



Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

Informe
ANUAL
2016



Informe
ANUAL
2016

CONTENIDO

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	29
Posicionamiento Estratégico	31
Análisis de Resultados Consolidados	32
Gobierno Corporativo	40
Premios y Reconocimientos	46
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	47



Mercantil Banco Universal es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs. 1.334.641 millones, un patrimonio de Bs. 61.349 millones y más de 6.000 trabajadores. Es la principal subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en diez países en América y Europa.

Con 91 años de actividad financiera, Mercantil Banco Universal cuenta, para el 31 de diciembre de 2016, con cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 239 oficinas a nivel nacional, 947 cajeros automáticos, 171 cajeros multifuncionales y 63.839 puntos de venta, que incluyen puntos de venta físicos, merchant y de comercio electrónico; además dispone para sus clientes acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet. Adicionalmente, cuenta con la red Mercantil Aliado destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone de 301 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. Además, mantiene productos y facilidades de crédito para personas naturales con destino a la adquisición de vehículos y viviendas. Mercantil es emisor de las tarjetas de crédito Visa, Mastercard y Diners Club y cuenta con una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México y Sao Paulo.

En forma directa y a través de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

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

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

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

(En miles de Bs. excepto porcentajes y otros indicadores)

Año finalizado	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	1.334.641.402	551.102.948	287.893.368	183.042.509	104.572.794
Cartera de créditos (neta)	595.301.690	307.411.935	162.619.332	89.809.279	57.755.945
Captaciones del público	1.226.342.085	497.141.013	258.084.541	162.770.810	92.559.358
Patrimonio	61.349.302	37.339.031	24.255.805	16.557.049	9.233.354
Cuentas de Resultados					
Margen financiero bruto	85.182.380	39.512.398	19.105.309	11.631.144	7.334.823
Margen de intermediación financiera	92.045.415	42.262.556	20.688.882	13.638.125	8.773.380
Gastos de transformación	61.899.781	22.035.588	10.545.987	6.655.603	4.500.631
Resultado bruto antes de impuesto	27.927.252	18.542.205	9.552.582	6.678.673	3.853.463
Resultado neto	18.602.428	12.161.578	9.430.659	6.525.812	3.395.032
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios	16,1	13,8	11,1	11,2	11,1
Otros ingresos operativos/Ingresos totales	20,8	17,0	20,4	26,9	24,6
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)	39,6	42,0	50,1	52,9	46,4
Resultado neto/Total Activo promedio (ROA)	2,4	3,1	4,1	4,8	4,1
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽¹⁾	13,1	12,7	16,5	19,0	17,7
Indicadores de Solvencia (%)					
Patrimonio/Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽¹⁾	11,2	10,0	9,7	10,9	9,8
Indicadores de calidad de cartera de créditos (%)					
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta	0,3	0,2	0,3	0,4	0,6
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio	959,4	1.466,9	1.352,9	914,5	611,5
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta	3,2	3,1	3,5	3,9	3,9
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación/Total Activo promedio	6,5	4,3	3,4	3,7	4,2
Gastos de transformación/Ingresos totales netos	49,0	36,2	32,0	31,5	35,8
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades/Captaciones del público	46,3	31,0	29,0	27,4	29,0
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público	57,1	44,9	46,2	54,9	48,2
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos/Captaciones del público	50,1	63,8	65,3	57,4	64,9
Activos financieros/Total Activo	55,8	70,0	73,8	75,3	74,1
Activos financieros/Captaciones del público	60,7	77,6	82,3	84,7	83,7
Número de Empleados					
	6.196	7.229	7.256	7.285	7.205
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	239	264	264	265	268
Número de cajeros automáticos (ATM)	1.150	1.333	1.350	1.408	1.367
Número de puntos de venta (POS) ⁽³⁾	52.454	53.023	50.902	53.387	48.671
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	64	109	125	128	106
Comercios	237	72	122	188	186
Participación de Mercado (%) ⁽⁴⁾					
Cartera de créditos bruta	10,1	12,5	14,1	14,0	14,6
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	10,7	11,7	11,7	12,1	11,5

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban)

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

(3) Puntos de Venta Físicos

(4) Sobre Operación en Venezuela

Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

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

Suplentes

Alejandro González Sosa³
Gustavo Marturet Medina¹
Rafael Sánchez B.³
Gustavo Galdo C.³
René Brillembourg C.¹
Claudio Dolman C.²
Miguel Angel Capriles C.¹

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

Alfonso Figueredo D. *
Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones y
Administración

Fernando Figueredo M. *
Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Luis Calvo Blesa *
Gerente de Recursos Humanos y
Comunicaciones Corporativas

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales y
Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Isabel Pérez S. *
Gerente de Finanzas

Carlos Tejada G. *
Gerente de Banca Empresas

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente de Banca Personas

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

José Bastidas Rosales
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. 292.415.038
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 24 de marzo de 2017, 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 2016, 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 24 de marzo de 2017, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios, los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados" (PricewaterhouseCoopers); b) la "Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno" y, c) la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24 de marzo de 2017, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente" se encontrarán a su disposición desde el día 24 de febrero de 2017, 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, 16 de febrero de 2017

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 16 de febrero de 2017

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2016, 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 2016 incluidos en esta memoria que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Sudeban y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

La utilidad neta alcanzada por el Banco al cierre de 2016, fue de Bs. 18.602 millones, de los cuales Bs. 8.096 millones corresponden al primer semestre y Bs. 10.506 millones corresponden al segundo semestre. La mejora sostenida en el margen financiero se traduce en los resultados reseñados, que comparan favorablemente con los obtenidos al cierre de 2015, de Bs. 12.162 millones.

Durante el año, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, que por su cuantía merece destacar, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 25.286 millones, de los cuales Bs. 10.354 millones corresponden al primer semestre y Bs. 14.932 millones al segundo semestre y que representan el 136 % del resultado neto del Banco, correspondiendo Bs. 9.325 millones al Impuesto Sobre la Renta.

El activo total se situó en Bs. 1.334.641 millones, 142 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2015, el cual alcanzó Bs. 551.102 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 61.349 millones, 64 % superior al registrado en diciembre de 2015, el cual se ubicó en Bs. 37.339 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs. 1.226.342 millones, 147 % superior respecto al nivel registrado en diciembre de 2015 de Bs. 497.141 millones.

A requerimiento del Ejecutivo Nacional, durante el primer semestre de 2016, el Banco realizó la compra de títulos valores denominados Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A. (FSB), por Bs. 4.338 millones, imputables a la cartera hipotecaria de construcción para vivienda principal correspondiente al año 2015. Adicionalmente, en el segundo semestre fueron adquiridos Certificados de Participación desmaterializados Simón Bolívar 2016, emitidos por el referido Fondo, por Bs. 13.913 millones y Certificados de Participación BANDES AGRÍCOLA 2017 por Bs. 31.019 millones, emitidos por el Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela (BANDES), con vencimiento en septiembre de 2017, ambos deducibles del encaje legal.

Al cierre del 2016 el Banco mantiene inversiones en títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A. (FSB), Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih), Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA), Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa (Sogatur) y Fondo de Desarrollo Nacional Fonden, S.A., por un total de Bs. 92.570 millones, los cuales representan el 71 % del total de las inversiones. Para el 31 de diciembre de 2015, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 47.243 millones, que representaban el 68,2 % de las inversiones totales del Banco.

Por otra parte, en cuanto al aumento de capital aprobado por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco de fecha 20 de octubre de 2015, luego de haberse cumplido con todo el proceso normativo correspondiente y obtenida la autorización de la Sudeban, se cumplió la primera fase de dicho aumento, por la cual el capital del Banco fue incrementado en Bs. 24.354.805, pasando así de Bs. 268.060.233 a Bs. 292.415.038, dividido en 292.415.038 acciones nominativas, no convertibles al portador, con un valor nominal de un bolívar cada una, de las cuales 159.480.029 son "A" y 132.935.009 son "B". Dicho aumento de capital fue inscrito ante el Registro Mercantil de la jurisdicción en fecha 5 de septiembre de 2016.

Respecto de la segunda y última fase del aumento de capital social acordado por la señalada Asamblea de Accionistas, cuyo plazo de ejecución fue extendido hasta el 30 de septiembre de 2016 de conformidad con lo resuelto por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2016, la misma contempló un incremento de hasta Bs. 39.655.909, mediante la emisión de igual número de nuevas acciones, hasta 21.627.908 comunes "A" y hasta 18.028.001 comunes "B", para así elevar el capital de Bs. 292.415.038 hasta Bs. 332.070.947,00, dividido en 181.107.937 acciones comunes "A" y 150.963.010 acciones comunes "B". Los términos del aumento previeron el pago de una prima por cada acción emitida, la cual se registra en la cuenta "Primas Sobre Aportes de Capital". A la fecha de este informe, se está a la espera de la aprobación de esta segunda fase por parte de la Sudeban, a fin de formalizar su inscripción en el Registro Mercantil.

En otra materia, la Junta Directiva en su sesión de fecha 20 de octubre de 2016, actuando de conformidad con sus atribuciones estatutarias, acordó decretar un dividendo de Bs. 9 para cada una de las 159.480.029 acciones comunes clase "A" y 132.935.009 acciones comunes clase "B" que conforman el capital social del Banco contra la cuenta "Superávit por Aplicar" al 31 de diciembre de 2015. A la fecha se está a la espera del pronunciamiento de la Sudeban para proceder al pago del señalado dividendo, a tenor de lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

La calificadora de riesgo Fitch Ratings, en su evaluación emitida en diciembre 2016, ratificó las calificaciones internacionales del Banco en “CCC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “ccc” de Viabilidad. Estas calificaciones están mayormente supeditadas al riesgo país. Adicionalmente, la misma calificadora ajustó las calificaciones nacionales para el corto plazo en “F1(ven)” y para el largo plazo en “A+(ven)”, siendo estas las mejores calificaciones nacionales otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela.

Pronunciamiento 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 64,9 % de ambas carteras se encuentran respaldada con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 67,7 %).

Al menos el 96,3 % de los créditos otorgados por los segmentos Pequeña, Mediana Empresa y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía, el segmento Alta Renta posee el 95,6 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen un 48,1 % respaldado con 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

En materia de operaciones activas, en el segundo semestre de 2016, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias de clientes superiores al 5 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos de distintos sectores económicos, correspondientes a 20 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs. 70.500 millones, la cual representa el 11 % de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2016.

En cuanto a las operaciones pasivas, dicha obligación que estuvo prevista en la Ley anterior, 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 Créditos

La cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 93,8 % respecto al saldo arrojado al cierre de diciembre de 2015, al ubicarse en Bs. 614.854 millones. Así, el Banco se sitúa de cuarto en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 10,1 %. Considerado únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la tercera posición con una participación de 14,7 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,3 %, igual al promedio del sistema financiero venezolano. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en niveles satisfactorios al situarse en 959,4 %, frente a 1.066,4 % a junio de 2016 y 1.466,9 % a diciembre de 2015.

El crecimiento de la cartera de crédito fue promovido, principalmente, por las carteras de los sectores comercial, consumo y agrario, las cuales registran incrementos de 94,7 %, 106,2 % y 107,3 %, respectivamente, respecto a sus saldos al cierre de diciembre de 2015.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 52,5 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por tarjetas de crédito con un 17,2 % y por los créditos agrícolas con un 16,5 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al 31 de diciembre de 2016, es como sigue:

ACTIVIDAD	Millones de Bolívars	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	101.483	16,5
Explotación de Minas e Hidrocarburos	3.349	0,6
Industria Manufacturera	32.212	5,2
Electricidad, Gas y Agua	6	0,0
Construcción	15.621	2,5
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	229.336	37,3
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	4.508	0,7
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	171.295	27,9
Servicios Comunales Sociales y Personales	31.234	5,1
Otras Actividades	25.810	4,2
TOTAL CARTERA	614.854	100

De conformidad con lo establecido en diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores microempresarial, turístico, agrario, manufacturero e hipotecario, un porcentaje de la cartera de créditos. Al 31 de diciembre de 2016, los préstamos destinados a esos sectores conforman, aproximadamente, el 28,2 % de la cartera de créditos bruta, experimentando un incremento de Bs. 78.120 millones, 81,9 % respecto al cierre de 2015.

Las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras obligatorias al 31 de diciembre de 2016, calculadas sobre los saldos arrojados por las carteras brutas al cierre de ejercicios anteriores, fueron superadas, salvo por lo que respecta al sector hipotecario, debido a ciertos factores más adelante expuestos.

En el siguiente cuadro se resumen las cuotas totales de cumplimiento por cada sector:

SECTOR	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresas	3	3,88
Turismo	5,25	5,42 *
Agrario	26	42,04 **
Manufactura	10	10,15
Hipotecario	20	3,53

* 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. 626 millones en Bonos Agrícolas emitidos por entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria.

El sector de microempresas avanzó en la consolidación de su cartera en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 43,8 % respecto a diciembre de 2015. Al cierre de 2016 registró un 3,88 % de cumplimiento frente a un 3 % requerido, al alcanzar un saldo de cartera de Bs. 15.618 millones, con un excedente de Bs. 3.536 millones. En el año 2016 fue establecido un porcentaje de atención máxima de 40 % para las actividades de comercialización y transporte público, habiéndose alcanzado 39,7 % y 23,9 %, respectivamente, y para otras actividades se estableció un mínimo de 20 %, habiéndose logrado 36,4 %.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 85,7 % respecto a diciembre de 2015, siendo su distribución la siguiente: 93,4 % hoteles; 5,8 % transporte turístico; 0,7 % gastronomía y 0,09 % agencias de viajes y turismo. El porcentaje de cumplimiento fue de 5,42 % frente a la cuota obligatoria de 5,25 %.

En cuanto a la cartera agraria, fueron superados los porcentajes mínimos mensuales establecidos en el año, lográndose 41,78 % al 31 de diciembre de 2016 frente a 26 % requerido, evidenciándose un crecimiento de la cartera de 107,3 % respecto a diciembre de 2015, sin incluir bonos agrícolas. Con la inclusión de los mencionados bonos por Bs. 626 millones, adquiridos atendiendo a directrices del Ejecutivo Nacional, el porcentaje alcanzado se incrementa a 42,04 %. Para esta cartera se han establecido ciertas condiciones adicionales de medición, siendo que para los denominados rubros estratégicos de la producción primaria, el porcentaje alcanzado fue de 91,6 % frente a un mínimo regulatorio de 75 %. Respecto a los demás rubros se cumplieron con todas las distribuciones mínimas y máximas previstas, así: “Rubros no Estratégicos” máximo 5 % / alcanzado 3,6 %; Inversión Agroindustrial máximo 15 % / obtenido 4,7 % y Comercialización, máximo 5 % / logrado 0,2 %. Respecto a la Cartera a Mediano y Largo Plazo, se cumplió holgadamente con la meta con un 45,5 %, ante un mínimo de 20 %, habiéndose atendido 256 nuevos prestatarios frente a un umbral de 249.

Pasando a la cartera de manufactura, al cierre de 2016 el saldo arrojado por esta cartera fue de Bs. 32.212 millones, alcanzando un crecimiento de 67,7 % respecto a diciembre de 2015 y un cumplimiento de 10,15 % frente a un 10 % requerido de la cartera total. El sub-segmento destinado a los sectores estratégicos logró un cumplimiento de 76,3 % frente a un mínimo de 60 % requerido y el correspondiente a las Pequeñas y Medianas Industrias, Conjuntas, Empresas Comunitarias y Estatales alcanzó un 21,4 %, frente a un 40 % de piso de medición. Respecto a la cartera hipotecaria, el requerimiento obligatorio se mantuvo en 20 % de la cartera bruta del Banco al cierre del 2015, por lo que la meta a alcanzar durante el año 2016 fue de Bs. 63.465 millones. Esta meta no fue satisfecha por las razones que se citan a continuación.

Durante el año 2016 no se recibieron solicitudes de crédito de corto plazo para construcción de proyectos de vivienda principal autorizados por el Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda, lo que aunado al continuo descenso en la demanda de créditos de construcción desde hace varios años, determinó que el cumplimiento de la cartera obligatoria en el segmento construcción, cuyo requerimiento era de Bs. 9.520 millones, equivalente a un 3 %, alcanzara solo Bs. 666 millones, lo que porcentualmente corresponde al 0,2 % de cumplimiento.

Adicionalmente, durante el año 2016 el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción Nacional, S.A. (FSB) solo realizó en el mes de enero una emisión extraordinaria de bonos cuyo cómputo fue dirigido por las autoridades a complementar el cumplimiento de la cartera obligatoria del año 2015, emisión de la cual el Banco adquirió la cantidad de Bs. 4.338 millones que le fue asignada. Cabe acotar que en el año 2016, el FSB no realizó, de conformidad con la normativa vigente, emisiones de bonos que pudieran ser imputados al cumplimiento de la cartera del año 2016, lo que le impidió al Banco cubrir con la cuota de este componente de obligatoriedad (Bs. 28.559 millones).

Por otra parte, el cumplimiento del requerimiento de créditos para adquisición de vivienda principal continuó viéndose afectado por la escasez de viviendas nuevas para financiar, producto de la baja demanda que arrastra desde hace años el segmento de créditos de construcción y por el aumento inflacionario de los precios de venta, que ha sido mayor al aumento en la capacidad de endeudamiento de los potenciales compradores. Esto ha ocasionado que el monto máximo de crédito cubra un pequeño porcentaje del valor de la vivienda, lo que con frecuencia termina haciendo inviable la adquisición de esta por parte del solicitante del crédito. En este contexto, es importante destacar que frente al 7,6 % requerido por la regulación en este sub-segmento, equivalente a Bs. 24.117 millones, el Banco alcanzó una cartera de Bs. 9.477 millones, equivalente al 3,0 %, cifra que incluye el cómputo tanto de los créditos otorgados en el año 2016, como de los saldos de créditos otorgados en años anteriores.

En cuanto al segmento de créditos para mejoras, ampliación y autoconstrucción, este continuó viéndose afectado por la escasez y la inflación en los precios de los materiales, lo que ocasiona disminución en la demanda de este tipo de créditos, a pesar de lo cual el Banco alcanzó una cartera de Bs. 1.073 millones, equivalente a un 0,3 % de cumplimiento, frente al requerimiento de 0,4 % que monta a Bs. 1.269 millones.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el semestre, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco ascendió a 309.000.000. Por su parte, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo fue de 72.571, que equivale a 0,02 % del total de las transacciones efectuadas en el semestre.

Esas 72.571 transacciones relacionadas por un monto de Bs. 7.502.972M, fueron reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero. Del total de transacciones reclamadas, 32.719 (45 %) por un monto total de Bs. 622.021M, fueron declaradas procedentes; 24.945 (34 %) por un monto total de Bs. 5.675.574M fueron declaradas no procedentes y 14.907 (21 %) por un monto total de Bs. 1.205.378M, se encuentran en proceso de solución.

Vale mencionar que hubo 131 denuncias interpuestas ante la Sudeban en el semestre, las cuales han sido debidamente atendidas.

Del total de las 32.719 transacciones reclamadas procedentes, 64,02 % corresponde a tarjetas de débito, 12,51 % a cuentas corrientes, 13,11 % a cuentas de ahorros, 8,51 % a tarjetas de crédito y 0,65 % atención al cliente y servicios de oficina. En el caso de las 24.945 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 68,8 % corresponde a tarjetas de débito, 12,3 % a tarjetas de crédito, 10,7 % a cuentas corrientes y 7,3 % a cuentas de ahorros.

En el cuadro que se transcribe a continuación correspondiente al módulo de transmisión AT13, se resumen las transacciones reclamadas procedentes y no procedentes segmentadas por instrumento, así como su monto:

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente			
		Transacciones Reclamadas		En miles de Bs.		Transacciones Reclamadas		En miles de Bs.	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjetas de Crédito	2.786	8,51	49.802	8	3.060	12,3	53.539	1
31	Tarjetas de Débito	20.947	64,02	92.529	15	17.165	68,8	387.564	7
32	Tarjeta Prepagada	303	0,93	632	0	89	0,4	224	0
34	Cheques	74	0,23	5.980	1	120	0,5	2.257	0
36	Cheques de Gerencia	0	0,00	0	0	1	0,0	7.820	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0,00	0	0	1	0,0	1	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0,00	0	0	4	0,0	211	0
40	Cuenta Corriente	4.092	12,51	452.289	73	2.660	10,7	5.165.033	91
41	Cuenta de Ahorro	4.291	13,11	20.265	3	1.824	7,3	57.915	1
42	Fideicomiso	14	0,04	524	0	5	0,0	1.011	0
43	Crédito Hipotecario	0	0,00	0	0	1	0,0	0	0
44	Crédito de Vehículo	0	0,00	0	0	1	0,0	0	0
46	Crédito Personal	0	0,00	0	0	4	0,0	0	0
48	Crédito Comercial	0	0,00	0	0	1	0,0	0	0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	212	0,65	0	0	9	0,0	0	0
Totales		32.719	100	622.021	100	24.945	100	5.675.574	100

En materia de prevención de fraudes en la modalidad de cambios de plásticos denominada “El Cambiazo”, por la que se da una sustitución fraudulenta de tarjetas de débito a los clientes al realizar operaciones en cajeros automáticos, para el período en cuestión se registró una disminución de 25 % sobre el monto expuesto respecto al semestre anterior, situación que obedece, primordialmente, a las campañas informativas preventivas implementadas, y a las reglas parametrizadas en las herramientas de monitoreo de alertas.

Con el fin de facilitar al cliente una mayor comprensión de las transacciones realizadas con la tarjeta de débito en cajeros automáticos y puntos de venta, se amplió el reporte de descripción correspondiente a las mismas en la consulta de movimientos realizado través de Mercantil en Línea, con indicación de la ubicación del cajero o nombre del comercio, tipo de comercio, hora y fecha.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al segundo semestre, que los casos decididos alcanzan a 3.226, los cuales implicaron Bs. 160.188.174,60, siendo declarados procedentes 184 por Bs. 9.391.598,07 y no procedentes 3.042 por Bs. 150.796.576,53, entre los cuales, 17 por Bs. 2.840.114,96, fueron reconocidos como no procedentes por los propios clientes.

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 año, la red de oficinas alcanzó 240, la de Mercantil Aliado 301 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales, la de cajeros automáticos 1.118, de los cuales 947 son monofuncionales y 171 son equipos multifuncionales ubicados en 38 áreas de autoservicios “Vía Rápida Mercantil”. Se cuenta con 63.839 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 40.164 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 13,1 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2016 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 46,3 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 57,1 %, siendo para diciembre de 2015 de 31 % y 35,1 %, respectivamente. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 11,2 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos financieros fue de 57,4 %, siendo para el 2015 de 30,7 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 39,6 %, siendo para el 2015 de 41,9 % y respecto a los activos fue de 2,4 %, siendo para diciembre de 2015 de 3,1 %.

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 2016, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

Las principales actividades desarrolladas fueron efectuadas con base en el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, que incluye entre otros, la evaluación del Sistema de Control Interno y las consideraciones sobre la gestión de la administración en el cumplimiento del mismo, revisiones en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT) y la verificación del Sistema de Administración Integral de Riesgo y seguimiento de los planes de acción.

Particular mención se hace de la labor de verificación del 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, efectuada mediante la realización de 171 auditorías, en 169 oficinas en las 10 regiones, 1 a procesos centrales y 1 a herramientas tecnológicas, manteniendo como calificación promedio Excelente, con una puntuación de 1,28. Con base en el trabajo efectuado, se concluye que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo funcionan adecuadamente.

Con el soporte del examen y evaluación realizados se concluye que el Banco mantiene un adecuado sistema de Control Interno, demostrando eficiencia y eficacia en sus operaciones, confiabilidad en los datos que las soportan, cumplimiento de leyes y regulaciones y debida atención a las observaciones reportadas en las evaluaciones realizadas, así como a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban y otros entes de control de la actividad financiera en Venezuela.

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 que afectan las actividades del sistema financiero, emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos, destacan: el Decreto del Ejecutivo Nacional N° 2.589 de fecha 11 de diciembre de 2016, referido a la salida de circulación (desmonetización) de los billetes de Bs. 100 y sus modificaciones mediante Decretos Nros. 2.610 y 2.646, de fechas 17 y 29 de diciembre de 2016, respectivamente, disponiendo extensiones del plazo originalmente dispuesto para materializar la desmonetización; el régimen de excepción establecido por la Sudeban para la apertura de cuentas de depósito a personas naturales no bancarizadas con el propósito de coadyuvar en el proceso de desmonetización del billete de Bs. 100 de fecha 11/12/2016; la solicitud de autorización previa a la Sudeban en caso de suspensión de operaciones habituales de los servicios ofrecidos bajo cualquier modalidad, que pueda restringir la relación con los clientes o limitar el acceso a usuarios del sistema bancario de fecha 30/12/2016; la modificación del plazo para la transmisión del AT39 “Fogade Depósitos del Público”; la actualización del Manual de Especificaciones Técnicas AT28 “Liquidez” y la ratificación de la obligación de transmitirlo el 10/01/2017 correspondiente a la primera semana del mismo año, difiriendo temporalmente el envío del indicador “Razón de liquidez de fecha 25/11/2016; la modificación del Manual de Especificaciones Técnicas AT37 “Transferencias Electrónicas” de fecha 23/08/2016; la modificación de la Resolución N° 524.10 de fecha 19/10/2010 relativa a las “Normas para unificar la Información mostrada en las Pantallas de los Cajeros Automáticos o Electrónicos destinados al uso de Clientes y Usuarios del Sistema Bancario; los lineamientos para la atención preferencial de los pensionados del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), así como la apertura de cuentas y pago de pensiones de fecha 03/11/2016; el porcentaje de cumplimiento de la cartera de crédito dirigida al Sector Manufacturero para el año 2016 y los parámetros de financiamiento de fecha 22 de noviembre de 2016; las normas que regirán los Acuerdos Operativos a celebrarse entre los Bancos y los Prestadores de Servicios Turísticos para realizar operaciones de adquisición de divisas en efectivo; la modificación del Convenio N° 36 relativo a las “Normas que regulan las operaciones en divisas efectuadas por los prestadores de servicios turísticos; los límites máximos de comisiones, tarifas y/o recargos que podrán cobrar los Bancos por su actividades y operaciones; la excepción regulatoria que permite a los Bancos mantener en sus cuentas corresponsales las captaciones en moneda extranjera recibidas según el Convenio Cambiario N° 20 de fecha 13/10/2016; el incremento de la base de cálculo para el pago del beneficio del Cestaticket Socialista a partir del 1° de agosto de 2016; la publicación el 23/08/2016 de la norma técnica de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo; los deberes formales y obligaciones tributarias a cargo de las entidades de trabajo sometidas al Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) de fecha 11/07/2016.

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, 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.

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de calidad de servicio bancario, la realizada con el objeto de evaluar la calidad de la cartera de crédito destinada al sector Manufacturero y Agrícola con fecha de corte 31/08/2016; las referidas al manejo del Centro de Atención de Llamadas (Call Center y Call Center Vocem) y la atención preferencial brindada a los pensionados del IVSS, personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas. Respecto a estas inspecciones, tocó a la Junta Directiva del Banco, en atención a lo previsto en el numeral 5 del artículo 30 y en el artículo 32 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, conocer y resolver sobre los informes e instrucciones emanados de la Sudeban relativos a tales inspecciones.

Además, destacan particularmente en el período, las visitas de inspección recibidas en el marco del proceso de desmonetización de los billetes de Bs. 100 emitidos por el Banco Central de Venezuela, las cuales fueron debidamente atendidas, que en el caso de la Sudeban alcanzaron 112 y que tuvieron por finalidad evaluar la calidad del servicio bancario; disponibilidad y operatividad de las taquillas y cajeros automáticos; límites de retiro por taquilla; arqueo y cuadro del efectivo en las bóvedas del Banco; la apertura de cuentas bajo el régimen de excepción dispuesto y la atención a los pensionados y, el cumplimiento de las disposiciones en materia de banca virtual de la Resolución N° 119.10, desde el 13 de diciembre hasta el 30 de diciembre de 2016. También las efectuadas por la Defensoría del Pueblo (12), la Dirección General de Contrainteligencia Militar (10), el Servicio Bolivariano de Inteligencia Nacional (Sebin) (22), el Ejército y Guardia Nacional en conjunto con la Dirección General de Contrainteligencia Militar (3), la Alcaldía de Cabimas (1), la Gobernación del Estado Zulia (1), la Policía del Estado Falcón (1), que abarcaron entre otros aspectos, la calidad del servicio bancario, disponibilidad de efectivo y la operatividad de taquillas y cajeros automáticos.

Igualmente, también otros organismos de la Administración Pública, entre ellos, el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, la Gobernación del Estado Táchira, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (Inpsasel), la Coordinación Nacional de Bomberos y Administración de Emergencias de carácter Civil, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, la Alcaldía del Municipio Chacao y el Instituto Nacional contra la Discriminación Racial (Incodir), realizaron visitas de inspección en las áreas de sus competencias.

Retiro y Designaciones

El pasado mes de septiembre de 2016 dejó de prestar sus servicios el Gerente de Operaciones y Tecnología y miembro del Comité Ejecutivo, señor Rodolfo Gasparri, luego de 31 años de servicio, en el transcurso de los cuales le tocó desempeñar diversas posiciones gerenciales en las áreas de Operaciones, Sistemas y Tecnología de la Información, correspondiéndole igualmente haber sido principal responsable en la ejecución de varios y muy importantes proyectos estratégicos de tecnología y desarrollo de canales, que han permitido colocar al Banco a la vanguardia en el área de servicios financieros en Venezuela.

Resalta la dedicación, competencia y profesionalismo del Sr. Gasparri en el desempeño de todos los cargos y funciones que en el Banco le ha correspondido ejercer, reflejo del alto grado de compromiso que le ha identificado con el Instituto.

La Junta efectúa un reconocimiento a la trayectoria y buen desempeño del Sr. Gasparri, deseándole el mayor de los éxitos en el emprendimiento de sus proyectos.

Para ocupar el cargo de Gerente de Operaciones y Tecnología se designó al Sr. Jorge Pereira, quien se desempeñaba como Gerente de Banca Personas y es miembro del Comité Ejecutivo, con efectividad a partir del 1° de octubre de 2016. El señor Pereira es ingeniero agrónomo egresado de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, con una amplia formación en programas de desarrollo gerencial en el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) y una trayectoria de 27 años de servicio en el Banco, durante los cuales ha ocupado diversas posiciones gerenciales ejercidas con suma dedicación, competencia y profesionalismo, reflejo del alto grado de compromiso que le identifica con el Instituto.

Igualmente, se designó al señor Ignacio Vollmer Sosa, quien se desempeñaba como Gerente de Pequeña y Mediana Empresa, como Gerente de Banca Personas y miembro del Comité Ejecutivo, con fecha efectiva de vigencia el 1° de octubre de 2016. El señor Vollmer es un funcionario de sólida formación, licenciado en Finanzas egresado de la Universidad de Tulane, Nueva Orleans, con un Master en Administración de la Universidad de Nueva York, con 9 años de servicio en el Banco, período durante el cual se ha desempeñado en las áreas de Banca Corporativa y Banca Personas.

Ambos funcionarios se han destacado por su competencia y apego a los principios y valores de la “Cultura Mercantil”.

Productos y Servicios

Durante el año 2016, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, quienes al cierre del segundo semestre ascienden a más de 4.956.000, de los cuales 136.158 resultaron incorporados en el año.

El producto tarjetas de crédito cuenta con un porcentaje de participación de mercado de 15,25 % y una cartera de Bs. 143.708 millones (incluyendo líneas paralelas). En el segundo semestre se implementó una estrategia focalizada en el incremento selectivo de los límites de crédito de los mejores clientes del portafolio para fomentar su lealtad y preferencia, lo cual representó una exposición adicional de alrededor de Bs. 75.500 millones. Con el mismo propósito, se incrementaron los montos máximos de las líneas paralelas de los productos Préstame y Crediplan / Credifácil a Bs. 1.200.000, se amplió la red de establecimientos afiliados y se participó en varios eventos promocionales de bienes cuya adquisición es financiada a través de los referidos productos.

En el segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención de la red Mercantil Aliado, distribuidos en 15 estados y en el Distrito Capital y la oferta del producto Crédito para Microempresas, que al cierre de diciembre de 2016 alcanzó una cartera de Bs. 15.619 millones, con 10.775 clientes activos, registrando así un crecimiento de cartera de 43,85 % respecto a diciembre 2015. Asimismo, existen más de 337.154 Tarjetas Efectivo, 16 % más que al cierre de 2015.

El Banco ha persistido en su propósito de digitalizar sus operaciones y procesos estableciendo mecanismos que facilitan a los clientes su realización, utilizando a tal fin los medios tecnológicos más apropiados, lo cual constituye una política que rige su actividad, con miras a contribuir más eficazmente al desarrollo de las actividades económicas del país.

Así, a través de Mercantil en Línea Empresas y Personas se realizó la mayor parte de todas las transacciones efectuadas por los clientes.

Procede destacar el impulso alcanzado por la aplicación Mercantil Móvil con más de 14.300 clientes activos en Empresas y más de 960.000 en Personas, que en conjunto alcanzan más de 139 millones de transacciones. El canal móvil registra el 7 % de transacciones realizadas en el segmento empresas. En julio de 2016 fue realizado el lanzamiento del Menú de aplicaciones móviles de la Banca Móvil, que permite a los clientes localizar fácil y ordenadamente todas las aplicaciones que el Banco ofrece.

Mercantil se consagró como el primer banco en otorgar a sus clientes créditos a través de una aplicación móvil, manteniendo los estándares de seguridad ofrecidos a los mismos, lo cual redundó en su fidelización.

La funcionalidad Pronto Crédito Empresarial en Línea viene siendo utilizada intensamente por los distintos operadores de la misma.

El canal Portal de Pagos creció 800 %, con un monto recaudado acumulado de Bs. 1.065 millones para más de 300 empresas de servicios afiliadas de los segmentos Pyme, Mercado Medio y Corporativo, cubriendo empresas de los sectores electricidad, gas, agua, condominios, transporte, almacenamiento y encomiendas, clubes y centros sociales, colegios, universidades, telefonía, televisión por suscripción e internet, salud, incorporándose en el mes de octubre la recaudación de DIRECTV.

En el mes de julio se incluyó en la página pública de Mercantil Banco y en Mercantil en Línea Personas, la opción Solicitud de Cita, que permite a los clientes agendar una cita para abrir una cuenta. También se puso a disposición de los clientes en Mercantil en Línea Empresas y Personas, la opción para el pago de aportes patronales al Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih) y al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), siendo el primer banco que cuenta con esta opción.

Como fue señalado anteriormente, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar para finales del año, más de 1.590.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas y más de 88.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Empresas, quienes en conjunto realizaron más de 852 millones de transacciones durante el 2016, representando el 60 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

Al cierre de 2016, a través de las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil” se procesaron más de 6.300.000 transacciones, lo cual representa un porcentaje de derivación de 50,14 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran los equipos multifuncionales.

Para el año 2016 la distribución de transacciones por canales fue la siguiente:

PRODUCTO	TRANSACCIONES (En Millones)	PESO (%)
Mercantil en Línea Empresas y Personas	853	60
Puntos de venta	252	18
Dispositivos Móviles (Personas y Empresas tanto en la aplicación móvil como en wap)	140	10
Red de Cajeros Automáticos	113	8
Red de Oficinas	44	3
Centro de Atención Mercantil	17	1
Mercantil Aliado	2	0,1

Al cierre del año, la cuenta oficial del banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 248.000 seguidores, 11,7 % más que en el año 2015. Dicha cuenta tiene por objetivo informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. Desde su instauración hace cuatro años, ha atendido más de 44.000 planteamientos, de los cuales 31,7 % en el año 2016.

Reconocimientos

En el mes de enero de 2016, la revista Global Finance seleccionó por undécimo año consecutivo al Banco, como el “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2016”. 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 de 2016, la consultora internacional Aon Hewitt, concedió al Banco el reconocimiento Best Employer 2016 (Mejor Empleador). Entre los criterios para esta evaluación, se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores sobre aspectos relacionados con el compromiso, liderazgo, cultura de desempeño y marca, que fueron recopilados en el estudio de Clima y Compromiso Organizacional 2015.

La revista LatinFinance, especializada en temas financieros de América Latina y el Caribe, en el mes de noviembre reconoció al Banco como el mejor banco de Venezuela en 2016, por su estrategia a largo plazo, el desarrollo de tecnologías digitales y una gestión eficiente de los costos desarrollada en un entorno cambiante.

En el mes de noviembre, Mercantil Banco recibió en la sede de la Organización de las Naciones Unidas, durante la celebración del Día Internacional del Rotary, la primera edición del Premio del Rotary Internacional a Empresas con Responsabilidad Social. El galardón distinguió al programa universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, también conocido como El Reto U, que desde hace 12 años impulsa con Alianza Social de la Cámara Venezolana Americana de Comercio e Industria (Venamcham) y los distritos 4370 y 4380 de Rotary International.

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 aspecto de primordial importancia en el Banco, a cuyos efectos cuenta con un “Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo” debidamente estructurado en todos sus niveles, al igual de mantener planes y programas en materia de prevención y control que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de riesgo que se desarrollan.

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

Para efectos del cumplimiento de la normativa y el debido seguimiento de las actividades, el Banco mantiene una revisión periódica de los resultados de la gestión desarrollada, los cuales son revisados de manera permanente por la Sudeban, Auditoría Interna y Auditoría Externa, esta última de forma semestral.

Por otra parte, el Banco se relaciona de manera permanente con los organismos reguladores manteniendo una comunicación ágil y efectiva, brindándoles apoyo en el combate contra la delincuencia organizada dedicada a estos graves delitos, dando así cabal cumplimiento a la normativa vigente en la materia.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Banco Universal durante el año 2016, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 178.304.200 y fue dirigida fundamentalmente a la Educación y a diferentes programas y proyectos educativos y de desarrollo social, emprendidos por reconocidas organizaciones de la comunidad.

Los aportes se destinaron en un 61,7 % a instituciones que atienden principalmente la Educación Básica y Superior y, especialmente, a programas de mantenimiento de la infraestructura física de las escuelas y becas para estudios universitarios a jóvenes de escasos recursos y el 38,3 % a organizaciones dedicadas a realizar programas de desarrollo social, atención integral, salud, cultura y protección del medio ambiente.

Es importante resaltar el fortalecimiento del convenio entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, dentro del cual se han continuado desarrollando cuatro ejes de acción, que permiten además de los programas de rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura física escolar, centrar su atención en la población juvenil a fin de promover el emprendimiento, la inclusión, valores para la sana convivencia y el liderazgo. En este período, se atendieron 15 centros educativos a nivel nacional que beneficiaron a más de 8.000 estudiantes.

De igual forma, destaca el apoyo al sector educativo a través de la Asociación Venezolana de Escuelas de Educación Católica (AVEC), con el propósito de fortalecer su proyecto educativo para el período 2016-2021. AVEC atiende a niños y jóvenes a través de 1.100 centros, que van desde la educación inicial y primaria hasta la media general y técnica, beneficiando aproximadamente a 500.000 estudiantes.

Igualmente, el apoyo a programas de diferentes instituciones educativas, de salud y de desarrollo social, tales como la Universidad Católica Andrés Bello, Universidad del Zulia, Universidad Simón Bolívar, Universidad Central de Venezuela, Universidad de Carabobo, Universidad de los Andes, Fundación Ideas, Unicef, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Asociación Civil Red de Casas Don Bosco, Asociación Civil Cáritas de Venezuela, Patronato Hospital de Niños J.M. de los Ríos y Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

Como parte del Compromiso Social, la Fundación Mercantil creó e impulsó en conjunto con Alianza Social de Venamcham y la Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social (RedSoc), un novedoso programa de "Fortalecimiento Institucional para Organizaciones de Desarrollo Social del país", cuyo propósito es suministrar herramientas y metodologías de trabajo a estas instituciones, a fin de que le sirvan como formación y capacitación para apoyar la gestión de sus actividades de una manera más eficiente y que al mismo tiempo fortalezcan su sostenimiento en el largo plazo. En este programa participaron más de 100 representantes de 25 instituciones en el país.

Vale recordar que el Banco desde hace 14 años lideriza y promueve el "Concurso Ideas", destinado a apoyar, seleccionar y premiar las mejores iniciativas de emprendimiento. El Concurso Ideas está considerado como una plataforma de referencia nacional donde los emprendedores del país pueden presentar sus ideas, fomentando de esta manera una cultura de ese orden en Venezuela. Destaca particularmente en este Concurso, el "*Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales*".

Particular atención merece el concurso universitario "Formando Líderes Socialmente Responsables" (Reto U), organizado ininterrumpidamente desde hace doce años por Alianza Social de VenAmCham, Rotary Club y patrocinado por la Fundación Mercantil, que promueve la elaboración de proyectos sociales por parte de jóvenes universitarios para beneficiar distintas comunidades en el país. En el mes de noviembre, durante la conmemoración del Día Internacional del Rotary, en la sede de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Rotary Internacional entregó a Mercantil Banco entre más de 500 compañías postuladas a nivel mundial, el Premio "Empresas con Responsabilidad Social", el cual distinguió al programa universitario señalado.

En relación a las actividades del voluntariado Mercantil, nos complace hacer especial reconocimiento a la participación de los trabajadores y sus familias en diversos programas en todo el país que benefician a instituciones como Fe y Alegría, Hospital Ortopédico Infantil, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec), Hospital de Niños J.M. de los Ríos y la Universidad Simón Bolívar (jornada de arborización).

Desarrollo y Ambiente Laboral

Durante el segundo semestre, el Banco, con el fin de mejorar el bienestar y calidad de vida de sus trabajadores, continuó adoptando importantes medidas especiales de carácter compensatorio que complementan las ya tomadas en el primer semestre, entre las que destacan, una bonificación especial en el mes de julio equivalente a un mes y medio del salario mensual; un incremento de salario del 30 %, efectivo el 1º de agosto y un incremento salarial adicional del 30 % efectivo el 1º de octubre de 2016. A estos beneficios, se suman los acordados durante el primer semestre, de un ajuste salarial del 20 % en el mes de enero; la aplicación de la política anual de incremento salarial por evaluación de desempeño, que estableció un aumento de los salarios del 35 % promedio; así como la nueva Beca Ayuda Educativa por un monto de Bs. 6.000 mensuales. Asimismo, se aplicaron durante el año los incrementos correspondientes en el beneficio de los tickets alimentación, de acuerdo a la normativa aplicable. Conforme a lo dicho, en materia salarial el incremento registrado promedio durante el año 2016 para los trabajadores, se situó en 175 %.

De igual forma, desde el 1° de enero se aplicaron para los trabajadores, los beneficios establecidos en la nueva Convención Colectiva para el período 2016-2018, homologada en el segundo semestre por el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Dicha Convención beneficia a más de 6 mil trabajadores, contiene mejoras en los beneficios económicos y sociales y la misma es producto de las cordiales relaciones y el tradicional espíritu de armonía, entendimiento y cooperación mantenido con la representación sindical, lo cual redundará en beneficio permanente de todos los interesados.

Todo lo señalado se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. De igual forma destacan las diversas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional. Estas acciones reafirman el liderazgo del Banco y su posicionamiento entre las mejores empresas en Venezuela, particularmente entre las instituciones financieras y confirman su compromiso con el país, atendiendo a la visión de largo plazo que desde su fundación en 1925 ha marcado y continúa marcando su desempeño.

Resulta relevante destacar el resultado obtenido en el estudio sobre Clima y Compromiso Organizacional del año 2016 que sitúa en un importante 87 % el nivel de compromiso de los trabajadores. El estudio contó con la asesoría de la firma especializada Aon Hewitt y tuvo una participación voluntaria y mayoritaria del 83 % de los colaboradores convocados.

Las relaciones con los funcionarios y empleados se han mantenido dentro del habitual espíritu de concordia 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.

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Luis A. Marturet M.

Roberto Vainrub A.

Nelson Pinto A.

Estados Financieros

Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Activo	Diciembre 31 2016	Junio 30 2016
Disponibilidades	568.394.325.205	197.035.187.883
Inversiones en títulos valores	131.670.732.915	80.656.798.492
Cartera de créditos	595.301.689.832	389.921.945.573
Intereses y comisiones por cobrar	6.471.397.290	4.845.154.062
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	4.329.863.212	4.185.497.868
Bienes realizables	38.712.975	412.768
Bienes de uso	5.186.781.944	3.890.394.253
Otros activos	23.247.898.819	17.278.287.244
TOTAL DEL ACTIVO	1.334.641.402.192	697.813.678.143
Pasivo		
Captaciones del público	1.226.342.084.953	631.330.107.364
Captaciones y obligaciones con el Banavih	186.227	795.849
Otros financiamientos obtenidos	205.848.259	205.276.764
Otras obligaciones por intermediación financiera	3.530.966	1.433.278
Intereses y comisiones por pagar	27.433.028	132.669.085
Acumulaciones y otros pasivos	46.713.017.158	20.263.430.130
TOTAL DEL PASIVO	1.273.292.100.591	651.933.712.470
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1.334.641.402.192	697.813.678.143

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Diciembre 31 2016	Junio 30 2016
Ingresos financieros	67.851.749.894	45.103.401.560
Gastos financieros	15.119.336.582	12.653.434.553
Margen Financiero Bruto	52.732.413.312	32.449.967.007
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	564.090.521	258.113.903
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8.855.562.386	3.727.901.768
Margen Financiero Neto	44.440.941.447	28.980.179.142
Otros ingresos operativos	20.986.463.656	9.917.481.676
Otros gastos operativos	7.783.131.820	4.496.519.135
Margen de Intermediación Financiera	57.644.273.283	34.401.141.683
Gastos de transformación	39.005.013.215	22.894.768.058
Margen Operativo Bruto	18.639.260.068	11.506.373.625
Ingresos por bienes realizables	482.109.187	590.273.100
Ingresos operativos varios	270.715.478	1.590.782.108
Gastos por bienes realizables	4.538.795	184.697
Gastos operativos varios	2.448.681.543	2.332.369.434
Margen Operativo Neto	16.938.864.395	11.354.874.702
Gastos extraordinarios	245.989.609	120.497.008
Resultado Bruto antes de Impuestos	16.692.874.786	11.234.377.694
Impuesto sobre la renta	6.186.603.517	3.138.220.715
RESULTADO NETO	10.506.271.269	8.096.156.979
Aplicación del Resultado Neto		
Resultados acumulados	10.481.916.464	8.096.156.979
Aporte Losep	171.099.640	114.695.328

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 17 de febrero de 2017

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 2016 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 16 de septiembre de 2016 a la cual asistimos, siendo ésta la única Asamblea celebrada en el período que abarca nuestro informe. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, “Pacheco, Apostólico y Asociados”, 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 2016 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional.

Atentamente,


Manuel Martínez Alarcón
Comisario Principal


Francisco De León
Comisario Principal

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

Estados Financieros


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

Balance General

(Expresado en Bs.)

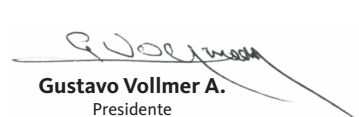
Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2016	Junio 30 2016	Junio 30 2016
Disponibilidades	568.241.636.079	568.394.325.205	196.945.394.151	197.035.187.883
Efectivo	24.762.307.200	24.762.307.200	8.462.665.178	8.462.665.178
Banco Central de Venezuela	523.286.245.760	523.286.245.760	174.296.036.753	174.296.036.753
Bancos y otras instituciones financieras del país	152.000	152.000	152.000	152.000
Bancos y corresponsales del exterior	322.181.939	474.871.065	292.013.666	381.807.398
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	19.870.749.180	19.870.749.180	13.894.526.554	13.894.526.554
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	130.515.895.873	131.670.732.915	79.470.979.390	80.656.798.492
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	15.917.071.000	15.917.071.000	9.471.843.000	9.471.843.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	42.187.873.811	43.342.710.853	20.089.209.301	21.245.780.683
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	32.151.090.061	32.151.090.061	9.627.397.457	9.627.397.457
Inversiones de disponibilidad restringida	783.529.945	783.529.945	748.213.576	777.461.296
Inversiones en otros títulos valores	39.476.331.056	39.476.331.056	39.534.316.056	39.534.316.056
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	595.301.689.832	595.301.689.832	389.868.796.086	389.921.945.573
Créditos vigentes	611.782.048.569	611.782.048.569	401.101.952.581	401.156.048.751
Créditos reestructurados	1.034.017.279	1.034.017.279	430.966.004	430.966.004
Créditos vencidos	1.934.763.298	1.934.763.298	1.174.140.629	1.174.140.629
Créditos en litigio	103.251.530	103.251.530	32.856.683	32.856.683
(Provisión para cartera de créditos)	(19.552.390.844)	(19.552.390.844)	(12.871.119.811)	(12.872.066.494)
Intereses y Comisiones por Cobrar	6.422.756.626	6.471.397.290	4.827.761.245	4.845.154.062
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	3.415
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	1.604.159.899	1.652.800.563	1.170.366.443	1.187.620.600
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	4.720.441.473	4.720.441.473	3.621.746.177	3.621.881.422
Comisiones por cobrar	216.632.840	216.632.840	116.700.120	116.700.120
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	578	578
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(118.477.586)	(118.477.586)	(81.052.073)	(81.052.073)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	5.682.215.706	4.329.863.212	5.469.118.654	4.185.497.868
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	4.329.880.334	4.329.880.334	4.185.514.990	4.185.514.990
Inversiones en sucursales	1.352.352.494	0	1.283.620.786	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
Bienes Realizables	38.712.975	38.712.975	412.768	412.768
Bienes de Uso	5.186.781.944	5.186.781.944	3.890.394.253	3.890.394.253
Otros Activos	23.247.690.608	23.247.898.819	17.277.366.952	17.278.287.244
Total del Activo	1.334.637.379.643	1.334.641.402.192	697.750.223.499	697.813.678.143
Cuentas Contingentes Deudoras	3.105.533.108	3.105.533.108	3.130.565.016	3.130.565.016
Activos de los Fideicomisos	46.105.061.092	46.105.061.092	33.850.440.792	33.850.440.792
Otros Encargos de Confianza	7.052.161	7.052.161	7.351.903	7.351.903
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	1.390.803.091.112	1.390.803.091.112	967.958.576.812	968.084.062.314
Otras Cuentas de Registro Deudoras	3.680.014	3.680.014	7.278.699	7.278.699


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Juan C. Cortés T.
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.)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2016	Junio 30 2016	Junio 30 2016
Pasivo				
Captaciones del Público	1.226.339.391.860	1.226.342.084.953	631.309.088.247	631.330.107.364
Depósitos a la vista	929.238.211.707	929.238.397.295	467.636.436.861	467.642.655.768
Cuentas corrientes no remuneradas	753.419.072.492	753.419.258.080	255.564.624.152	255.570.843.059
Cuentas corrientes remuneradas	150.559.595.347	150.559.595.347	162.150.454.776	162.150.454.776
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	90.710.233	90.710.233	88.126.350	88.126.350
Depósitos y certificados a la vista	25.168.833.635	25.168.833.635	49.833.231.583	49.833.231.583
Otras obligaciones a la vista	12.493.876.115	12.493.876.115	6.291.288.558	6.294.396.980
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	283.822.443.756	283.822.443.756	156.361.747.394	156.370.247.653
Depósitos a plazo	309.718.108	311.063.967	527.920.064	529.265.057
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	475.142.174	476.303.820	491.695.370	493.541.906
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el Banavih	186.227	186.227	795.849	795.849
Otros Financiamientos Obtenidos	205.848.259	205.848.259	165.376.764	205.276.764
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	73.750.368	73.750.368	157.464.529	157.464.529
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	132.097.891	132.097.891	7.912.235	47.812.235
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	3.530.966	3.530.966	1.433.278	1.433.278
Intereses y Comisiones por Pagar	27.430.762	27.433.028	132.596.009	132.669.085
Gastos por pagar por captaciones del público	27.430.762	27.433.028	132.596.009	132.599.814
Gastos por pagar por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0	0	69.271
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	46.711.689.968	46.713.017.158	20.260.967.679	20.263.430.130
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	1.273.288.078.042	1.273.292.100.591	651.870.257.826	651.933.712.470
Patrimonio				
Capital Social	292.415.038	292.415.038	268.060.233	268.060.233
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	8.854.223.503	8.854.223.503	2.890.220.542	2.890.220.542
Reservas de Capital	309.959.940	309.959.940	282.803.546	282.803.546
Ajustes al Patrimonio	(703.263)	(703.263)	810.444.234	810.444.234
Resultados Acumulados	51.591.474.335	51.591.474.335	41.112.359.460	41.112.359.460
Ganancia (Pérdida) no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	301.932.048	301.932.048	516.077.658	516.077.658
Total del Patrimonio	61.349.301.601	61.349.301.601	45.879.965.673	45.879.965.673
Total Pasivo y Patrimonio	1.334.637.379.643	1.334.641.402.192	697.750.223.499	697.813.678.143


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Juan C. Cortés T.
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

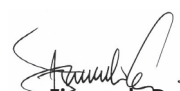
Estado de Resultados

(Expresado en Bs.)

Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2016	Junio 30 2016	Junio 30 2016
Ingresos Financieros	67.816.416.447	67.851.749.894	45.070.818.469	45.103.401.560
Ingresos por disponibilidades	261.506	261.623	101.790	102.182
Ingresos por inversiones en títulos valores	3.665.645.538	3.700.161.565	2.757.493.221	2.789.022.982
Ingresos por cartera de créditos	64.069.981.393	64.070.798.696	42.121.980.212	42.123.033.150
Ingresos por otras cuentas por cobrar	20.990.784	20.990.784	23.439.318	23.439.318
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	59.537.226	59.537.226	167.803.928	167.803.928
Gastos Financieros	15.119.131.815	15.119.336.582	12.653.204.519	12.653.434.553
Gastos por captaciones del público	14.993.208.140	14.993.213.684	12.639.552.605	12.639.561.593
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	0	199.223	0	221.046
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	124.046.128	124.046.128	12.770.964	12.770.964
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	1.877.547	1.877.547	880.950	880.950
Margen Financiero Bruto	52.697.284.632	52.732.413.312	32.417.613.950	32.449.967.007
Ingresos por recuperación de activos financieros	563.143.838	564.090.521	258.071.089	258.113.903
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8.855.562.386	8.855.562.386	3.727.901.768	3.727.901.768
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	8.855.562.386	8.855.562.386	3.727.901.768	3.727.901.768
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	44.404.866.084	44.440.941.447	28.947.783.271	28.980.179.142
Otros ingresos operativos	21.009.336.378	20.986.463.656	9.738.205.208	9.917.481.676
Otros gastos operativos	7.773.056.302	7.783.131.820	4.293.197.338	4.496.519.135
Margen de Intermediación Financiera	57.641.146.160	57.644.273.283	34.392.791.141	34.401.141.683
Gastos de Transformación	39.002.404.093	39.005.013.215	22.892.352.046	22.894.768.058
Gastos de personal	12.530.857.948	12.530.857.948	7.904.401.029	7.904.401.029
Gastos generales y administrativos	21.358.738.267	21.361.347.389	10.927.722.267	10.930.138.279
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	4.565.903.673	4.565.903.673	3.633.096.225	3.633.096.225
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	546.904.205	546.904.205	427.132.525	427.132.525
Margen Operativo Bruto	18.638.742.067	18.639.260.068	11.500.439.095	11.506.373.625
Ingresos por bienes realizables	482.109.187	482.109.187	590.273.100	590.273.100
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	270.715.478	270.715.478	1.589.837.464	1.590.782.108
Gastos por bienes realizables	4.538.795	4.538.795	184.697	184.697
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	2.448.163.542	2.448.681.543	2.325.527.539	2.332.369.434
Margen Operativo Neto	16.938.864.395	16.938.864.395	11.354.837.423	11.354.874.702
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	245.989.609	245.989.609	120.497.008	120.497.008
Resultado Bruto antes de Impuesto	16.692.874.786	16.692.874.786	11.234.340.415	11.234.377.694
Impuesto sobre la Renta	6.186.603.517	6.186.603.517	3.138.183.436	3.138.220.715
Resultado Neto	10.506.271.269	10.506.271.269	8.096.156.979	8.096.156.979
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	24.354.805	24.354.805	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	10.481.916.464	10.481.916.464	8.096.156.979	8.096.156.979
Aporte Losep	171.099.640	171.099.640	114.695.328	114.695.328


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Juan C. Cortés T.
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

El valor de la cesta petrolera venezolana retrocedió, por cuarto año consecutivo, lo que profundizó durante 2016 el retroceso de los ingresos externos y la disponibilidad de reservas internacionales, con efectos desfavorables sobre la capacidad de crecimiento de la actividad económica doméstica, manteniendo tasas de inflación moderadas.

En efecto, el precio de petróleo venezolano promedió en el año, US\$/b 35,5, un 20,6 % por debajo de los US\$/b 44,7 del año 2015 y apenas una tercera parte de la máxima cotización histórica de US\$/b 103,4 marcada en el año 2012. La trayectoria de los precios petroleros a lo largo del año 2016, no obstante, apuntó a una progresiva mejoría al pasar de un mínimo de US\$/b 24,3 en el primer bimestre a un nivel promedio de US\$ 41,9 en el último trimestre del año.

La producción petrolera, por su parte, se redujo en promedio 10,4 % al pasar de un volumen diario de 2,667 millones de barriles en 2015 a 2,390 millones de barriles, la menor producción desde el año 2011.

Esta combinación de menores precios y menores volúmenes de producción, y consecuentemente de exportaciones, explica en gran medida la disminución de los activos externos en poder del Banco Central de Venezuela que, de un cierre en 2015 de US\$ 16.367 millones, pasaron a totalizar US\$ 10.974 millones a fines de 2016 (-33 %).

Síntesis de Resultados	2015	2016
Producto Interno Bruto Var %		
Total	-3,1	nd
Sector petrolero	-0,4	nd
Sector no petrolero	-3,3	nd
Tipo de Cambio Preferencial Bs. /US\$		
Fin de período	12,7	56,9
Promedio	12,2	34,1
Variación tipo de cambio %		
Fin de período	-24,2 %	349,5 %
Promedio	-14,4 %	180,4 %
Inflación (Caracas) %		
Variación acumulada	47,3	nd
Variación anualizada	187,3	nd
Tasas de Interés. Fin de Período		
Activa promedio (6 princ. bancos)	19,2	20,8
DPF 90 días (6 princ. bancos)	14,6	14,7

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

El gasto fiscal, medido en términos del gasto primario (no incluye pago de intereses de la deuda pública nacional) ejecutado según la Tesorería Nacional, creció nominalmente en 121 % en 2016 (frente a la variación de 100 % experimentada en 2015). Los ingresos fiscales domésticos (tasas y tributos bajo responsabilidad del Seniat), observaron una expansión nominal de 285,6 %, incluso por sobre el ya elevado incremento del año 2015 (245,8 %). El IVA, como principal impuesto interno (aportó 56 % de la recaudación total), se elevó en 270,3 % (254,6 % en 2015) y los restantes ingresos, salvo en el caso de la Renta Aduanera, crecieron incluso a tasas superiores (310 % el Impuesto sobre la renta, Licores de 357 % y Cigarrillos de 384 %, entre los ingresos principales). En contraste, todos los impuestos y tasas vinculados a las actividades de importación, tales como el IVA de Importadores y la Renta Aduanera, aunque también se incrementaron, lo hicieron a tasas bastante menores de 119 % y 126 %, respectivamente.

La liquidez monetaria, que incluye todos los medios de pago en poder del público, durante el año 2016 mantuvo la trayectoria expansiva que viene observando desde el año 2011, al aumentar en 159 % (101 % en 2015), con una expansión pronunciadamente alta, incluso por sobre la estacionalidad típica, en la segunda parte del año y que hizo que los excedentes de liquidez del sistema financiero crecieran de julio a diciembre en 673 %.

El crecimiento de las magnitudes nominales incluso fue superior en el caso del dinero de alta potencia o base monetaria, al mostrar una variación de 236 % (108 % en 2015). En esa creación de dinero primario por parte del ente emisor, los componentes de la base que más aportaron a su expansión fueron las reservas internacionales, medidas en bolívares, por efecto del mayor tipo de cambio promedio en el que se expresan estos activos (+110 %) y, sobre todo, el financiamiento a PDVSA (+389 %).

Las tasas de interés para las operaciones activas de la banca en el año 2016 promediaron 21,5 % (20,3 % en 2015). Por su parte, las tasas pasivas pagadas por instrumentos de ahorro y de plazo fueron, respectivamente, 12,7 % y 15,1 %, sólo ligeramente distintas a las tasas de 13 % y 15,0 % prevalecientes un año antes para estos mismos instrumentos de captación.

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.

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.

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursales en el Exterior

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre de 2016, 2015 y 2014, y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre 2016 con 2015.

Resumen del Balance General Consolidado con Sucursales en el Exterior

Año finalizado
(En miles de Bs. excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Dic. 2016 vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución) bolívares %		Dic. 2016 vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución) bolívares %	
Total Activo	1.334.641.402	551.102.948	287.893.368	783.538.454	142,2	1.046.748.034	363,6
Disponibilidades	568.394.325	154.144.273	74.865.588	414.250.052	268,7	493.528.737	659,2
Inversiones en Títulos Valores	131.670.733	69.247.833	44.287.993	62.422.900	90,1	87.382.740	197,3
Cartera de Créditos (neta)	595.301.690	307.411.935	162.619.332	287.889.754	93,6	432.682.357	266,1
Captaciones del Público	1.226.342.085	497.141.013	258.084.541	729.201.072	146,7	968.257.544	375,2
Patrimonio	61.349.302	37.339.031	24.255.805	24.010.271	64,3	37.093.497	152,9

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 2016 el activo total consolidado con sucursales en el exterior de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 1.334.641 millones lo que representa un incremento de Bs. 783.538 millones (142,2 %) y Bs. 1.046.748 millones (363,6 %) con relación a diciembre 2015 y 2014, respectivamente. La composición del activo total mantuvo a la cartera de créditos como elemento principal con una participación de 44,6 %; el portafolio de inversiones presenta una contribución de 9,9 %; mientras que las disponibilidades al final del año alcanzaron una participación de 42,6 %.

Al 31 de diciembre de 2016 Mercantil Banco Universal es el cuarto banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 10,2 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 19,7 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 58,7 % de participación del total del sistema financiero.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2016 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 568.394 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 414.250 millones (268,7 %) y Bs. 493.528 millones (659,2 %) con relación a diciembre 2015 y 2014, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. Los depósitos a la vista en el BCV están relacionados con los límites internos de riesgo de liquidez y no devengan intereses. Al 31 de diciembre de 2016 este saldo incluye el efecto de los altos niveles recientes de liquidez del sistema financiero en Venezuela. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 46,3 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 57,1 %, siendo de 31,0 % y 44,9 % para diciembre 2015, respectivamente.

Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Dic. 2016 vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2016 vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución)	
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	15.917.071	2.100.000	1.188.775	13.817.071	658,0	14.728.296	1.238,9
Estado venezolano y entes públicos	114.756.368	66.463.046	42.751.619	48.293.322	72,7	72.004.749	168,4
Gob. y agencias garantizadas por Gobierno EE. UU.	6.501	25.689	102.892	(19.189)	(74,7)	(96.391)	(93,7)
Otros	990.793	659.097	244.707	331.696	50,3	746.086	304,9
Total Inversiones	131.670.733	69.247.833	44.287.993	62.422.900	90,1	87.382.740	197,3

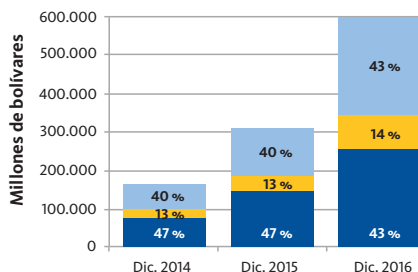
Al 31 de diciembre de 2016 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 131.671 millones, superior en Bs. 62.423 millones (90,1 %) y Bs 87.383 millones (197,3 %) con relación a diciembre 2015 y 2014, respectivamente. Asimismo, al 31 de diciembre de 2016 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 87,2 % en títulos emitidos o avalados por el Estado Venezolano y Entes Públicos; 12,1 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 60 días; 0,7 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado Venezolano representan 0,4 veces el patrimonio y 1,7 % de los activos.

Al 31 de diciembre de 2016, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 92.570 millones, los cuales representan el 70,3 % del portafolio de inversiones y 1,5 veces el patrimonio (Bs. 47.243 millones, los cuales representan el 68,2 % del portafolio de inversiones y 1,3 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2015).

Cartera de Créditos

Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



- Personas
- Corporaciones
- Empresas Medianas y Pequeñas

Al 31 de diciembre de 2016 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs. 595.302 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 287.890 millones (93,6 %) y Bs. 432.682 millones (266,1 %) con relación a diciembre 2015 y 2014, respectivamente. Al cierre de diciembre de 2016, Mercantil Banco Universal ocupa la tercera posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector turismo, manufactura, hipotecario y microcréditos con una participación del 8,5 %, 7,7 %, 6,2 % y 7,1 %, respectivamente. En los créditos destinados al sector agrario ocupa el primer lugar con una participación de mercado del 14,4 %. 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 % igual al sistema financiero venezolano.

El 99,5 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 31 de diciembre de 2016. La provisión para la cartera de créditos consolidada con sucursales en el exterior representa una cobertura de 959,4 % de la cartera vencida y en litigio (1.466,9 % y 1.352,9 % al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente).

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos⁽¹⁾

Año finalizado	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,3	0,3	0,2	0,3
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	1.031,4	959,4	1.466,9	1.352,9
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta (%)	2,7	3,2	3,1	3,5

⁽¹⁾ Sobre operaciones en Venezuela

Cartera de Créditos Bruta Por Situación

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31 2016		Diciembre 31 2015		Diciembre 31 2014	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	611.782.049	99,5	316.170.494	99,6	167.580.574	99,4
Reestructurada	1.034.017	0,2	510.653	0,2	500.986	0,3
Vencida	1.934.763	0,3	627.457	0,2	435.910	0,3
En Litigio	103.252	0,0	50.640	0,0	56	0,0
Total	614.854.081	100,0	317.359.244	100,0	168.517.526	100,0

Al 31 diciembre de 2016 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 64,25 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, hipotecario, microempresarial, turístico y manufactura. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

31 de diciembre de 2016

Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria ^(a)	101.482.725	42,04	26,00	13 %	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015 y 2014
Microempresarial	15.618.458	3,88	3,00	24 %	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2016
Hipotecaria ^(b)	11.215.922	3,53	20,00	Entre 4,66 % y 10,66 %	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015
Turismo ^(c)	12.964.211	5,42	5,25	11,62 % ó 8,62 %	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015
Manufactura ^(d)	32.211.888	10,15	10,00	18 % ó 16,20 %	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015
	173.493.205	65,02	34,25		

a) En mayo y julio de 2012, el Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A. y PDVSA, respectivamente, 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. En abril de 2009 el Ejecutivo Nacional aprobó la emisión de Bonos de la Deuda Pública Nacional destinada 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. 102.108.776.313 al 31 de diciembre de 2016.

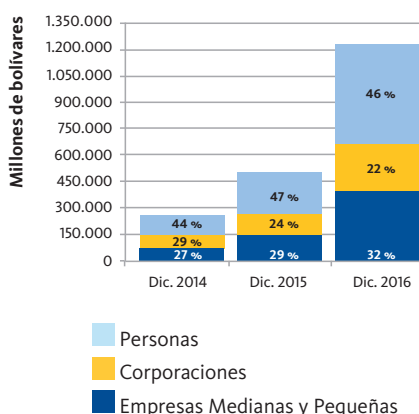
Al 31 de diciembre de 2016 el Banco ha destinado el 91,56 % a rubros considerados estratégicos, 3,55 % a rubros considerados no estratégicos, 4,72 % destinado a inversión agroindustrial y 0,17 % a comercialización. Asimismo, al 31 de diciembre de 2016 se mantienen créditos a mediano y largo plazo que representan el 45,46 % del total de la cartera agraria.

b) Al 31 de diciembre de 2016 el Banco mantiene Bs. 37.580.812.056 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. Para el cumplimiento del 2016 no fueron emitidos nuevos Valores Bolivarianos para la Vivienda., con lo cual el cumplimiento alcanzado al 31 de diciembre de 2016 es del 1,13 %.

c) Al 31 de diciembre de 2016 el Banco cumplió con el porcentaje mínimo requerido de la cartera de créditos destinada al sector turismo (incluye acciones de Sogatur por Bs. 207.025.200). El monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs. 13.171.236.503.

d) En Noviembre de 2016, el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas establecieron los sectores estratégicos de desarrollo a los cuales deben de estar destinados al menos el 60 % de los recursos de la cartera de crédito manufacturera, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, así como a las empresas estatales cuya actividad principal se encuentre enmarcada en el Clasificador de Actividades Económicas Venezolanas (CAEV). Al 31 de diciembre de 2016 el Banco ha destinado el 76,30 % a sectores estratégicos de desarrollo y 21,43 % al financiamiento de pequeñas y medianas industrias conjuntas, empresas comunitarias, así como a las empresas estatales cuya actividad principal se encuentre enmarcada en el CAEV.

Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios



Captaciones del Público

Al 31 de diciembre de 2016 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 1.226.342 millones lo que representa un aumento de Bs. 729.201 millones (146,7 %) y Bs. 968.258 millones (375,2 %) con relación a diciembre 2015 y 2014, respectivamente.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs. 929.238 millones, 165,9 % de incremento respecto al año anterior representando el 75,8 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs. 141.274 millones (99,1 %) y los depósitos a plazo disminuyeron Bs. 219 millones (41,3 %), al comparar con el cierre del año anterior.

Al cierre de diciembre 2016, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 20,2 % 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 10,7 %.

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2016 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 61.349 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 24.010 millones (64,3 %) y Bs. 37.093 millones (152,9 %) con relación al cierre de diciembre 2015 y 2014, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2015, incluye principalmente el resultado neto acumulado del año 2016 de Bs. 18.602 millones, aumento de Bs. 5.988 millones por aportes patrimoniales no capitalizados y disminución de Bs. 581 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, entre otros.

Para Mercantil Banco Universal, al 31 de diciembre de 2016, el índice de patrimonio sobre activos es de 11,2 %¹ (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 13,1 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (10,0 % y 12,7 % al 31 de diciembre de 2015 y, 9,7 % y 16,5 % al 31 de diciembre de 2014, respectivamente).

⁽¹⁾ Se obtiene de dividir el patrimonio más provisión genérica y anticíclica para cartera de créditos y microcréditos entre el total de activos menos las colocaciones y disponibilidades mantenidas en el Banco Central de Venezuela (BCV), así como bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

Ganancias y Pérdidas

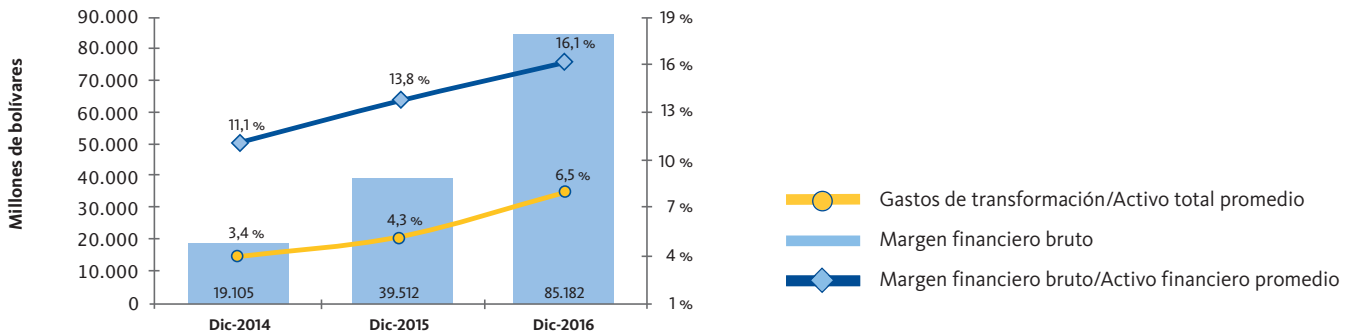
Ganancias y Pérdidas Consolidado con Sucursales en el exterior

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2016 vs. Dic. 2015		Dic. 2016 vs. Dic. 2014	
	2016 bolívares	2015 bolívares	2014 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares	%	Aumento/ (Disminución) bolívares	%
Ingresos Financieros	112.955.151	56.137.959	28.163.092	56.817.192	101,2	84.792.059	301,1
Gastos Financieros	27.772.771	16.625.562	9.057.783	11.147.209	67,0	18.714.988	206,6
Margen Financiero Bruto	85.182.380	39.512.397	19.105.309	45.669.983	115,6	66.077.071	345,9
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	822.204	518.845	297.461	303.359	58,5	524.743	176,4
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	12.583.463	4.836.209	2.796.002	7.747.254	160,2	9.787.461	350,1
Margen Financiero Neto	73.421.121	35.195.033	16.606.768	38.226.088	108,6	56.814.353	342,1
Otros ingresos netos	16.405.912	5.382.760	3.491.801	11.023.152	204,8	12.914.111	369,8
Gastos de Transformación	61.899.781	22.035.588	10.545.987	39.864.193	180,9	51.353.794	487,0
Impuesto sobre la renta	9.324.824	6.380.627	121.923	2.944.197	46,1	9.202.901	7.548,1
Resultado neto	18.602.428	12.161.578	9.430.659	6.440.850	53,0	9.171.769	97,3

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el año 2016 Bs. 85.182 millones, lo que representa un incremento de Bs. 45.670 millones (115,6 %) y Bs. 66.077 millones (345,9 %) con relación al margen de los años finalizados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente. El aumento con respecto al 31 de diciembre de 2015, 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 2016 fue de 16,1 % en comparación al mismo periodo el año anterior de 13,8 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 112.955 millones registrando un incremento de 101,2 % con relación al año anterior. Los gastos financieros se ubicaron en Bs. 27.773 millones 67,0 % superior respecto al año 2015.

Evolución del Margen Financiero Bruto



El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 50,1 % al 31 de diciembre de 2016 (63,8 % y 65,3 % al 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente).

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el año 2016 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 12.583 millones lo que representa un aumento de Bs. 7.747 millones (160,2 %) y de Bs. 9.787 millones (350,1 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 19.552 millones al 31 de diciembre de 2016 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 959,4 %.

Otros Ingresos, netos

Los Otros Ingresos netos alcanzaron en el año 2016 un total de Bs. 16.406 millones, lo que representa un aumento de Bs. 11.023 millones (204,8 %) y Bs. 12.914 millones (369,8 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente. La variación respecto al año 2015, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 10.549 millones (163,7 %) 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. 236 millones (34,6 %) 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 2016 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 915 millones.
- Aumento de Bs. 126 millones (57,6 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos.
- Disminución de Bs. 113 millones (5,8 %) 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 2016 un total de Bs. 61.900 millones lo que representa un aumento de Bs. 39.864 millones (180,9 %) y Bs. 51.354 millones (487,0 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre de 2015 y 2014, respectivamente. El aumento con respecto al año 2015, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 13.251 millones (184,4 %) 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. 76,2 millones en el 2015 a Bs. 215,4 millones en el 2016.
- Aumento de Bs. 4.369 millones (90,9 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 22.244 millones (221,4 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 7.880 millones (231,2 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros, Bs. 9.337 millones (197,6 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 2.499 millones (220,2 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 2.529 millones (325,1 %) en otros gastos generales administrativos.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el año 2016 fue de 6,5 % en comparación con 4,3 % del año 2015, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 49,0 % siendo para el año 2015 de 36,2 %. Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Impuestos y Contribuciones

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2016 Mercantil Banco Universal y sus sucursales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 4.452 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 3.070 millones por Impuestos Municipales, Bs. 8.199 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 974 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y Bs. 927 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el año, alcanzan la suma de Bs. 25.286 millones y representan el 19,2 % de los gastos del Banco (Bs. 14.563 millones y 40,3 % en el año 2015, respectivamente).

El gasto de impuesto sobre la renta aumentó Bs. 2.944 millones respecto al año 2015, debido principalmente a que las actividades financieras quedaron excluidas del sistema de ajuste por inflación como consecuencia de cambios en la normativa fiscal en Venezuela. Asimismo, la tarifa aplicable incrementó para estas actividades de 34 % a 40 %.

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 ADR 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 las 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, el Banco dispone de una 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.

Entre los elementos que conforman la “Cultura Mercantil”, la cual compendia una serie de principios y valores que marcan y distinguen el desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades, se encuentra el Comportamiento Ético, cuyo enunciado expresa “tolerancia cero con lo no ético, transparencia de la comunicación e información”. Parte de la instrumentación de este principio lo constituye el Código de ética vigente en el Banco, 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 para 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 además de los accionistas, comprenden los de los colaboradores, clientes y acreedores en particular, así como los de la comunidad en general.

La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, la determinación de las políticas de negocios y la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización y evalúa los resultados mediante su comparación con los planes previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

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 y en otras actividades económicas, garantizando así 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 pueden 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, los estatutos del Banco prevén el funcionamiento de los Comités de Compensación, Auditoría y Riesgo, funcionamiento el cual se rige por lo establecido en dichos Estatutos. Estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores independientes de la Administración.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría posee unos estatutos que detallan el propósito del Comité, sus funciones y responsabilidades, contemplando la realización de evaluaciones periódicas sobre el 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)
Miguel Ángel Capriles C.
René Brillembourg Capriles
Gustavo Marturet Medina
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto A. (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. En el año 2016 el Comité de Auditoría se reunió 8 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; repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas a los estados financieros; 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 2017; consideraciones en materia tributaria; valoraciones moneda extranjera, portafolio de inversiones; estados financieros VEN-NIF; consideración propuestas de honorarios auditores externos.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Roberto Vainrub
(Coordinador)
Gustavo Galdo C.
Alejandro González S.
Rafael Sánchez B.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto A. (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo consolidado, asegura la suficiencia de capital para soportar el riesgo global, conoce periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos, aprueba políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno de la gestión de riesgos. En el año 2016 este Comité se reunió 12 veces y trató, entre otras, las siguientes materias: Riesgo de Crédito: Provisiones, cartera criticada y castigos; reportes Riesgo de Crédito; Proporcionalidad de las Garantías; (RAROC); Portafolio de Crédito; límites; ajuste facultades de crédito / integración distintos Comités; Ajustes Manuales; Modelo Probabilidad de Default (PD) - Pérdida dado el Incumplimiento (LGD) - Exposición al momento de Default (EAD); Riesgo de Mercado: Reportes Riesgo de Mercado; Presupuesto actividad de tesorería y límites Riesgo de Mercado; RAROC cartera de inversiones; Stress Test Riesgo de Mercado Posiciones Propias; Indicadores de liquidez (Res.136.15); Pruebas de Backtesting Krupiec- Christoffersen. Riesgo Operacional: Perfil Riesgo Operacional y pérdidas esperadas; informe Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico; políticas y estándares de Seguridad de la Información; Perfil Cualitativo y Cuantitativo Riesgo Operacional.

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

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

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del personal del Banco a todos sus niveles, aprobando los programas y planes que al respecto se diseñan. En el año 2016, el Comité de Compensación se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: Programa de compensación variable, incentivo a corto plazo, estructura de evaluación de desempeño, metas estratégicas; iniciativa de eficiencia organizacional, implementación y resultados; acciones salariales para el personal; análisis movimiento de personal semestral y anual; Plan de Retención Mercantil; inamovilidad laboral; impacto modificaciones salario mínimo nacional; Ley de Alimentación; pago jubilados; Plan Hipotecario Especial; Plan de Ahorro Previsional; homologación Convención Colectiva 2016-2018; pólizas de salud miembros Junta Directiva; consideración dietas Junta Directiva, Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Vollmer A. - Presidente
Nelson Pinto Alves – Presidente Ejecutivo
Alfonso Figueredo D.
Fernando Figueredo M.
Luis Calvo Blesa
Luis Alberto Fernandes
Vincenza Garofalo
Jorge Pereira
Isabel Pérez S.
Carlos Tejada G.
Ignacio Vollmer S.

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 suple 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, las gerencias de Riesgo y de Cumplimiento reportan 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.

Igualmente, a la Presidencia Ejecutiva le reportan dos Vice Presidencias Ejecutivas, a saber: la Vice Presidencia Ejecutiva de Negocios, a la cual reportan las Gerencias de Banca Corporativa, Banca Empresas y Banca Personas y la Vice Presidencia Ejecutiva de Operaciones y Administración, a la cual reportan las Gerencias de Finanzas, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas y Asuntos Legales y Consultoría Jurídica. 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.

Premios y Reconocimientos

En el año 2016, 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 undécimo año consecutivo a Mercantil Banco Universal como el “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2016”. 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, la consultora internacional Aon Hewitt otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento Best Employer 2016 (mejor empleador). Entre los criterios para esta evaluación se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores sobre aspectos relacionados con el compromiso, liderazgo, cultura de desempeño y marca, que fueron recopilados en el correspondiente estudio de Clima y Compromiso Organizacional.
- En el mes de noviembre, Mercantil Banco fue reconocido como el mejor banco de Venezuela en 2016 por la revista LatinFinance, especializada en temas financieros de América Latina y el Caribe. La publicación escogió a la institución por tres razones: su estrategia a largo plazo, el desarrollo de tecnologías digitales y una gestión eficiente de los costos, desarrollada en un entorno cambiante.
- En el mes de noviembre, Mercantil Banco recibió la primera edición del Premio del Rotary Internacional a Empresas con Responsabilidad Social, para el cual se seleccionaron a dos empresas entre 500 postuladas a nivel mundial. El galardón distinguió al programa universitario “Promoviendo Líderes Socialmente Responsables”, también conocido como El Reto U, que desde hace 12 años impulsa con Alianza Social de la Cámara Venezolana Americana de Comercio e Industria (Venamcham) y los distritos 4370 y 4380 de Rotary International. Se entregó en la sede de la Organización de las Naciones Unidas durante la celebración del Día Internacional del Rotary.

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1.
Edificio Mercantil.
Caracas 1050, Venezuela
Tel.: (58-212) 503.1111
Télex 27002/27003 BMERVC
mercan24@bancomercantil.com
www.mercantilbanco.com
@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

Avenida Andrés Bello N° 1.
Edificio Mercantil, piso 14
Caracas 1050, Venezuela
Tel.: (58-212) 503.1670
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Sucursal Internacional

CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1
Willemstad, Curazao
Tel.: (5999) 432 5000
rbernabela@mercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

Carrera 13, N° 119-95, Oficina 105
Bogotá, Colombia
Tel.: (57-1) 635 0035
consultores48@gmail.com

LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17
San Isidro, Lima 27, Perú
Tel.: (511) 442 5100
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

MÉXICO

Eugenio Sue N° 58,
Colonia Polanco Chapultepec,
Delegación Miguel Hidalgo
C.P.11560, México, D.F.
Tel.: (52-55) 5282 2300/1224
mercantilmexico@mercantilmex.com

SAO PAULO

Av. Paulista, N° 1765, Conjunto 131 -13° andar
Bela Vista- São Paulo- Brasil
Cep: 01311-020
Tel.: (55-11) 5105-8204
mercansp@uol.com.br
mercan.mao@uol.com.br



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

www.mercantilbanco.com