 2014. Este volumen de cartera de crédito, permitió que la cartera obligatoria dirigida a los microcréditos tuviera un cumplimiento de 4 % siendo el porcentaje requerido 3 % para el cierre del año.

En Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal, durante el año 2014, se continuó enfocando los esfuerzos en la mejora de servicios y el lanzamiento de dos nuevos productos: Fideicomiso de Contingencia Laboral y Fideicomiso de Depósito en Garantía, manteniendo su condición de pionero en el mercado fiduciario y enmarcado en una estrategia de optimización de los ingresos sobre activos gestionados. El volumen administrado aumentó 40 % y sus ingresos por servicios 59 % con respecto al cierre de 2013.

Durante el año 2014, la gestión de la Unidad de Mercado de Valores se enfocó en ofrecer un mejor servicio y mejoras tecnológicas para la participación de los clientes en el mercado cambiario a través del SICAD II. La simplificación y automatización del proceso de registro de órdenes, contribuyeron significativamente con el crecimiento de la Cuenta de Valores Mercantil que alcanzó al cierre de 2014 un total de 164.785 clientes, quienes también realizaron operaciones en el Mercado Primario y Secundario incrementando la custodia de Títulos Valores en 17,5 % y los ingresos en 17,8 % al cierre del año.

En tanto, el producto Cuenta Especial en Moneda Extranjera (Convenio N° 20), de necesaria utilización en operaciones de Sicad II, alcanzó al 31 de diciembre de 2014 un total de 147.274 cuentas abiertas para personas naturales y jurídicas.

Al cierre de 2014 Mercantil realizó 454 campañas para impulsar productos y servicios, así como el uso de canales electrónicos, con un volumen de más 42 millones de mensajes enviados.

Entre junio y octubre de 2014, se incorporaron en el Sistema Automatizado del Centro de Atención Mercantil (CAM) la opción Afiliación al Cargo Automático para Pago de Tarjetas de Crédito, la opción "0" para suspensión de productos y opciones adicionales para el Monitoreo de Alerta.

Por su parte, Mercantil en Línea Personas continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, ingresando durante el año un promedio mensual de 1.210.000 usuarios, quienes en conjunto realizaron 517 millones de transacciones, representando más de 44 % de las transacciones realizadas en todos los canales en el año 2014.

Asimismo, fueron incorporadas a Mercantil en Línea Personas, las funcionalidades Activación y Desactivación de Tarjeta de Crédito para compras por internet. Adicionalmente, ahora los clientes pueden realizar Transferencias al exterior desde sus cuentas en moneda extranjera, previa la solicitud de disponibilidad de fondos al Banco Central de Venezuela

Banca de Empresas

La Banca de Empresas está constituida por más de 176.000 clientes y representa el 46 % de la cartera total de Mercantil Banco Universal. Se encuentra distribuida en 59 % por el segmento Pyme, el cual abarca el 92 % de los clientes y en 41 % por el segmento Mercado Medio, con el 8 % restante de los clientes.

Al cierre de diciembre de 2014, Banca de Empresas presentó un sólido crecimiento de 74 % en su cartera de créditos con respecto al cierre de 2013, ubicándose en Bs. 77.746 millones, de los cuales Bs. 31.957 millones pertenecen al segmento Mercado Medio, con un crecimiento de 50 % (vs. Dic-13) y Bs. 45.789 millones corresponden a la Pequeña y Mediana Empresa con un incremento de 96 % respecto al cierre de 2013. Este resultado estuvo soportado por la continuación de la estrategia de apoyo e impulso a las pequeñas y medianas empresas a través de un programa de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas. Cabe destacar que el producto con mayor aporte al crecimiento de la cartera crédito fueron los préstamos comerciales con un incremento de Bs. 19.000 millones (70 % vs Dic-13).

Actualmente Mercantil Banco Universal cumple con el manejo de cinco carteras obligatorias que constituyen el 36 % de la cartera de créditos bruta del Banco, de las cuales la Banca de Empresas es responsable por las de los sectores agrario, turístico y manufactura y colabora con las de microcréditos e hipotecario. Al cierre de Diciembre de 2014 el Banco presentó un incremento de Bs. 27.755 millones (85 % vs. Dic-13) en el saldo de dichas carteras, alcanzando los Bs. 60.467 millones, de los cuales la Banca de Empresas abarca el 51 % con un saldo de Bs. 30.581 millones.

En cuanto a los depósitos, la Banca de Empresas evidenció una satisfactoria evolución con un crecimiento de más de Bs. 26.000 millones (62 % vs. Dic-13), ubicándose en casi Bs. 69.000 millones, lo cual representa el 30 % de las captaciones totales del Banco. En este crecimiento destacan los productos de cuentas corrientes con un aumento de unos Bs. 24.500 millones (59 % vs. Dic-13).

Asimismo, como parte de la estrategia de captaciones, a través de la fuerza de venta y campañas comunicacionales dirigidas a los clientes, la Banca de Empresas ha enfocado el esfuerzo en potenciar la venta de productos que conduzcan a la derivación de transacciones, reduciendo las transacciones en oficinas en 13 % comparado con el año 2013, y logrando al cierre de 2014 que el 51 % de las operaciones en Mercantil en Línea Empresas corresponda a transferencias, pagos de servicios e impuestos nacionales, pagos a proveedores y cobranzas por pagos domiciliados, entre otros.

Al cierre de diciembre de 2014, 66.500 clientes de Mercantil en Línea Empresas (96 % del total) emplean el nuevo dispositivo de seguridad denominado "Token" para acceder a este canal, facilitando así la movilidad y potenciando el uso del canal de forma más segura. Además, se siguió impulsando la venta del producto "Círculo de Seguridad" con el fin de reforzar la seguridad de los cheques emitidos, alcanzando 2.651 empresas al cierre de diciembre 2014.

En el año 2014 las transacciones Mercantil en Línea Empresas alcanzaron el 73 % (70 % al cierre 2013) de un total de más de 59 millones de operaciones realizadas por los clientes de la Banca de Empresas a través de Internet y Oficinas Comerciales, alcanzando alrededor de 44 millones de transacciones y 74.500 empresas activas al cierre de diciembre.

Mercantil Banco Universal se caracteriza por ofrecer soluciones financieras innovadoras adaptadas a las necesidades de sus clientes, razón por la cual en el mes de Noviembre se realizó el lanzamiento de la nueva funcionalidad por Internet del producto "Pronto Crédito Empresarial en Línea" para los Segmentos de Banca Empresas, convirtiéndose así en el primer préstamo a cuotas para capital de trabajo, disponible y autogestionable a través de Mercantil en Línea Empresas.

En cuanto al apoyo a las Pymes, Mercantil Banco Universal ha participado en las cuatro ediciones del Convenio Mercantil – Conindustria desde sus inicios en el año 2003 y el pasado mes de septiembre se realizó la firma del V Convenio, el cual comprende el período 2014-2016.

Mercantil Banco Universal ha destinado Bs. 4.225.423 como aporte a las cinco ediciones del convenio, con los cuales se han visto beneficiados 310 clientes empresariales a través de programas dictados en las áreas de Competitividad / Empresas familiares (Coninpyyme), Eficiencia energética, Calidad e innovación tecnológica.

Otro convenio que ha traído grandes beneficios ha sido el de Mercantil-Consecomercio, firmado en octubre de 2011, como soporte al Programa Al Invest de apoyo a las Pymes de la Unión Europea. A partir del 2012, se imparte el programa "Organiza y haz crecer tu empresa" con un efectivo plan de negocios, que permite a los pequeños y medianos empresarios mejorar su competitividad, optimizar procesos, desarrollar su plan financiero y clarificar aspectos claves de su mercado.

Dicho convenio ha atendido a 200 empresas, con un costo total de Bs. 1.200.000, de los cuales Consecomercio ha aportado Bs. 792.000 con fondos provenientes de la Unión Europea para el programa Al – Invest IV, las empresas beneficiadas han aportado Bs. 204.000 y Mercantil Banco Universal ha aportado otros Bs. 204.000.

Banca Corporativa

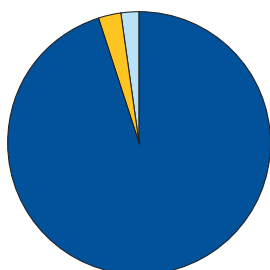
Gerencia Global de Banca Corporativa y de Inversión

En el año 2014, la Banca Corporativa y de Inversión continuó ofreciendo una extensa variedad de productos y servicios financieros de calidad a más de mil grupos económicos, a través de los distintos segmentos corporativos en Venezuela.

La cartera de créditos de la Banca Corporativa y de Inversión se incrementó con respecto al año 2013 en 66 %, cerrando 2014 en Bs. 22.287 millones, distribuidos entre los diferentes segmentos que la conforman.

El crecimiento en las captaciones totales e inversiones cedidas con respecto al año anterior fue del 50 %, registrando una cifra de Bs. 73.521 millones al cierre del año 2014, distribuida entre los segmentos de la Banca Corporativa y de Inversión.

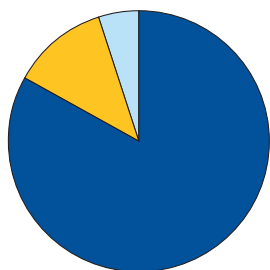
Banca Corporativa Cartera de Créditos 2014



■ Corporativo/Petróleo y Gas	95 %
■ Instituciones Financieras	3 %
■ Banca Institucional	2 %

Bs. 22.287 millones

Banca Corporativa Captaciones Totales + Inversiones Cedidas 2014



■ Corporativo/Petróleo y Gas	84 %
■ Instituciones Financieras	12 %
■ Banca Institucional	4 %

Bs. 73.521 millones

Banca Corporativa Venezuela

Las captaciones totales del segmento que atiende a los clientes corporativos culminaron el año 2014 con un crecimiento de 43 % en relación al año 2013 (Bs. 61.406 millones). Los clientes corporativos, continuaron acumulando volúmenes sustanciales de efectivo por efectos inflacionarios y mejores condiciones de mercado para sus procesos de cobranza.

La cartera de créditos tuvo un comportamiento creciente, incrementándose en 64 % durante el año (Bs. 21.188 millones). Se mantuvo un apoyo creciente a las necesidades de nuestros clientes agrícolas, manufactureros e inversionistas en sector turismo, con lo que se mantuvo el significativo aporte de nuestra unidad a la cobertura de las gavetas regulatorias de Mercantil Banco.

Instituciones Financieras y Relaciones Internacionales

El segmento de Instituciones Financieras en Venezuela continúa adaptándose al cambiante mercado. El enfoque estratégico ha centrado en la racionalización de nuestras contrapartes necesarias en los mercados monetario y de capitales, en términos de Bancos y Compañías de Seguros. Se han dedicado esfuerzos a la venta cruzada de productos y servicios a nuestra actual plantilla de clientes, generando como resultado unos volúmenes de activos y pasivos de Bs. 762 millones y Bs. 8.568 millones, respectivamente.

Banca Institucional

Al cierre de 2014, los depósitos del segmento Banca Institucional en Mercantil Banco Universal se ubicaron en Bs. 3.547 millones, representando 1,2 % del total de captaciones de la Institución, destacando además que el mercado de los depósitos oficiales representa el 0,8 % de participación dentro del sistema financiero venezolano.

Con ese nivel de penetración, Mercantil Banco Universal atiende a más de 157 organismos de la administración pública e instituciones del Estado de diversa índole incluyendo PDVSA, ofreciéndoles una amplia gama de productos entre los cuales destacan: pagos de nóminas y proveedores; recaudación de impuestos nacionales, fideicomisos de inversión, administración y prestaciones sociales.

Productos Corporativos

Durante el año 2014, con el propósito de consolidar las relaciones con los clientes corporativos, el área de Productos continuó con su estrategia de calidad de servicio y atención al cliente. La unidad logró satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de su modelo de Atención Corporativa, prestando un servicio eficiente y personalizado.

La unidad Productos Corporativos mantuvo su estrategia de derivación de transacciones a canales electrónicos con la venta de productos especializados aumentando el índice de productos por cliente corporativo. También se implantó una nueva funcionalidad para permitir a los clientes automatizar el proceso de solicitudes utilizando Mercantil en Línea Empresas como parte de las subastas establecidas en el Sistema Cambiario Alternativo de Divisas (SICAD II). Adicionalmente se implantó la nueva plataforma para el pago de servicios y facturas ofreciendo a los recaudadores especializados la recaudación de cobranzas en línea con conciliación totalmente automatizada.

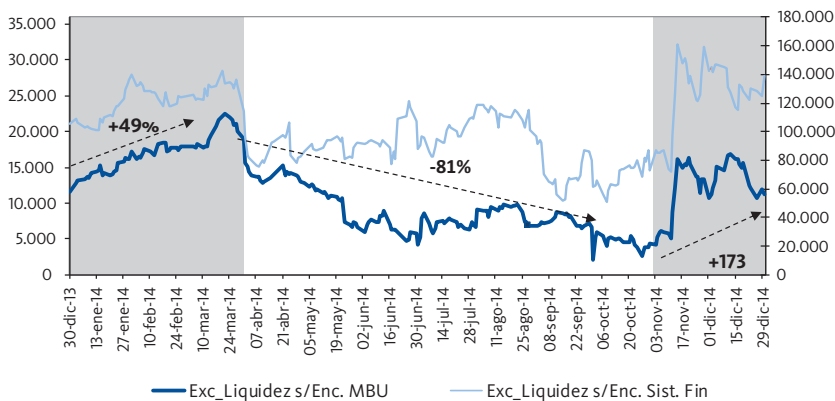
De igual manera la unidad de Productos Corporativos participó en la promoción de eventos y patrocinios de empresas del segmento, consolidando la imagen de Mercantil como aliado en áreas esenciales destinadas a reforzar la responsabilidad empresarial y ratificando su compromiso con la cultura emprendedora del país, dando respaldo a la iniciativa de desarrollos de nuevas empresas.

Finanzas

Liquidez

El comportamiento de la economía durante el año 2014, estuvo caracterizado por una recomposición de los excedentes del sector financiero. Al cierre del año se distribuía así: 61,0 % privado y 37,0 % público. En este sentido, el excedente de liquidez sobre encaje del sistema financiero se incrementó en un 32 %, lo que representa en términos nominales un aumento de Bs. 33.525 millones para llegar a Bs. 139.059 millones con respecto al cierre de diciembre del 2013 (Bs. 105.534 millones). A nivel de tendencia, el promedio mensual del excedente alcanzó niveles de Bs. 103.652 millones, 36,52 % por encima del promedio registrado en igual período del año pasado (Bs. 75.924 millones).

Por su parte, Mercantil Banco Universal en el excedente de liquidez sobre encaje registró niveles similares con relación al cierre de diciembre del 2013 (Bs. 12.000 millones). Durante el año 2014 se distinguieron tres lapsos, dos de concentración de liquidez y uno de reducción sostenida. A partir de noviembre, la liquidez creció en +173 %.



Política Monetaria

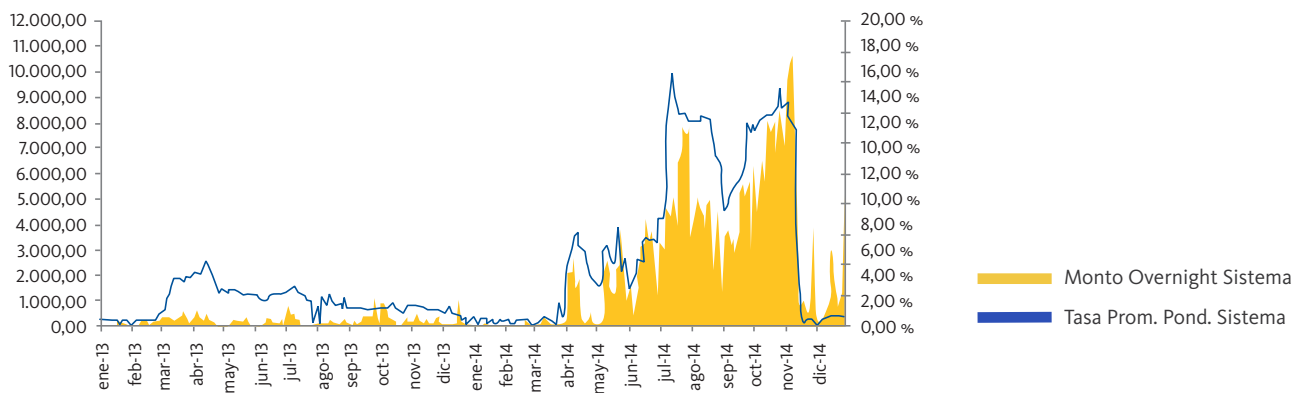
La política monetaria implementada por el Banco Central de Venezuela (BCV) durante el 2014 tuvo un efecto neto de restricción sobre la liquidez.

Al cierre del mes de diciembre, el monto neto de las operaciones de mercado (OMAs) se situó en Bs. 83.314 millones, 57,36 % por encima del monto para el cierre del 2013 (Bs. 52.944 millones). Mercantil redujo considerablemente su participación en estas operaciones, representando el 1,4 % del sistema.

Mercado Interbancario

Las negociaciones en el mercado *overnight* fueron considerablemente superiores a lo observado en años anteriores por lo mencionado anteriormente sobre la reducción de los excedentes de liquidez a raíz del funcionamiento del SICAD y las emisiones de los Valores Bolivarianos. Los promedios diarios tranzados en este mercado fueron Bs. 2.794,8 millones en 2014 versus Bs. 228,4 millones en el 2013, lo cual representa un incremento de 1.124 % del monto transado. Mercantil participó en este mercado prestando un promedio diario de Bs. 15,2 millones.

Mercado Overnight



Las tasas máximas *overnight* observadas fue en el mes de julio que alcanzó 16,60 % y montos superiores a Bs. 5.000 millones diarios. Sin embargo, a partir del 11 de noviembre hubo una fuerte desaceleración como consecuencia del incremento de los excedentes de liquidez monetaria. Por su parte, Mercantil Banco Universal mantuvo niveles de tasas ajustadas al comportamiento del mercado.

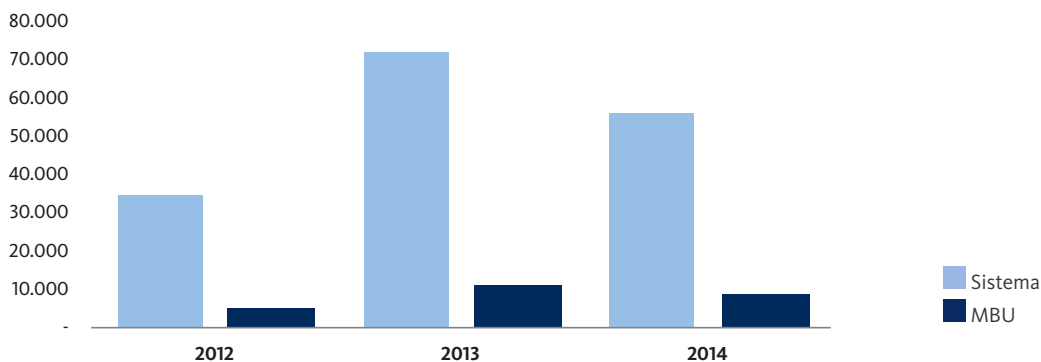
Endeudamiento interno: Deuda Pública Nacional e Inversiones Obligatorias

Con relación a las emisiones de deuda, el Gobierno mantuvo su estrategia de endeudamiento al colocar montos relevantes de deuda interna para financiar el gasto e incrementar los ingresos de la Tesorería Nacional. A diferencia de los años anteriores, las subastas de Títulos Valores se efectuaron hasta el 22 de mayo. El monto total emitido de Bonos de la Deuda Pública Nacional (DPN) durante el 2014 fue de Bs. 82.832 millones, de los cuales Bs. 41.800 millones se adjudicaron mediante subastas públicas y 41.301 millones mediante adjudicación directa a bancos del estado y otros entes públicos. Del monto total subastado en el mercado primario, Mercantil Banco Universal compró bonos con rendimientos promedio de 15,31 % versus un rendimiento promedio del sistema del 13,27 %, manteniendo así una estrategia de optimizar el margen financiero. En el mercado secundario, Mercantil Banco Universal compró Bonos DPN pertenecientes a la curva media y larga.

Por otro lado, al igual que el año pasado prevaleció la ausencia de subastas en dólares.

En el ámbito de las inversiones dirigidas, a partir del mes de mayo se realizaron colocaciones para financiamientos especiales a través del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, organismo adscrito a Petróleos de Venezuela (PDVSA), por el orden de los Bs. 56.768 millones, presentando una reducción del volumen por Bs. 15.665 millones (21,82 %) en relación al 2013 (Bs. 71.768 millones). Asimismo, Mercantil Banco Universal fue adjudicado con un total de Bs. 7.974 millones manteniendo así el 14 % del monto total colocado, muy cercano a su participación en 2013.

Inversiones Obligatorias en millones de bolívares



Orientación al cliente

A finales de la década de los 60, Mercantil presentaba útiles consejos para las amas de casa, a través de la promoción de nuevos métodos de pago para la época, como era el uso de los cheques.



Nuestra Cultura

Destacar la marca Mercantil

“La imagen es la organización, la exposición pública es de la organización como un todo, no la de sus individuos, y su perfil depende de la estrategia”

A lo largo de 90 años, la organización Mercantil ha hecho cambios en su nombre en la medida que ha evolucionado hasta convertirse en Mercantil Servicios Financieros. Sin embargo, a través de los años no ha habido cambios en el concepto de mantener a la marca al frente. En sus diversas expresiones públicas como campañas publicitarias. Documentos o informaciones públicas, Mercantil siempre ha sido y será la imagen de la organización.

Identidad Corporativa

El 6 de noviembre de 2007 Mercantil estrena una nueva identidad corporativa que une bajo una sola marca a todas las empresas de Mercantil Servicios Financieros, bajo los atributos de ser una institución sólida, dinámica y visionaria.



Creando oportunidades para nuestros clientes

En la marca Mercantil siempre está vigente el compromiso con el bienestar de sus clientes

92% del personal

de Mercantil Banco Universal considera: “En Mercantil, la institución está por encima del protagonismo individual”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa

Mercantil Banco Universal, a través del área de Operaciones y Tecnología, ha realizado durante el año 2014 iniciativas que contribuyen al mejoramiento de la calidad de servicio de sus clientes mediante el fortalecimiento de sus canales de distribución para la venta de sus productos y servicios, reforzamiento de los niveles de seguridad en materia de prevención de fraudes y eficiencia en los procesos mediante la derivación de las operaciones hacia los canales electrónicos.

Red de Oficinas

Al cierre de 2014, Mercantil Banco cuenta con 265 oficinas a nivel nacional. Producto de las iniciativas de derivación a canales electrónicos, las transacciones ejecutadas en las oficinas comerciales representan el 5 % del total de las transacciones realizadas en los distintos canales, reduciéndose en 1 % respecto al año anterior. Estas acciones de derivación impulsan la mejora en la atención a nuestros clientes, orientados al cumplimiento de los tiempos establecidos por el organismo regulador.

Asimismo, se continuó con la expansión de la red de dispositivos para autogestión de operaciones de taquilla bajo el concepto “Vía Rápida”, implementando a diciembre 2014, 158 equipos multifuncionales en 36 ubicaciones (Oficina Principal, Tolón, El Rosal, Centro Plaza, Bello Monte, Las Garzas, Barquisimeto, Av. Lara, La Concordia, La Lagunita, Plaza República, Puerto Ordaz, C.C. Orinokia, Cima Barinas, Sambil San Cristóbal, La Cascada, Sambil Maracaibo, Sambil Barquisimeto, C.C.C.T. II, Guarenas, Valencia Norte, Maturín, Mérida, Girardot, Valera, Galerías el Recreo, Cabimas, Paseo Orinoco, Cumaná, Sambil Valencia, C.C. Buenaventura Acarigua, Sambil Paraguaná, C.C. Santa Fé, Cagua, San Fernando de Apure y 4 de Mayo), permitiendo realizar operaciones de depósito en cheque y efectivo, así como pagos de tarjeta de crédito y retiros de efectivo. Al cierre del año, a través de estos dispositivos se acumula un nivel transaccional de 9.378.142 operaciones, con una derivación del 54 % de las transacciones totales de las oficinas que se encuentran bajo este concepto.

Red de cajeros automáticos

La red de cajeros automáticos, al cierre de 2014, está conformada por 1.192 unidades (ATM), en 589 ubicaciones de las cuales 265 son de oficinas. Los mismos realizaron más de 128 millones de transacciones durante el año. Como iniciativa para el mejoramiento de la calidad de servicio de la red, se implementó una herramienta de monitoreo y gestión que permite visualizar en tiempo real los niveles de disponibilidad del servicio. Asimismo se incorporaron nuevos límites de retiro para clientes de Mercantil Banco, lo cual facilita la ejecución de las transacciones para los clientes y se incorporó la funcionalidad de envío del recibo de las transacciones a través de correo electrónico, a fin de facilitar al cliente los procesos de conciliación transaccional.

Red de puntos de ventas

Mercantil Banco cuenta al cierre de 2014, con una red de 61.004 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, Merchant y de comercio electrónico, con niveles de disponibilidad promedio mes año del 99,67 %. Asimismo, el canal Puntos de Venta es uno de los canales con mayor crecimiento histórico, presentando para el año 2014 un crecimiento del 21,14 % en sus operaciones al pasar de 175 a 212 millones de transacciones respecto al año 2013.

Canal Mercantil Aliado

Al cierre de 2014 Mercantil Banco cuenta con 247 puntos de atención activos, 125 Taquillas y 122 Comercios Corresponsales, los cuales procesaron más de 1,8 millones de transacciones de los clientes del segmento de Grandes Mayorías. Dentro de las mejoras realizadas a este canal durante el período, se incorporaron nuevos servicios a los Aliados, relativos a prepago y pospago de servicios Directv, pago de tarjetas de crédito y recarga de tarjeta efectivo, a través del canal Mercantil en Línea Personas, a fin de ampliar la oferta de servicios en dicho canal.

Canal Mercantil Móvil

Para el año 2014, el canal Mercantil Móvil realizó 87.750.424 de transacciones, lo cual equivale a un crecimiento del 62,08 % respecto al año 2013. Del total de operaciones realizadas, 90 % fueron a través de la App disponible para dispositivos Tabletas Ipad y Android, y teléfonos inteligentes Android, IOS y Blackberry. El resto de los dispositivos fue atendido mediante Mercantil Móvil Internet.

Adicionalmente, se iniciaron los desarrollos de nuevas funcionalidades con miras a su disponibilidad en el año 2015 como por ejemplo: Móvil Pago, consulta de estatus de las solicitudes, movimientos y citas de operaciones de control de cambio (CENCOEX), afiliación a Mercantil Móvil texto, entre otras.

Por último, en 2014 se enviaron un total de 42.614.795 mensajes correspondientes a alertas y notificaciones, representando el 83,27 % de alertas para prevención de fraudes.

Sistema Gestión de la Calidad bajo requisitos ISO 9001

El Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (Fondonorma) mantiene la certificación de acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, de nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal y adicionalmente la extensión de “la Vía Rápida-Autoservicio”. La auditoría de mantenimiento y renovación fue realizada por el organismo certificador de la calidad en septiembre de 2014 y durante la misma se evidenció la fortaleza del Sistema de Gestión de la Calidad de Mercantil.

Las 9 líneas de servicio certificadas bajo la norma ISO 9001:2008 que cumplen con los requisitos de la norma son:

- Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias para clientes por vía telefónica (CAM).
- Procesamiento de transacciones bajo la red de cajeros automáticos (ATMs).
- Atención de solicitudes de servicios y transacciones bancarias vía Internet.
- Préstamo en efectivo para tarjetahabiente Mercantil (Préstame).
- Servicio masivo de Fideicomiso Laboral.
- Solicitud y distribución de chequeras domiciliadas a nivel nacional.
- Servicio a clientes corporativos por concepto títulos valores de renta fija.
- Tarjetas de Crédito (TDC) en la red de oficinas comerciales a nivel nacional.
- Atención y procesamiento de transacciones bancarias en taquilla de oficinas comerciales a nivel nacional (tipos Hub y A). Esta última fue ampliada para incluir el servicio Vía Rápida-Autoservicio (Depósitos, Tarjetas de Crédito y Retiro Efectivo).

La ratificación de las certificaciones otorgadas por Fondonorma según la Norma ISO 9001:2008 a nueve líneas de servicio de Mercantil Banco Universal y la inclusión de la certificación de las áreas de autoservicio Mercantil Vía Rápida son un reconocimiento a la calidad de servicio que ofrece la institución a sus clientes, con el objetivo de satisfacer sus necesidades financieras en un ambiente de mejora continua de sus procesos.

Reclamos de clientes

El volumen total de reclamos promedio por mes recibidos de clientes en el año 2014 fue de 10.099, correspondiendo el 98 % a reclamos financieros. Tanto en reclamos financieros como en no financieros, se registró 57 % de reclamos procedentes.

Asimismo, los tiempos de respuesta a clientes por reclamos solucionados en tarjeta de débito, crédito y cuentas de depósito reflejan un promedio de 5 días.

El volumen de requerimientos recibidos de organismos oficiales en materia de denuncias, corresponden al 0,5 % de los reclamos ingresados promedio mes, durante el año 2014.

En materia de prevención de fraude electrónico, se incluyeron para el segundo semestre de 2014 notificaciones en los cajeros automáticos y la página Web del Banco, orientados a mantener informados y prevenidos a los clientes.

Asimismo, con la finalidad de reforzar los aspectos más importantes en materia de seguridad, relacionados con el resguardo de la información por parte de los clientes, se dio continuidad a las campañas informativas en la página de Mercantil en Línea, adaptadas a la modalidad de fraude predominante en un momento dado.

Proyectos Relevantes

En materia de prevención de fraude electrónico, durante el año 2014 se continuó avanzando en la implementación de nuevas fases para la herramienta de monitoreo integral multicanal, la cual permite detectar de manera oportuna patrones de fraude, permitiendo tomar acciones para mitigar que el mismo ocurra, en operaciones de tarjetas de crédito, débito y cuentas de depósito. De igual forma, para el canal Mercantil en Línea, se mantuvo el monitoreo antifraude, mediante la herramienta Transaction Guard, garantizando una operación segura con 10.943 alertas promedio mes para la banca en línea personas y 1.605 para la banca en línea empresas.

Como medida para reforzar la seguridad en la Banca en línea Empresas, se finalizó el proceso de distribución y activación del dispositivo Token, el cual sustituye el Certificado Digital. Esta pieza de hardware generadora de contraseñas de un solo uso (OTP), permite la generación de nuevas claves, cada vez que el cliente ingrese a la Banca en Línea Empresas. Esta medida permite mitigar el riesgo de comprometer la contraseña del usuario a través del uso de algoritmos matemáticos que robustecen el proceso de autenticación.

Adicionalmente y cumpliendo con los requerimientos regulatorios Mercantil Banco, implementó el programa de apertura cuentas en dólares y órdenes de compra de divisas, con el fin de proveer a los clientes de medios alternativos para la adquisición de divisas. Igualmente, a fin de dar cumplimiento a la circular 104 del BCV, se efectuó la adecuación y producción de los modelos de cheque, con características de seguridad estándar y única en el sistema Bancario Nacional, lo cual va a permitir disminuir el fraude por falsificación.

Como medida preventiva y con el fin de garantizar la continuidad operativa en caso de fallas o daños físicos, Mercantil ha creado un centro alternativo de contingencia (*Level 3*). Esta instalación permite operar las plataformas distribuidas de los servicios críticos, con el fin de mantener la disponibilidad de los mismos, en caso de contingencia. Asimismo, se incorporó un centro para la recuperación de servicios críticos en caso de desastre por pérdida total del procesamiento central, el cual estará operativo en 2015.

Capital Humano

Las actividades relacionadas con el capital humano del Banco estuvieron orientadas principalmente en reforzar la retención del personal, mantener y mejorar el compromiso desde y hacia los empleados y el clima organizacional, fomentar las oportunidades de desarrollo individual de los trabajadores y sus niveles de bienestar personal y familiar, cumplir con las obligaciones legales y contractuales, mejorar los niveles e indicadores de eficiencia y desarrollar nuevos espacios y oportunidades de cercanía con los trabajadores.

Al 31 de diciembre de 2014, el Banco cuenta con 7.247 trabajadores que representan un variación de -0.4 % respecto al año anterior y alcanza un índice de Activos por Empleado de Bs. 39,7 millones (Bs. 25,2 millones en el 2013). Cabe destacar el fortalecimiento de los medios de autogestión de los procesos de Recursos Humanos desarrollados en el portal “Somos Mercantil”, los cuales permitieron realizar más de 234.000 transacciones en el año (37,7 % más que el año anterior).

Durante el año, el Banco puso en práctica una serie de iniciativas dirigidas a apoyar a sus trabajadores para fortalecer tanto sus ingresos como los beneficios de carácter social. En este sentido, se aplicaron nuevos mecanismos de compensación que permitieron optimizar los ingresos mensuales de los trabajadores y se fortalecieron y ampliaron los planes de financiamiento para gastos razonables, muy particularmente los dirigidos hacia la adquisición y remodelación de viviendas.

Desde la perspectiva del desarrollo del talento, durante el 2014 se llevó a cabo un amplio esquema de actividades y eventos de formación y adiestramiento que permitió realizar 163.500 horas de capacitación, más de 77.800 participaciones para una inversión total de Bs. 25,1 millones, enfocadas en competencias técnicas regulatorias y de cumplimiento, así como en materias genéricas. El esfuerzo tuvo un amplio alcance nacional impartándose, además del adiestramiento a distancia (*e-learning*s), adiestramiento presencial en 43 ciudades del país (30 % por encima de 2013). En cuanto al desarrollo interno, a través del mecanismo para el desarrollo de personal de autopostulación, el personal interno pudo optar a más de 500 vacantes publicadas.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la relación con los trabajadores y sus familias se realizaron más de cincuenta jornadas especiales de integración y cercanía a nivel nacional, alcanzándose una participación de más de 40.600 personas, vinculadas todas ellas con nuestros empleados.

En materia de cumplimiento, el Banco mantuvo sus solvencias laborales, reflejando las auditorías externas e internas el cumplimiento de las normativas legales y contables. Igualmente, en el 2014, se logró incorporar a más del 95 % del personal a las evaluaciones médicas ocupacionales periódicas que realiza la empresa.

Asimismo, siguiendo con su tradición, Mercantil Banco durante el año 2014, no tuvo conflictividad laboral, manteniéndose una relación respetuosa y armoniosa entre la empresa, sus sindicatos y los trabajadores.

Todas las actividades realizadas y la actuación de la gerencia fueron factor fundamental en la mejora de todas las dimensiones del Clima Organizacional y del compromiso de los empleados. Este año, se aplicó con el apoyo de Aon Hewitt (reconocida empresa que presta servicios globales de consultoría), una encuesta que amplía la anterior medición de Clima Organizacional, incorporándole la medición de los niveles de compromiso de los empleados. En este sentido, Mercantil Banco, obtuvo que el 90 % de sus empleados (9 de cada 10) se encuentran comprometidos con Mercantil; nivel que supera con creces, el 81 % que logran las empresas catalogadas por Aon Hewitt como mejores empleadores en Latinoamérica. Desde la perspectiva del indicador utilizado en anteriores encuestas, el 92 % de nuestros empleados consideraron que Mercantil Banco Universal es uno de los mejores lugares para trabajar.

Finalmente, en materia de calidad de vida de los trabajadores y de su entorno familiar, en 2014 se ejecutaron: el Plan Recreativo con la participación de 1.187 hijos de trabajadores con una inversión de Bs. 12,6 millones, la Escuela Deportiva para los hijos de los trabajadores, los Torneos Deportivos, las Jornadas Especiales (declaración de impuestos, cedula, renovación de licencias, de salud, ciclos de formación, videos y conferencias para promover el desarrollo de valores), el evento Gente Mercantil en Movimiento para la promoción de un estilo de vida saludable (proyecto presentado ante la Oficina Nacional Antidrogas) y las visitas guiadas al Espacio Mercantil.

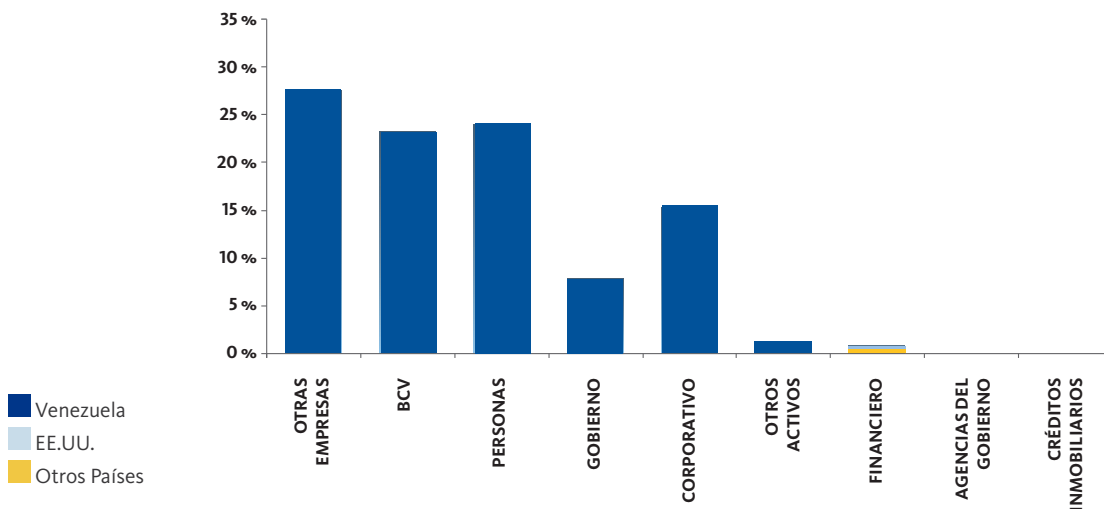
Gestión de Riesgo

En Mercantil Banco Universal la gestión de riesgo es una de las principales fortalezas en la estrategia competitiva. Durante el año 2014, la Gerencia de Riesgo Integral continuó con sus acciones alineadas a las mejores prácticas y dentro de los límites de tolerancia, establecidos por la junta directiva y la alta gerencia. Mercantil Banco Universal sigue orientado a fortalecer una cultura de riesgo en todos los niveles de la organización, a través de la consolidación de los valores corporativos y una búsqueda de la excelencia.

Riesgo de Crédito

A continuación se detalla la exposición global de riesgo de crédito (incluye riesgo directo, contingente y emisor) especializado por geografías y tipo de clientes a diciembre 2014:

Distribución de riesgo de crédito por geografía

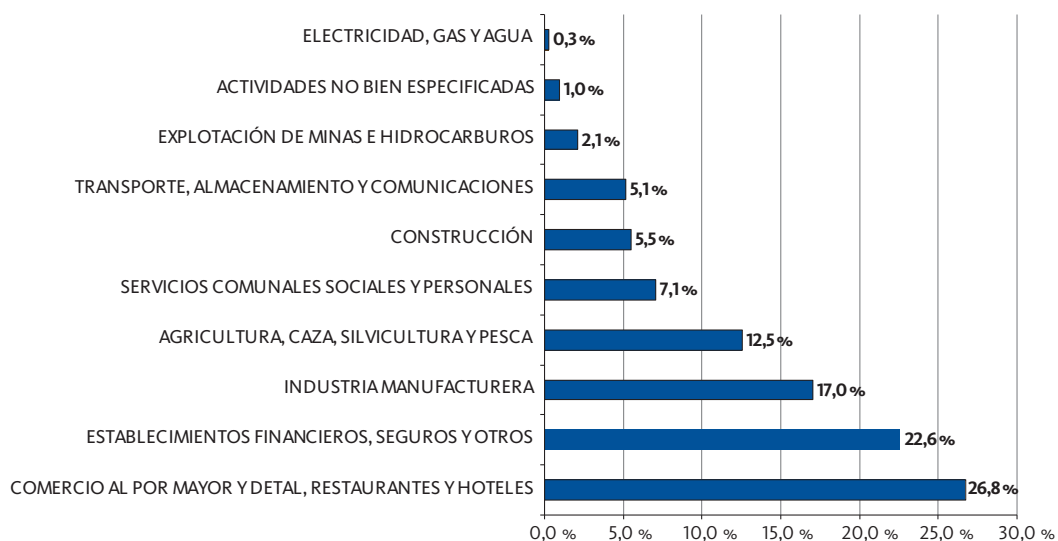


Para 2014, la exposición de riesgo de crédito en Mercantil Banco Universal alcanzó Bs. 177,18 millardos, lo que refleja un incremento de 75,5 % respecto al año anterior. La región geográfica que continúa manteniendo una mayor participación en el total de la exposición de riesgo es Venezuela, con 99,5 % del total.

Durante el año 2014, el segmento Otras Empresas aumentó su participación 3 puntos porcentuales de la distribución total del riesgo de crédito, representando el 27,6 %; al igual que el segmento Personas cuya participación se incrementó en 4,8 puntos porcentuales, ubicándose en 24 %; mientras que el segmento Gobierno disminuyó su participación en 5,3 puntos porcentuales, ubicándose en 7,8 %; al igual que el segmento BCV cuya participación disminuyó en 2,4 puntos porcentuales ubicándose en 23,2 %. El resto del portafolio no presentó cambios significativos.

A continuación se muestra la distribución de la cartera de créditos en Mercantil Banco Universal por actividad económica de los clientes:

Distribución Cartera de Crédito Mercantil por actividad económica



Se observa que el 78,9 % del portafolio de crédito corresponde a las cuatro actividades económicas siguientes: Comercio al Por Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles con 26,8 %, Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a Empresas con 22,6 % (incluye créditos al consumo), Industria Manufacturera con 17 % y Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca con 12,5 %.

La actividad económica que más creció en términos relativos durante el año 2014, fue Industria Manufacturera, lo cual se incrementó en 58 puntos porcentuales.

Al cierre de 2014, los 20 mayores deudores representaron el 4,9 % del total de la cartera de crédito para este periodo.

Bajo la gestión de Riesgo de Crédito, se realiza un seguimiento continuo del riesgo de concentración mediante el análisis de la cartera, las revisiones de los límites de exposición y el establecimiento de políticas.

Riesgo Operacional

Dado el dinamismo de la actividad financiera y considerando las diversas fuentes generadoras de este tipo de riesgo, tanto internas como externas, en Mercantil Banco la gestión del riesgo operacional se concibe como un aspecto fundamental para el alcance de sus objetivos, manteniendo un enfoque integral y orientada a satisfacer las expectativas de los grupo de interés y el cumplimiento con los entes reguladores.

Es así como de manera constante la gestión se enfoca en la combinación de aspectos cualitativos y cuantitativos haciendo análisis preventivo de riesgos, y atendiendo de manera oportuna los mismos a través del establecimiento de acciones correctivas para mitigar las debilidades advertidas.

Durante el año 2014 se identificaron y evaluaron riesgos operacionales en procesos críticos de la organización, ofreciendo información necesaria para la toma de decisiones.

Como respuesta a los riesgos identificados, el seguimiento de los planes de acción representa un elemento clave en la gestión del riesgo operacional, particularmente aquellos planes orientados a prevenir riesgos de alta frecuencia como son los fraudes electrónicos, y los relacionados con la mitigación de riesgos asociados a seguridad de la información. Los riesgos de alta severidad o catastróficos se han atendido con programas robustos de pólizas de seguro y con el fortalecimiento de los planes de continuidad de servicio, que preparan a la organización para responder efectivamente ante amenazas de esta índole.

El estudio comparativo del comportamiento de los eventos de riesgo operacional en el tiempo forma parte de la gestión continua. En este sentido, con base en la información de los eventos recolectados, se realizan cuantificaciones de riesgo y análisis de escenarios, lo cual contribuye al establecimiento de objetivos manteniendo control de las pérdidas esperadas.

La sensibilización de los trabajadores en materia de riesgo operacional es fundamental para lograr el éxito en la prevención y mitigación de riesgos, en tal sentido, como parte de las actividades de concientización se mantiene el curso en línea “Riesgo Operacional”, de manera de afianzar, aún más, la cultura de riesgo en la organización.

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se materializa en una institución financiera cuando las condiciones de mercado cambian adversamente, afectando la liquidez y el valor de los instrumentos financieros que la institución mantiene en portafolios de inversión o en posiciones contingentes, resultando en una pérdida para la institución. Para Mercantil Banco Universal, el riesgo de mercado está constituido fundamentalmente por dos tipos de riesgo: riesgo de precio y riesgo de liquidez.

La medición de cada uno de los factores de mercado y su incidencia en el apetito y perfil de riesgo de la organización se realiza con frecuencia diaria. Para ello, Mercantil cuenta con una infraestructura tecnológica y sistemas de alarmas tempranas en las cuales descansa el control y el seguimiento del riesgo de mercado asumido por la Tesorería, generando una gama de reportes dirigidos a las unidades tomadoras de riesgo de la Tesorería, así como a las instancias gerenciales correspondientes.

Mercantil Banco Universal concentra sus análisis en diversas metodologías para la medición del riesgo de mercado entre las cuales se encuentra el Valor en Riesgo (VaR), Sensibilidad del Margen Financiero ante cambios en las tasas de interés (GAPs de reprecio, Ganancias en Riesgo), GAPs de liquidez, y otra serie de medidas e índices que permiten gestionar eficientemente el riesgo de mercado, tanto en condiciones normales de mercado como en situaciones de estrés.

La unidad de Riesgo de Mercado posee la responsabilidad del establecimiento y la certificación de modelos de medición para los riesgos de mercado. Cada uno de los parámetros que soportan estos modelos, son periódicamente revisados y contrastados con estudios de *backtesting*.

La Gerencia de Riesgo de Mercado monitorea, en forma permanente, las siguientes actividades: Riesgo de Mercado en las Actividades de Renta Fija en Bolívares, *Trading* en el Mercado de Títulos de Valores en Bolívares, Riesgo de Mercado en las Actividades de Posicionamiento, Riesgo de Precio de las Posiciones de Descalce de Tasas de Interés y Riesgo de Liquidez.

Nuestra Cultura

Cumplimiento

Para Mercantil el respeto a la normativa legal y regulatoria existente para los diferentes negocios y en las latitudes en donde está presente es una premisa fundamental de su comportamiento como organización empresarial.

- En 1983, cuando se establece la oficina Mercantil en Miami, Estados Unidos, la primera a nivel internacional, la Institución adoptó las normas de cumplimiento de acuerdo a los estándares internacionales, ubicando a Mercantil con niveles más exigentes incluso que los existentes para ese tiempo en Venezuela
- En 2009, para observar permanentemente este principio en el conjunto de empresas Mercantil y para incorporar cualquier nueva disposición legal que surja, se constituyó una Unidad encargada de la función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de todas las obligaciones regulatorias.
- Para regulaciones específicas como la Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, existen Oficiales de Cumplimiento cuya es misión promover, , una cultura de cumplimiento de los requerimientos legales y normativos de esta materia.

98% del personal

de Mercantil Banco Universal considera:

“En Mercantil cumplimos cabalmente con las regulaciones y las leyes”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Nuestra Cultura

Comportamiento ético

“Tolerancia cero con lo no ético,
transparencia en la comunicación e información”.



Desde hace 35 años, en 1980, el Código de Ética está vigente tanto en Mercantil como en sus empresas subsidiarias y reúnen un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la Compañía.

Para el personal el Código de Ética establece deberes fundamentales en el ejercicio de las actividades cotidianas como la probidad, la lealtad, eficiencia, confraternidad, honradez y el apego a las leyes.

Para los miembros de la Junta Directiva también se disponen de mecanismos específicos, desde el punto de vista ético, para la resolución de conflictos de intereses cuando estos se presenten. Para las Faltas Graves, la empresa dispone, además, de un Comité para la evaluar casos específicos considerados dentro de este renglón.

95% del personal

de Mercantil Banco Universal considera:
**“El Código de Ética de Mercantil determina
nuestra forma de vida aquí”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

Calificaciones de Riesgo

Durante el año 2014 se efectuó el proceso de calificación crediticia a Mercantil Banco Universal.

En la tabla anexa se presenta un resumen de las calificaciones crediticias vigentes de Mercantil Banco Universal otorgadas por la empresa calificador de riesgo Fitch Ratings.

Las calificaciones de riesgo del Banco están sostenidas por la fortaleza de su balance, su fuerte franquicia, su estable base de depósitos y su adecuado manejo de riesgos. Asimismo resalta su experiencia gerencial en un ambiente operativo retador. De acuerdo a la escala de Fitch Ratings las calificaciones nacionales reflejan una “Muy Alta Calidad Crediticia” constituyendo las mejores calificaciones otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales se encuentran limitadas por el entorno operativo estando mayormente supeditadas al riesgo país de Venezuela.

Mercantil Banco Universal

Mercantil Banco Universal	Fitch Ratings
Calificación Nacional	
Largo plazo	AA- (Ven)
Corto plazo	F1+ (Ven)
Calificación Internacional	
Largo plazo (Moneda Extranjera y Local)	CCC
Corto plazo (Moneda Extranjera y Local)	C
Viabilidad	ccc

Nuestra Cultura

Multinacional

“Somos una organización internacional de raíces venezolanas”

Visión de los fundadores 23 de marzo de 1925

En el acta de constitución del Banco Neerlandó Venezolano (hoy Mercantil Banco), sus accionistas expresaron la orientación de la institución de “desarrollar actividades bancarias y comerciales con el exterior”. (Extracto del acta de constitución del 23 de marzo de 1925). Esta vocación internacional se hizo presente en sus orígenes a través de las islas del Caribe holandeses Curazao, Aruba y Bonaire, con las cuales existía un comercio fluido. Posteriormente y en el tiempo evolucionó y hoy se cuenta con Oficinas de Representación en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York. A finales de los años 70 abre una sucursal en Curazao y a partir de la década de los 80 inicia sus operaciones con una oficina en Miami Estados Unidos.

El **97%** del personal

del personal de Mercantil Banco Universal entiende que **Satisfacer las expectativas de nuestros clientes es una prioridad fundamental para nuestra organización”.**

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014



Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT)

La gestión de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (LC/FT), tiene como misión promover a todos los niveles de la organización y como componente de un buen gobierno corporativo, una cultura de cumplimiento de los requerimientos legales y normativos de Prevención y Control de LC/FT de la Superintendencia de las Instituciones del sector bancario (Resoluciones 119-10 y 136-03) y la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, apoyando a la organización mediante un enfoque sistemático y profesional, en la identificación, seguimiento y administración del riesgo reputacional por LC/FT, y proporcionando información, análisis y recomendaciones, a fin de asegurar una actuación ajustada a las regulaciones y a las mejores prácticas internacionales en la materia, como son las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), los Principios Wolfsberg a los cuales el Banco se adhirió en el año 2003, y el Documento de Debida Diligencia con la clientela de los bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa, Mercantil Banco Universal tiene establecido y desarrollado un “Sistema Integral de Administración de Riesgos de LC/FT”, estructurado por un Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT, que reporta directamente a la Junta Directiva, un comité multidisciplinario y una Unidad de Prevención y Control de LC/FT y responsables de cumplimiento designados para las áreas identificadas sensibles de riesgo de LC/FT, al igual que cuenta con un Plan Operativo Anual, un Programa de Evaluación y Control, un Código de Ética, un Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT, un Programa de Adiestramiento y un enfoque basado en el riesgo para la prevención, monitoreo, detección y control de actividades inusuales y/o sospechosas de LC/FT, las cuales, de considerarse pertinente, son reportadas a las autoridades.

Durante el año 2014, su acción estuvo dirigida a continuar reforzando los procesos de Administración de Riesgos de LC/FT, concernientes a la Resolución 119-10 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo, y a fortalecer la cobertura y minimización de los riesgos por LC/FT, mediante la aprobación y establecimiento de políticas, actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT, designación de 28 empleados responsables de cumplimiento para las áreas sensibles de riesgo, implantación de nuevos procesos de monitoreo y control de carácter administrativo y operativo, capacitación del personal con especial énfasis en los que administran procesos de mayor sensibilidad de riesgo, lo cual le ha permitido contar con tecnología de vanguardia y una estructura eficiente y efectiva, con un alto nivel profesional en el proceso de administración del riesgo, interactuando con el resto de las unidades en un ambiente de mejoras continuas.

La política “Conozca su Cliente” es el eje central en el que se apoya Mercantil Banco Universal para la detección oportuna de operaciones que se presuman de LC/FT, cuyos procesos de cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT, son revisados permanentemente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Auditoría Externa y Auditoría Interna.

En materia de adiestramiento al personal, en cuanto a la Prevención y el Control de la LC/FT, se desarrolló un extenso programa de talleres y cursos de capacitación para 6.992 empleados.

La unidad se relaciona permanentemente con el Organismo Regulador y otras autoridades competentes, manteniendo una comunicación ágil y efectiva con los mismos.

Pregúntele a sus amigos por qué no van al banco

La gran que ellos saben como ahorrar dinero y tiempo, dinero y tiempo que les permite un mayor

Porque todas las operaciones electrónicas en Mercantil no son gratis.

Llame
Centro de Atención Mercantil
800 400 24 24

Conéctese
www.mercantil.com

Utilice
Cajeros Automáticos ABRA 24

o en línea, con su Llave Mercantil.



MERCANTIL

Pioneros en canales electrónicos de atención al cliente

A través de los años Mercantil ha sabido adaptarse a la evolución del negocio bancario y asumir las nuevas tecnologías que han proporcionado mayor eficiencia y confort a nuestros clientes. Como por ejemplo los cajeros automáticos, la atención telefónica automatizada y la banca por Internet.

Nuestra Cultura

Adaptabilidad

“Nos adecuamos constantemente al cambio y a las circunstancias con dignidad e integridad”

- A lo largo de 90 años, Mercantil ha sabido entender e incluso anticiparse a los cambios que, en el transcurso de todos esos años, han ocurrido y ha dado siempre respuestas satisfactorias que le han permitido mantenerse exitosamente como una empresa de servicios financieros de referencia en los negocios que participa.
- Esta habilidad, también conocida como Resiliencia, ha permitido a la organización buscar soluciones frente a situaciones adversas o cambiantes en el entorno o en los procesos requeridos para el negocio y obtener respuestas eficientes y productivas que benefician a nuestros clientes, trabajadores y accionistas.
- Un ejemplo ha sido la acelerada evolución de las nuevas tecnologías las cuales han obligado a empresas y personas a transformaciones profundas en sus procesos y formas de actuar.
- Mercantil ha sido, en muchos casos, pionero en la introducción de avanzadas tecnologías tanto en el sector bancario como el de seguros, para proporcionar anticipadamente a sus clientes los beneficios que luego constituyen el estándar de ambos negocios.
- En 1987, Mercantil se posiciona como líder indiscutible en servicios electrónicos con sus cajeros automáticos ABRA 24.

96% del personal

de Mercantil Banco Universal considera:

“En Mercantil tomamos las decisiones pensando en el futuro de la empresa”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

El Banco en todas partes

En sintonía con las nuevas tendencias tecnológicas Mercantil cuenta, desde el año 2012, con la aplicación Mercantil Móvil, disponible para teléfonos inteligentes y tabletas Blackberry, Android e iOS (iPhone y iPad). Esta herramienta permite a los clientes gestionar sus cuentas y productos financieros directamente desde el celular.

Cuando lo necesitas al alcance de tu mano
Mercantil Móvil es la aplicación nativa para equipos móviles.
Si tienes que moverte, Mercantil Móvil es tu aliado.



Mercantil

Derivación de transacciones hacia una vía mucho más rápida

Con el propósito de hacer más prácticos los depósitos y transacciones los halls de autoservicio Vía Rápida Mercantil iniciaron operaciones en el año 2012. En estas áreas se realizan el 77% de las transacciones totales de las oficinas que cuentan con este servicio.



CENTRO DE ATENCIÓN MERCANTIL
TEL: 800 400 24 24
www.mercantil.com

Cambie sus billetes y monedas del cono monetario anterior, por el valor equivalente, en cualquier agente



Auditoría Interna

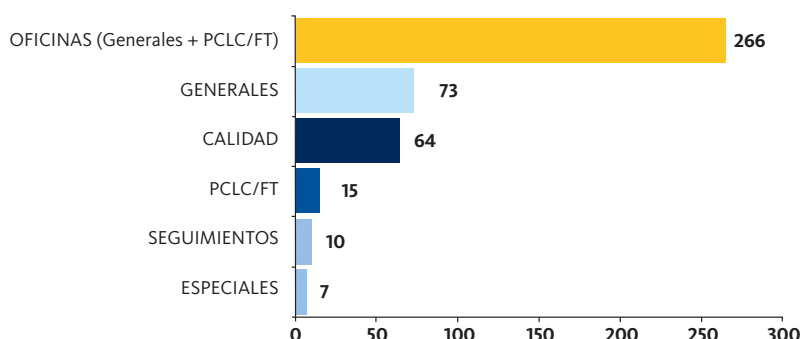
Auditoría Interna de Mercantil, C.A. Banco

Universal ejerce su actividad de aseguramiento y consulta de forma independiente y objetiva, destinada a agregar valor y mejorar las operaciones del Banco y contribuir a la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo, enmarcando su actuación en las tres etapas fundamentales del proceso de auditoría, relativas a la planificación anual, realización del trabajo y comunicación de los resultados de manera permanente, todo en concordancia con la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional; Ley de Instituciones del Sector Bancario; Normas Prudenciales emitidas por Sudeban y otros entes reguladores, con especial atención a la Resolución 119.10 de Sudeban contentiva de las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; Resolución 136.03 sobre Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos; aspectos regulatorios, políticas internas y manuales de procedimientos; Mandato Corporativo (ISO 9001:2008 y directrices para auditores 19011:2002); Declaraciones sobre Normas y Procedimientos de Auditoría Interna N° 1 y 2 (DNAI-1 “El Informe de Auditoría Interna” y DNAI-2 “Documentación del Trabajo de Auditoría Interna”) emitidas por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela; Normas Internacionales para la práctica profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos (IIA), entre otros.

Tiene como función principal apoyar a la Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría, en la protección de los activos del Banco, proporcionando en forma oportuna, información, análisis y recomendaciones sobre el control interno en los distintos ámbitos: financiero, operativo, contable, red de oficinas, cajeros automáticos, tecnología de la información, activos de terceros, tributario, regulatorio y calidad, a fin de asegurar una actuación ajustada a las leyes y a las políticas, normas y procedimientos instituidos por la Organización.

Auditoría Interna reporta directamente al Comité de Auditoría de la Junta Directiva y administrativamente al presidente y está integrada por seis gerencias que atienden: Procesos Centrales, Sistemas, Tributos, Red de Oficinas, Activos de Terceros y Gestión de la Calidad.

A los fines de fortalecer su función y adecuarse a la Resolución 064.14 de la Sudeban, Auditoría Interna realizó una serie de acciones relacionadas con cambio de diseño y forma de los informes a emitirse, reforzamiento del trabajo en equipo a través de las actividades de integración, adecuación del universo auditable, plan de comunicación de la función de auditoría interna hacia la Institución, revisión de indicadores de gestión, configuración del Sistema Autoaudit y definición del rol consultor de la unidad de Auditoría Tributaria, con el fin de crear valor e impulsar el enfoque de riesgo en atención al objetivo del negocio.



La actividad de Auditoría Interna evaluó la eficacia y eficiencia operativa de los procesos de gestión de riesgo y contribuyó al fortalecimiento de los controles internos de Mercantil Banco Universal.

En 2014 los esfuerzos se dirigieron a la revisión en unidades, oficinas, procesos y componentes tecnológicos, dando prioridad a los aspectos de mayor relevancia y riesgo. Se presenta un cuadro con el resumen de la cobertura mencionada.

Nuestra Cultura

Buen ciudadano

“Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad”

El Compromiso Mercantil está presente tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, en un conjunto de iniciativas propias y de apoyo a instituciones de la comunidad que están destinadas a respaldar la labor de diversas organizaciones que atienden la educación, el desarrollo social, la salud y la cultura.

Gente Mercantil: manos solidarias para la comunidad

En el transcurso de la historia de Mercantil, sus trabajadores y familiares se han caracterizado por participar activamente en un conjunto de acciones sociales, educativas y de preservación del medio ambiente.

33 años generando cultura sobre el mantenimiento escolar

El programa “Ponle Cariño a tu Escuela” fue creado por Mercantil en 1982 y desde entonces contribuye con la calidad de la enseñanza en la educación primaria, media y básica, mediante la rehabilitación de planteles educativos, con la participación activa del alumnado, personal docente y administrativo y las comunidades. En 1995 obtuvo un reconocimiento de la Unesco, por considerarlo un programa único en su estilo en Venezuela.

El **95%** del personal de Mercantil Banco Universal considera que **“Esta organización es social y ambientalmente responsable”**.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

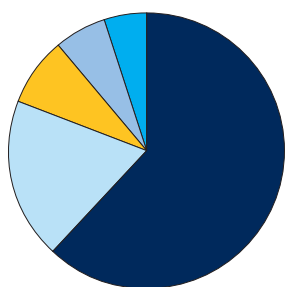
Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Banco Universal durante año 2014, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 52,5 millones (61 % más que permitió atender a 550 mil personas lo cual representa 32 % más que el año 2013); dirigida fundamentalmente a la educación y a diferentes programas y proyectos de desarrollo social emprendidas por reconocidas organizaciones de la comunidad.

Los aportes se destinaron 62 % a instituciones que atienden la educación básica y superior y especialmente a los programas de emprendimiento, inclusión y fortalecimiento de la cultura de mantenimiento, que brindan la oportunidad a jóvenes de permanecer desarrollando sus estudios universitarios y de educación media; y 38 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades la mejora de la calidad de vida a través de programas de prevención en salud, atención a niños, jóvenes y ancianos así como también aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Aporte Social Mercantil

Año 2014



■ Educativas	62 %
■ Desarrollo Social	19 %
■ Salud	8 %
■ Religiosas	6 %
■ Culturales	5 %

Impulsamos la educación

Educación básica y capacitación para el trabajo

Durante el año, destaca la consolidación de la alianza entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, la cual está enmarcada en el desarrollo y fortalecimiento del Programa Ponle Cariño a tu Escuela que tiene más de treinta años de existencia. Esta alianza tiene entre sus objetivos rehabilitar y mantener la planta escolar, generar conciencia y compromiso de mantenimiento escolar y crear espacios de participación “contribuyendo a la integración alrededor del tejido social, presente en las escuelas de Fe y Alegría”. Durante el 2014 se atendieron más de 22 centros educativos a nivel nacional que han beneficiado en forma directa a más de 12.000 estudiantes.

Asimismo, y en conjunto con la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC) se otorgaron aportes para la consolidación de la infraestructura de escuelas en Caracas, San Carlos, estado Cojedes y Barquisimeto, estado Lara, que beneficiaron a 1.165 estudiantes. Igualmente, se dio continuidad al sostenimiento de programas de becas dirigido a niños y niñas de sectores populares y a jóvenes excluidos del sistema educativo formal, y que se orientan a la adquisición de destrezas técnicas que les permita su inserción en el mercado laboral. Entre las instituciones beneficiarias están: AC Alianza para el Conocimiento Instituto Venezolano Suizo; la Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA), Asociación Superación por medio de la Tecnología (SUPERATEC); Fundación Santo Domingo (Formación de Auxiliares de Enfermería para la atención a ancianos); Fundación Alzheimer (Formación de Cuidadores de Atención Domiciliaria); Asociación Civil Damas Salesianas (La Milagrosa Baruta).

Educación superior

En el año 2014, se realizaron importantes contribuciones a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas que atienden el desarrollo académico y profesional de estudiantes de pregrado (Licenciatura y TSU) y posgrado (4to nivel); cabe mencionar, entre ellas las universidades Católica Andrés Bello, Zulia, Simón Bolívar, Central de Venezuela, Metropolitana, Nacional Experimental del Táchira, Fundación IESA, Católica del Táchira, Católica Santa Rosa y Fundación Pygmalion (UCV). Estos aportes estuvieron, dirigidos especialmente a los programas de inclusión por medio del otorgamiento de becas y ayudas de matrículas a alumnos con mayor necesidad; a las actividades de desarrollo académico – estudiantil; dotación y equipamientos de laboratorios, bibliotecas y salas de usos múltiples; así como también al mejoramiento de la infraestructura física.

Desarrollo Social y Salud

Durante el 2014, Mercantil continuó dando su apoyo a la labor realizada por las organizaciones sociales y de salud, que ejecutan acciones destinadas a la población infantil, juvenil y al anciano; promoción del emprendimiento social, lucha contra el consumo de drogas y prevención del embarazo precoz, atención al discapacitado, así como apoyo nutricional dirigido al niño y al indigente.

Estas actividades son dirigidas por instituciones, tales como: Alianza Social Venamcham; Fundación Ideas; Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF); Centro de Servicio de Acción Popular (Cesap); AC Red de Casas Don Bosco; Asociación Civil Buena Voluntad; Asilo La Providencia; Salud y Familia, Alianza para una Venezuela sin Drogas, Autismo en Voz Alta, Por la Caracas Posible; Centro Comunal Catia; Comedores Madre Teresa de Calcuta; Fondo de Protección del Niño y el Adolescente; Sovenia; Fipan; Fundamad; Asociación Nacional Contra la Parálisis Cerebral (ANAPACE); ABC Prodein; Provice; Un Techo para mi país; entre muchas otras.

En cuanto a la atención en salud, el Compromiso Social se tradujo en donaciones a instituciones que ejecutan programas especializados de investigación, atención médica integral, así como preventiva y hospitalaria a niños, jóvenes y adultos. Entre estas, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer; Fundación Cardioamigos; Fundación Laparokids; Fundación Jacinto Convit; Hospital J.M. de los Ríos; Stop Vih/Sida Porlamar; Centro de Salud Santa Inés; Sociedad Anticancerosa de Venezuela; Hospital de Especialidades Pediátricas de Maracaibo; Operación Sonrisa; Hospital San Juan de Dios de Mérida; Centro Médico Docente La Trinidad (Medicina Comunitaria).

Cultura, calidad de vida y medio ambiente

Para el 2014, Mercantil continuó la promoción de actividades relacionadas con la conservación y protección del medio ambiente, así como también de aquellas que estimulan el talento artístico nacional en música, escritura y artes plásticas.

En el área ambiental destaca el apoyo a la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle.

Por su parte, en el área cultural, las instituciones Fundación Camerata de Caracas; Organización Venezuela Viva; Museo de Arte Contemporáneo del Zulia (Maczul); Fundación Pro Música de Cámara; Museo Sefardí; Fundación Museo de Arte Colonial; Fundación Francisco Herrera Luque; Fundación Vinicio Adames; Fundación John Boulton; Camerata de Caracas; Alcaldía del Municipio Autónomo de Lagunillas (Obra Mural "Lagunillas de Agua que se salvó del Fuego") y Fundación Festival Caribe.

Igualmente cabe destacar las actividades de difusión de la Colección de Obras de Arte a través del Espacio Mercantil orientado a preservar, investigar y exponer el arte venezolano a la colectividad.

Apoyo a las obras sociales de las instituciones religiosas

Durante 2014, se realizaron diferentes aportes a las obras sociales de las instituciones religiosas y a los programas de promoción y fortalecimiento de la vocación sacerdotal

Entre ellas, sobresalen muy especialmente la Conferencia Episcopal Venezolana, a través de la Pastoral Familiar y el fortalecimiento del Fondo de Solidaridad Mercantil – Caritas, destinado a la atención de las familias afectadas por desastres naturales; así como los aportes a las Arquidiócesis y Diócesis del país, y a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II; Fundación Amigos del Seminario (Fundasem); Asociación Civil Bien Mutuo y Asociación de Formadores Integrales (Afin).

Programa donaciones en línea: Un Aporte por Venezuela

De igual forma se destaca la continuación de los programas Donaciones en Línea "Un Aporte por Venezuela", mediante el cual la Fundación Mercantil en conjunto con el Banco ponen a disposición de las instituciones sociales su plataforma de Internet, para que la clientela pueda tener información acerca de la labor que desarrollan y también tengan la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos.

Mención especial y reconocimiento merece la participación activa y creciente del Voluntariado Mercantil y sus familiares en diversas actividades entre las que destaca los Programas de Arborización realizado conjuntamente con la Universidad Simón Bolívar, que representa una contribución para aminorar el problema del cambio climático; así como la construcción de viviendas en alianza con la Organización Techo Venezuela.

Mercantil tiene como uno de sus valores corporativos ser "una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa".



Nuestra Cultura

Disciplina en el gobierno corporativo

La estructura de gobierno corporativo de Mercantil deriva de los estatutos de la sociedad, la Ley de Mercados de Capitales, el Código de Comercio y las resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores.



- La estructura de gobierno de Mercantil, está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, que incluye Directores Independientes, con sus Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento
- Unidad de Cumplimiento. Es la encargada de la función de Cumplimiento tanto en Mercantil Banco Universal como en Mercantil Commercebank. Se encarga de gestionar y detectar el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio
- Política de Dividendos. Sometida a la consideración de la Asamblea Ordinaria de Accionistas, celebrada en el primer trimestre de cada año, otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. La Junta Directiva está en facultad de considerar propuestas adicionales de dividendos cuando lo considere pertinente.
- Código de Ética. Mercantil y sus subsidiarias cuentan con Códigos de Ética que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de las empresas de la organización

98% del personal

de Mercantil Banco Universal considera:
“Mercantil es una organización seria y honesta”.

Encuesta de Clima y Compromiso Organizacional 2014

90 años
Mercantil

Gobierno Corporativo

Mercantil Banco Universal es un Banco constituido en Venezuela en 1925. Su principal accionista, Mercantil Servicios Financieros, es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas, además de contar con un programa de ADRs nivel 1 que se transan en “Over The Counter” en los Estados Unidos de América. La estructura de Gobierno Corporativo del Banco deriva de los estatutos de la sociedad, de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, del Código de Comercio y las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia del Banco analizan y estudian las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar su estructura de Gobierno Corporativo a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado del mismo, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Conforme a lo expresado, desde el año 2009 se impulsó la iniciativa del establecimiento y desarrollo de la Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados, con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados. Tal como se planificó, durante el año 2014 se continuó en el avance de la ejecución de la Agenda Estratégica de esta Unidad, mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período. Todas las actividades del Banco se ejecutan bajo los más exigentes principios éticos y profesionales. El Banco cuenta con un Código de Ética, el cual reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de sus actividades. Este Código incorpora nuestros deberes fundamentales como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los estatutos del Banco respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos, o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación de los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

La estructura de gobierno del Banco, está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, con sus comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.

Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que comprenden los de la comunidad en general y en particular los de sus accionistas, acreedores, clientes y empleados. La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno. Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva del Banco está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso del Banco de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando un mejor cumplimiento de sus funciones.

La Junta Directiva está integrada por siete (7) Directores Principales y siete (7) Directores Suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que puede recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne una vez al mes y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, desde el año 1981 los Estatutos del Banco establecieron la creación de los Comités de Compensación y Auditoría, cuyo funcionamiento se rige según lo establecido en dichos Estatutos. Igualmente, en una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en enero de 2006, los accionistas aprobaron una propuesta presentada por la Junta Directiva para modificar los estatutos del Banco, en la cual se otorgó rango estatutario al Comité de Riesgo, el cual había sido previamente creado por la Junta Directiva en su reunión del 31 de mayo de 2001. Estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

Adicionalmente, consecuente con su tradición de acogerse a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Comité de Auditoría aprobó los estatutos para su funcionamiento. Este documento detalla el propósito del Comité, sus funciones y responsabilidades, estando obligados sus miembros a realizar una evaluación anual del cumplimiento de las mismas. Igualmente, ratifica la obligación de que la mayoría de sus miembros deben ser independientes de la Gerencia y agrega la obligación de que al menos uno de sus miembros debe tener considerable experiencia contable o de gerencia financiera.

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Eduardo Mier y Terán
(Coordinador)
Roberto Vainrub
Alfredo Travieso P.
Gustavo Machado C.
Luis A. Marturet M.
Gustavo J. Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos del Banco, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. También aprueba la contratación y honorarios de los auditores externos. En el año 2014 el Comité de Auditoría se reunió siete veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros del Banco, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; análisis y fijación de provisiones para cartera de créditos, otras provisiones y apartados; aportes a realizar al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, a la Sudeban y a los Consejos Comunales; reportes de actividades de auditoría interna; reportes de actividades relacionadas con prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; plan de actividades de auditoría externa para el año 2015; propuesta honorarios auditores externos para el año 2015; consideración honorarios adicionales del año 2014 de los auditores externos; repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas a los estados financieros; consideración y seguimiento al proceso de elección de los auditores externos del Banco de acuerdo a lo dispuesto por la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la Normativa prudencial dictada al respecto; informe de los auditores externos sobre el contenido y alcance de la Resolución de la Superintendencia contentiva de las "Normas Generales relativas a las funciones y responsabilidades del auditor externo, de las auditorías y de los informes auditados de las Instituciones del Sector Bancario".

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Gustavo A. Marturet M.
(Coordinador)
Roberto Vainrub A.
Eduardo Mier y Terán
Gustavo Galdo C.
Carlos Zuloaga T.
Gustavo J. Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo así como las políticas y límites de riesgo del Banco. Optimiza el uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. En el año 2014 el Comité de Riesgo se reunió 12 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados revisiones carteras de crédito de las unidades y segmentos Corporativa Multinacional, Grandes Corporaciones, Pymes, Construcción, Hipotecario a Largo Plazo, Alta Renta, Instituciones Financieras, Petróleo y Gas, Microcréditos, Tarjetas de Crédito, Agropecuario, Corporativa Nacional, Turismo, Sucursal Curazao, Adquisición de Vehículos y Mercado Medio; plan de revisiones año 2014; ajustes a los Manuales de Política de Riesgo de Crédito, de Riesgo Operacional y a los de la Unidad de Administración Integral de Riesgo; cambio metodología provisiones genéricas; cuestionario sobre Administración Integral de Riesgo; reportes de Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito y Riesgo Operacional; presupuesto de actividades de tesorería y límites de Riesgo de Mercado; propuestas de provisiones; metodología para la aprobación de operaciones pasivas que exceden el 2 % del patrimonio del Banco, recomendaciones de clientes a incluir en la lista correspondiente; informes sobre el proyecto de instalación de un Centro de Procesamiento de Datos Alterno (CPDA); ajustes y seguimiento de los límites de riesgo de crédito para la República Bolivariana de Venezuela; ajuste y seguimiento de los límites de Riesgo Cross Border; seguimiento del "Stress Test" a la cartera de inversiones; resumen de la actividad de Trading; consideraciones sobre la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre las carteras de crédito y contingente; revisión límites para Prestatario Individual y Grupo Económico, Comité de Compromisos de Crédito y Capital, Junta Directiva, metodología de rentabilidad ajustada a Riesgo (RAROC) para portafolio de inversiones; informe sobre impactos potenciales en liquidez por esquema cambiario Sicad II; metodologías asociadas a Riesgo de Liquidez, límite de liquidez a corto plazo y alertas tempranas; consideraciones sobre deuda soberana de Venezuela y PDVSA, incidencias evaluaciones firmas calificadoras; designación miembros Comité Integral de Riesgo y Comité de Compromisos de Créditos y Capital, validación metodologías de cálculo de LGD y EAD.

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Alfredo Travieso P.
(Coordinador)
Gustavo A. Marturet M.
Víctor Sierra
Claudio Dolman
Alejandro González S.
Gustavo J. Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del Banco y de aprobar la compensación del Presidente y de la alta gerencia, informando de ello a la Junta Directiva. En el año 2014 el Comité de Compensación se reunió ocho veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados semestrales del Banco; programa gerencial de incentivo a corto plazo; consideraciones dieta Junta Directiva; análisis movimiento de personal durante el año; impacto salario mínimo nacional; fijación política salarial anual; situación Plan Complementario de Pensiones de Jubilación Mercantil, premisas actuariales y ajuste de la pensión mínima del Plan; resultados encuesta sobre clima organizacional; consideraciones compensación para la Alta Gerencia y el Comité Ejecutivo; consideraciones sobre la estructura de pago de la compensación variable; consideraciones sobre medidas de protección personal clave; acciones especiales de compensación a favor del personal en general.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Vollmer A. - Presidente
Nelson Pinto Alves – Presidente Ejecutivo
Nerio Rosales Rengifo
Luis Calvo Blesa
Rosa Delgado de Costantino
Luis Alberto Fernandes
Alfonso Figueredo
Fernando Figueredo M.
Rodolfo J. Gasparri
Philip Henríquez S.
Carlos Tejada G.

El Banco cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y nueve (9) altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias del Banco. Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación.

Presidente de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta Directiva es el Presidente del Banco. Es responsable con el Presidente Ejecutivo y los demás Miembros de la Junta Directiva, de la dirección de las actividades y negocios del Banco, teniendo poderes ejecutivos de carácter general. Asimismo, preside las reuniones de la Asamblea, la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo, proveyendo en el seno de estos cuerpos la guía y orientación requeridas para fijar las políticas, objetivos y estrategias que habrán de adoptarse y para tomar las decisiones de trascendencia; así como supervisar y asegurar la eficaz ejecución de las decisiones y políticas dictadas o aprobadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo. Igualmente, le corresponde ejercer cualesquiera atribuciones que le sean asignadas por la Junta Directiva, así como la representación del Banco ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas.

El Presidente suplente las ausencias temporales del Presidente Ejecutivo, con sus mismas facultades y atribuciones.

Las unidades de Auditoría y Secretaría que reportan directamente a la Junta Directiva, dependen administrativamente de la Presidencia. Por otra parte, la Gerencia de Cumplimiento Corporativo reporta directamente a la Presidencia.

Presidente Ejecutivo

Corresponde al Presidente Ejecutivo la dirección y coordinación ejecutiva de la administración del Banco; someter a consideración del Presidente, de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo la política, objetivos, estrategias y decisiones de trascendencia, informando a todos ellos periódicamente de la situación financiera del Banco y de los resultados de sus operaciones. Le corresponde ejecutar y hacer ejecutar las decisiones adoptadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa del Banco, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes generales, Consultores y asesores que se requieran. Ejerce conjuntamente con el Presidente, la representación del Banco ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas.

El Presidente Ejecutivo suplente las ausencias temporales del Presidente con sus mismas facultades y atribuciones.

Auditor Interno

Conforme a regulaciones aplicables al Banco, este cuenta con un Auditor Interno, quien trabaja conjuntamente con el Comité de Auditoría examinando las operaciones en general del Banco.

El Auditor Interno dirige la Gerencia de Auditoría Interna del Banco, la cual diseña conjuntamente con el Comité de Auditoría un plan de auditoría interna del Banco el cual se ejecuta a lo largo del año. Los resultados de la auditoría interna son revisados y discutidos periódicamente por el Comité de Auditoría y por la Junta Directiva, a los efectos de adoptar las acciones requeridas para corregir las deficiencias detectadas.

Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

El Banco cuenta conforme a las regulaciones sobre la materia con un Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, a quien corresponde ejercer la Presidencia del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el diseño del Plan Operativo Anual en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, la coordinación y supervisión del Comité y la Unidad de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, la coordinación de las actividades de formación y capacitación del personal del Banco en la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, así como mantener las relaciones institucionales con los organismos reguladores en esta materia. Igualmente, presta asesoría al Comité de Auditoría y a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus obligaciones bajo el régimen legal del control y prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Divulgación de Información

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, el Banco elabora y publica mensualmente sus Estados Financieros al cierre del mes precedente. Adicionalmente, con motivo de la celebración de sus Asambleas de Accionistas, el Banco pone a disposición de los accionistas un informe detallado sobre sus actividades y los Estados Financieros correspondientes al semestre y al año inmediatamente anterior, elaborados igualmente conforme a la normativa dictada por la Sudeban, información que es divulgada al público en general y a la Superintendencia de Bancos. Igualmente, la información financiera del Banco está disponible en su página web en la dirección www.bancomercantil.com.



Nuevo Horario de Caja

LUNES A VIERNES 8:30 a 5:30 p.m.
SABADO 8:30 a 12 p.m.
DOMINGO 8:30 a 12 p.m.
De lunes a viernes de 8:30 a 5:30 p.m.

Premios y Reconocimientos

En el año 2014, Mercantil Banco Universal fue objeto de diferentes reconocimientos por parte de prestigiosas publicaciones e instituciones.

- En el mes de enero, la revista Global Finance seleccionó, por noveno año consecutivo, a Mercantil Banco Universal como el “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2014”. Para esta selección, Global Finance tomó en consideración el volumen transaccional, el rango de cobertura geográfica, el servicio a los clientes, la competitividad en precios, el desarrollo de nuevos negocios y la innovación tecnológica.
- En el mes de junio, Mercantil Banco Universal figura, por séptimo año consecutivo como el primer banco del país en el ranking, elaborado por la Revista Gerente, de las 100 empresas venezolanas con mayor índice de preferencia del 2014 con base en una consulta realizada a ejecutivos venezolanos de diversos sectores económicos, alcanzando una preferencia del 29 %.
- En el mes de julio, Mercantil Banco Universal se hizo acreedor del Data Integrity Award 2013 en Latinoamérica otorgado por MasterCard Worldwide, en reconocimiento a la calidad de la información utilizada en las autorizaciones, en el intercambio y compensación de la actividad de tarjetas. MasterCard aplica un Programa de Monitoreo de Integridad de la información que le permite hacer seguimiento a las transacciones enviadas por las instituciones financieras miembros y premiar a las más eficientes, por presentar el mayor incremento en sus índices de calidad operacional. Con este galardón, MasterCard Worldwide reconoció el compromiso de Mercantil con la calidad en sus operaciones en beneficio de sus clientes.
- En el mes de julio, la revista Global Finance anunció los ganadores de los premios de "Mejor Banca del Mundo en Internet", habiendo sido seleccionado al Banco en la categoría por país de "Mejor Banca en Línea Personas de Venezuela" y en la categoría regional de "Mejores Iniciativas de Seguridad de la Información de Latinoamérica". Para esta selección, Global Finance tomó en consideración la estrategia para atraer y atender a los clientes en línea, el crecimiento de los clientes en línea, la amplia oferta de productos, los beneficios obtenidos a partir de las iniciativas de Internet, y el diseño y funcionalidad del sitio web.
- En el mes de noviembre, Mercantil Banco Universal ocupó la primera posición en el segmento de banca, en el ranking de las empresas venezolanas con mejor imagen. El estudio fue publicado en la edición aniversario de la reconocida revista P&M, basado en un estudio realizado por la encuestadora Datanálisis. “En este trabajo se utilizó una metodología fundamentada en la suma de percepciones individuales y una lista de característica con las que el consumidor asocia a una empresa”, indicó la publicación.
- En el mes de diciembre, Mercantil Banco Universal se ubicó en el puesto No. 23 del ranking de los 250 bancos de América Latina elaborado por la revista AméricaEconomía, mejorando siete peldaños con relación al año anterior. El ranking incluye a bancos estatales y los jerarquiza por el tamaño del activo al cierre de junio 2014.



Oficinas Internacionales y Direcciones Corporativas

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL
Avenida Andrés Bello, N° 1
Edificio Mercantil Caracas 1050,
Venezuela Tel.: (58-212) 503.1111
Télex 27002/27003 BMERVC
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A Venezuela
mercan24@bancomercantil.com
www.bancomercantil.com
Twitter: @mercantilbanco
Centro de Atención Mercantil (CAM):
Tel.: 0-500-600 2424/ 0-500-503 2424
(58-212) 600.2424-(58-212) 503 2424

COMUNICACIONES CORPORATIVAS
Av. Andrés Bello, N° 1, Edificio Mercantil
Piso 14, Caracas 1050, Venezuela
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A
Tel.: (58-212) 503.1670
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Oficinas Internacionales

Agencia y Sucursal

ESTADOS UNIDOS

AGENCIA CORAL GABLES, FLORIDA
220 Alhambra Circle, Coral Gables
Fl. 33134, U.S.A.
Telf.: (1-305) 460.8500
Fax: (1-305) 460.8595
Télex: 681278 BMER UW
asala@mercantilcb.com

CURAZAO

SUCURSAL CURAÇAO
Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1
Willemstad, Curaçao.
Tel.: (5999) 432.3000
Fax: (5999) 461.1974 / 432.5049
fgirigori@bancomercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

Av. 82, N° 12-18, Piso 8, Ofc. 805
Edificio Interbolsa, La Cabrera Bogotá,
D.C. Colombia
Tel.: (57-1) 635.0035
Fax: (57-1) 623.7701
jrequena2@mercantilcb.com

LIMA

Edificio Banco de Comercio
Av. Canaval y Moreyra 452, Pisos 15-17
San Isidro, Lima 27, Perú.
Tel.: (511) 442.5100
Fax: (511) 442.5100 Ext. 237
Rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

MÉXICO

Eugenio Sue N° 58, Colonia Polanco Chapultepec,
Delegación Miguel Hidalgo C.P. 11560,
México, D.F.
Tel.: (52-55) 5282.2300
Fax: (52-55) 5280.9418
mercvenmex@prodigy.net.mx

NUEVA YORK

11 East 51st. Street, New York
NY, 10022-5903, U.S.A.
Tel.: (1-212) 891.7479
Fax: (1-212) 891.7419
ljordan@bancomercantilny.com

SAO PAULO

Av. Paulista, N° 1842, 3° andar, CJ. 37
Edf. Cetenco Plaza, Torre Norte-Cep 01310-200
Sao Paulo, SP, Brasil
Tel.: (55-11) 3285.4647 - 3284.0206
Fax: (55-11) 3289-5854 mercansp@uol.com.br



BANCO MERCANTIL Y AGRICOLA

24

Mercantil Banco Universal: 90 años al servicio del país

En la Gran Casa de Camejo nace el Banco Neerlandio Venezolano

El 23 de marzo de 1925, por iniciativa de un grupo de 89 empresarios venezolanos, se constituyó con el nombre de Banco Neerlandio Venezolano el hoy Mercantil Banco Universal. Ubicado en la Gran Casa de Camejo, en la esquina del mismo nombre en la ciudad de Caracas, inició sus operaciones el 3 de abril del mismo año, con un capital social de Bs 3 millones 200 mil y una nómina de 16 empleados, bajo la conducción de su primera junta directiva, presidida por Francisco A. Guzmán Alfaro.

Desde sus inicios, las actividades relacionadas con transacciones y negocios inmobiliarios y el desarrollo de nexos bancarios y comerciales internacionales, especialmente con Holanda y otras naciones del norte de Europa, completan el complejo proceso de relaciones que sus fundadores se habían impuesto como unas de las metas de la organización. Así está contemplado en el documento constitutivo de la institución.

Banco Mercantil y Agrícola: impulso del sector agropecuario del país

En 1926, el entonces Banco Neerlandio Venezolano cambia su denominación social para adoptar la de Banco Mercantil y Agrícola y amplía su capital a Bs 8 millones. En esa época, y consciente de la importancia que para el momento tenía la actividad agrícola para el país, la junta directiva (adelantándose a la legislación que posteriormente se promulgaría), decidió impulsar este importante sector productivo del país mediante el otorgamiento de créditos agropecuarios, posicionándose como un instituto financiero de destacada presencia en este campo, liderazgo que aún conserva en el sistema financiero venezolano.

Vale destacar que en el **año 1927**, el entonces Banco Mercantil y Agrícola era uno de los cuatro únicos institutos bancarios venezolanos de los existentes que emitían su propio papel moneda de circulación legal.

Diez años después, **en 1936**, inicia su expansión geográfica en el territorio nacional mediante la apertura de una oficina en la ciudad de Valencia, estado Carabobo, convirtiéndose en la primera sucursal de la institución en el interior del país.

En 1947 registró sus acciones en la Bolsa de Valores de Caracas, y tras 20 años de labores, comienza la diversificación de sus servicios al otorgar créditos para la compra de automóviles y se posiciona como pionero en el sistema financiero venezolano en el sistema electrónico de procesamiento de datos.



Crecimiento y expansión: la sede de San Francisco



Para 1951, el banco contaba con 14 oficinas de las cuales nueve estaban ubicadas en el área metropolitana y cinco en el interior del país. Ese mismo año, la institución adquiere el terreno ocupado por la entonces conocida panadería Pan Grande en la esquina caraqueña de San Francisco, levantando allí el edificio marcado con el número 5, donde estrena su nueva sede principal el 25 de abril de ese mismo año. A finales de los años 60 el banco contaba con 28 sucursales y agencias en todo el país para atender la expansión de sus operaciones, y por ende, ofrecer un mejor servicio a toda su clientela y público en general.

En 1962, el Banco Mercantil y Agrícola se asocia con el Chase Manhattan Bank, N.A. de los Estados Unidos de América, institución que adquirió 49 % de las acciones del Banco. Esta participación fue posteriormente reducida a menos de 20%, debido a los cambios introducidos en la legislación venezolana, los cuales limitaban el porcentaje de la propiedad extranjera en los bancos venezolanos. La participación remanente fue posteriormente adquirida en 1980 por un grupo de inversionistas venezolanos.

En 1972, Mercantil celebra el primer contrato de fideicomiso de prestaciones sociales que lo convierte en pionero de esta actividad en Venezuela.

En 1975, con el propósito de acompañar las actividades de su clientela en otros países, el banco inicia su expansión internacional y abre oficinas de representación en Nueva York, Londres y Frankfurt. En el marco de este proceso de expansión, en 1981 establece una sucursal en Panamá y se abren en Latinoamérica Oficinas de Representación en Bogotá y Lima.

Banco Mercantil: empresa multinacional con raíces venezolanas

En 1982, el Banco cambia de nombre y adopta el de Banco Mercantil, C.A. Ese año, la institución amplía su cartera de servicios y comienza a ofrecer novedosos programas de financiamiento a su clientela que incluyen créditos personales, créditos al consumidor, para viajes y una serie de diversas facilidades crediticias. En ese año, suscribe un convenio para operar en Venezuela en forma exclusiva la franquicia de la tarjeta de crédito Diners Club.

En 1982 se abre una sucursal en Curazao y oficinas de representación en Sao Paulo y Quito.

Avenida Andrés Bello Nro. 1: nueva sede, nueva identidad corporativa

En 1983, y luego de tres décadas en la esquina de San Francisco en Caracas, traslada su sede principal a la dirección actual, en la Avenida Andrés Bello N° 1 de Caracas y adopta una nueva identidad gráfica corporativa.

Para 1987, Mercantil se posiciona como líder indiscutible en servicios electrónicos con sus cajeros automáticos ABRA 24, y en 1988, la institución se ubicaba entre los tres primeros bancos privados en Venezuela con mayor presencia nacional e internacional.

Asimismo, desde sus inicios el banco ha fomentado la ayuda a organizaciones de desarrollo social a través del apoyo a programas de carácter institucional. Para darle continuidad a estas iniciativas, en 1987 se crea la Fundación Banco Mercantil con el objetivo de desarrollar el apoyo solidario a la comunidad, entre los cuales destaca su iniciativa de apoyo a la educación básica, "Ponle Cariño a tu Escuela", que estaba activa desde el año 1982.

En 1991, el Banco lanza al mercado y comienza a operar con la tarjeta de crédito Visa Mercantil que se suma a MasterCard y Diners. De esta forma, el Mercantil se posiciona como líder en esta área de negocios y se convierte para la época en el único banco con la franquicia de 3 de las 4 tarjetas de crédito que operaban en el mercado venezolano. Ese mismo año se inaugura la oficina de representación en Ciudad de México.

En 1996, el Banco cambia su condición de banco comercial a banco universal, a fin de ofrecer a su clientela una atención integral con nuevos productos y servicios, entre los que destacan alternativas de financiamiento a mediano y largo plazo.

En 1997, la institución vuelve a estar a la vanguardia tecnológica con el lanzamiento de su página Web www.bancomercantil.com y su servicio Mercantil en Línea, convirtiéndose así en el pionero de la banca por Internet en Venezuela. Posteriormente, se incorpora el servicio Mercantil en Línea Empresas.

Se constituye Mercantil Servicios Financieros

Ese año, con el fin de contar con una nueva estructura corporativa, mejor preparada para competir y aprovechar las oportunidades de crecimiento del sector financiero venezolano y de otras latitudes, los accionistas constituyen la empresa Mercantil Servicios Financieros y el Banco Mercantil se convierte en su principal subsidiaria.

La banca en Internet del Banco Mercantil fue evolucionando con nuevas funcionalidades y servicios, añadiendo progresivamente transacciones más complejas y se incorporaron los pagos con tarjetas virtuales (e-card), de las cuales también Mercantil obtuvo el liderazgo de su lanzamiento en el mercado.

En el año 2000, Mercantil adquiere y se fusiona con Interbank, C.A. Banco Universal (Interbank), lo que permitió ampliar su presencia en Venezuela con mayor número de agencias y de clientes.

Mercantil Banco Universal: Solidez, Visión y Dinamismo

En el año 2007, se desarrolla una nueva estrategia de marca y cambia su nombre a Mercantil Banco Universal, adopta una nueva identidad grafica corporativa, identificada por el Impulso Mercantil que refleja los tres atributos de la marca Mercantil: Solidez, Visión y Dinamismo y posiciona su promesa de marca: Impulsa tu mundo.

En el 2008, se da inicio a un importante proyecto que persigue impulsar la bancarización en el país, y se crea Mercantil Aliado, una red de puntos de atención al público con productos y servicios orientados a las Grandes Mayorías. Este concepto se apoya en mantener una presencia en comercios y taquillas corresponsales establecidos en zonas de alta densidad demográfica a lo largo de todo el país.

En el año 2009, y dentro de sus lineamientos orientados hacia la vanguardia tecnológica en la prestación de sus servicios, el Banco introduce la tecnología chip a su red de cajeros automáticos y tarjetas de débito, lo que permitió incrementar la seguridad de las transacciones de toda su clientela.

En el año 2010, con motivo de la celebración del octogésimo quinto aniversario de Mercantil Banco Universal, fue inaugurado el Espacio Mercantil, un lugar dedicado al arte y la cultura creado con el propósito de ampliar lazos con la comunidad.

En el 2011, Mercantil Banco Universal concluye el proceso de la tecnología chip para todas sus tarjetas de crédito y débito, así como para su red de cajeros automáticos y puntos de venta, siendo la primera institución del sistema financiero venezolano en finalizar la implantación de este valioso instrumento de seguridad para sus clientes. También en este año se lanza el producto Préstame Mercantil el cual pone a disposición de la clientela créditos de liquidación inmediata utilizando las facilidades de la banca electrónica.

En el año 2012, Mercantil Banco Universal comienza el programa de instalación de áreas de autoservicio "Vía Rápida Mercantil" para profundizar la estrategia de derivación de transacciones y autogestión. Adicionalmente, introduce el servicio Mercantil Móvil que facilita a los clientes el acceso a la banca en línea desde teléfonos inteligentes.

En el 2013, comienza la presencia de Mercantil en las redes sociales con la cuenta @MercantilBanco en twitter dirigida fundamentalmente a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución; al propio que se crea un nuevo canal de comunicación directa con la clientela.

En el 2014, se ofrece un nuevo producto para las empresas: Pronto Crédito Empresarial en Línea convirtiéndose en el primer préstamo a cuotas para capital de trabajo, disponible y autogestionable a través de internet.

La Cultura y Compromiso Mercantil: nuestra manera de hacer negocios

Desde su fundación, Mercantil Banco Universal ha sido una institución orientada por una Cultura y Compromiso que la distingue en su forma de hacer negocios. La Gente Mercantil, es el principal activo de la Institución y se rige por un Código de Ética que representa una serie de principios y valores compartidos por todos.

En el marco de sus políticas de gestión de talento humano, Mercantil Banco Universal está considerada por sus trabajadores como una empresa de referencia para laborar en Venezuela, hecho que ha sido confirmado en los últimos años a través de estudios que incluyen la consulta abierta a todos los empleados sobre el clima organizacional y el compromiso con la Institución. Los resultados confirman que Mercantil Banco Universal figura entre las mejores empresas del país y Latinoamérica en este campo. De igual forma, destaca la estrecha relación que tradicionalmente mantiene la Institución con sus trabajadores y sus organizaciones sindicales.

Luego de 90 años de haber sido fundado, Mercantil continúa apoyando el desarrollo económico, productivo y social de Venezuela y de sus Instituciones; y mantiene inalterable su Cultura y Compromiso, heredados de sus fundadores, que representan una guía de conducta en todas sus actividades y constituyen el principal motivo de confianza de los millones de clientes de Mercantil Banco Universal.



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

