



Informe Segundo Semestre 2021

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

INFORME 2021

SEGUNDO SEMESTRE

Contenido

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	29
Análisis de Resultados Consolidados	31
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	37

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 1.503.947 miles, un patrimonio de Bs 198.396 miles y más de 2.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 96 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 31 de diciembre de 2021, con más de cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 218 oficinas a nivel nacional, 933 cajeros automáticos, de los cuales 171 son multifuncionales, y más de 57.000 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.

Al 31 de diciembre de 2021, Mercantil, C.A., Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado venezolano en depósitos de ahorro y depósitos totales con una participación de mercado de 28,3 % y 19,9 %, respectivamente, y ocupa el segundo lugar en el sector privado en depósitos en moneda extranjera con 19,5 % del mercado nacional.

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

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

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

Indicadores Relevantes

Diciembre 2021



Cartera de créditos /
Captaciones del público **22,1 %**

Disponibilidades /
Captaciones del público **95,9 %**



ROE **5,1 %**

ROA **1,0 %**



Número de
empleados **2.619**



Puntos
de Venta **56.239**



Oficinas en
Venezuela ⁽¹⁾ **217**

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

Participación de Mercado (Sistema financiero privado venezolano)



%	Lugar	
19,8	1°	Depósitos totales
19,9	1°	Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista
19,5	2°	Depósitos en moneda extranjera
17,0	2°	Total Activo
9,9	4°	Cartera de Créditos Bruta

Resultado Neto

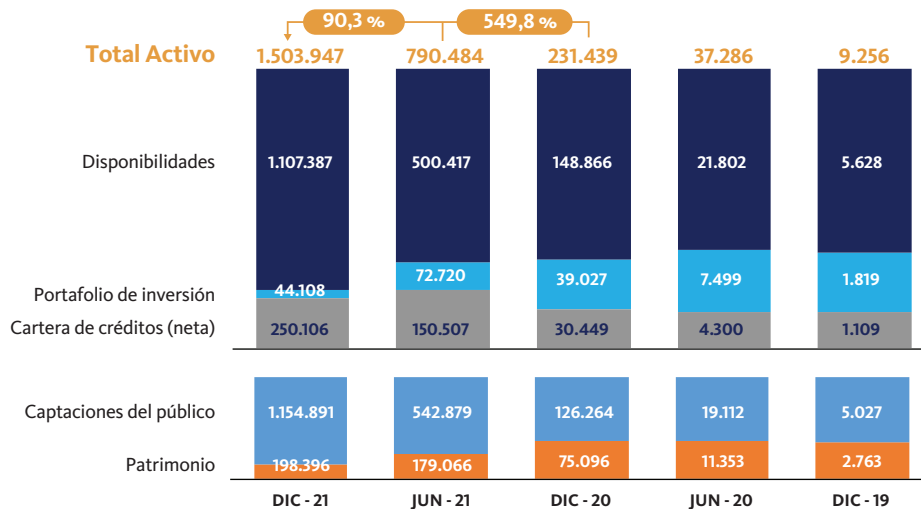
(Semestre finalizado el 31 de diciembre de 2021)



Bs 4.167
MILES

Balance General (Consolidado)

(Expresado en miles de Bs)



Junta Directiva

Principales Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Acosta B. **
Presidente Ejecutivo

Alfredo Travieso P. ²
Eduardo Mier y Terán ¹
Luis A. Marturet M. ²
Roberto Vainrub A. ³
Nelson Pinto A. ¹

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

Secretario Rafael Stern S.

Secretario Suplente José M. Lander A.

Comisarios Principales Leopoldo Machado
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 Acosta B. *
Presidente Ejecutivo

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales
y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira D. *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Alejandro Balestrini O. *
Gerente de Finanzas

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

Pedro Pacheco F. *
Gerente de Desarrollo de Negocios

Ignacio Vollmer S.
Miembro del Comité Ejecutivo

Luciano Scandolari
Miembro del Comité Ejecutivo

Rafael Stern S.
Secretario de la Junta Directiva

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

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

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

Nota: En virtud de disposiciones estatutarias, existen los Comités de Auditoría, Capital Humano y Nominaciones 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 Capital Humano y Nominaciones

(3) Miembro del Comité de Riesgo

(*) Miembro del Comité Ejecutivo

(**) Director Principal

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL
Capital Suscrito y Pagado Bs.0,00427594773

CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA

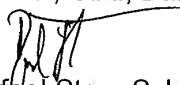
Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 25 de marzo de 2022, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2021, 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.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)" y b) la Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno, se encontrarán a su disposición con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales 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 el Suplente que corresponda.

Caracas, 24 de febrero de 2022.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal


Rafael Stern Schechner
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 24 de febrero de 2022

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2021, con referencia también a los de todo el año.

Entorno Económico / Situación Económico Financiera

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2021 incluidos en esta Memoria, que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Sudeban y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales estados financieros.

El desempeño de la economía venezolana y su sistema financiero durante el año 2021 estuvo determinado por la reapertura progresiva de la economía tras los avances en el plan de inmunización y el mantenimiento de la política monetaria restrictiva por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), lo que, junto con la contención de la inyección monetaria neta de origen fiscal y las mayores intervenciones del BCV en las mesas de cambio, determinaron una acentuada desaceleración en la tasa de crecimiento del tipo de cambio y de los precios, con variaciones por debajo del 50 % durante doce (12) meses consecutivos.

A lo largo de todo el año se mantuvieron las restricciones a la creación secundaria de dinero vía créditos, con un elevado coeficiente de encaje legal de 85 %, penalizaciones por déficit de encaje en 138 % y la cartera de créditos indexada al tipo de cambio oficial. Sin embargo, se aprobaron en tres (3) oportunidades descuentos sobre los requerimientos de encaje legal con la finalidad de aliviar las restricciones de liquidez bancaria, que resultaron el equivalente a la sumatoria de los intereses pagados al BCV por déficit de encaje y por el monto equivalente del retiro de efectivo que liquidara cada institución financiera. Adicionalmente, en materia de tasas de interés, a comienzos de año se aprobó que el financiamiento bajo la Unidad de Valor de Crédito otorgado a la cartera productiva única pasara a devengar un rédito de 2 % (antes 0 %) y a la cartera de créditos comerciales y microcréditos entre el 4 % y 10 % (antes máximo 6 %); en tanto que, el rédito de los depósitos de ahorro se incrementó hasta 32 % (antes 21 %) y 36 % para los depósitos a plazo (desde 24 %). Bajo estas condiciones, la intermediación financiera medida a través del indicador colocaciones brutas/captaciones del público pasó de 20,5 % al cierre de 2020 a 18,1 % al cierre de 2021.

Por otra parte, la banca mantuvo los esfuerzos por contener el crecimiento de sus gastos en medio de las presiones inflacionarias que aún se mantienen en la economía venezolana. Los gastos de personal, más generales y administrativos crecieron en el año 2021 por debajo de la inflación. No obstante, debido al menor crecimiento del activo, la eficiencia administrativa desmejoró. De allí que, el indicador Gastos de Personal más Generales y Administrativos sobre Activo Promedio pasó de 4,6 % al cierre de 2020 a 6,3 % al cierre de 2021.

Finalmente, el principal ingreso financiero de la banca proveniente de la intermediación financiera registró un crecimiento de 472,1 % en el 2021, en tanto que el gasto por captaciones mostró un significativo aumento de 1.875,8 %, debido a un mayor efecto conjunto, volumen y precio, ante el ajuste en las tasas de interés de las operaciones pasivas. De allí que, los indicadores de rentabilidad desmejoraron. El ROE cerró en 2021 en 8,3 % desde un 10,1 % en diciembre de 2020, mientras que el ROA pasó de 2,3 % en diciembre de 2020 a 1,8 % en diciembre de 2021.

En cuanto a los resultados del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del segundo semestre de 2021 fue de Bs 4.167 miles, que en términos nominales compara con la obtenida en el primer semestre de 2021 de Bs 4.208 miles.

El activo total se situó en Bs 1.503.947 miles, 90,3 % por encima del nivel registrado en junio de 2021 de Bs 790.484 miles. El patrimonio alcanzó Bs 198.396 miles, 10,8 % superior al registrado en junio de 2021, el cual se ubicó en Bs 179.066 miles.

Las captaciones del público se situaron en Bs 1.154.891 miles, 112,7 % superior respecto al nivel registrado en junio de 2021 de Bs 542.879 miles.

Durante el segundo semestre de 2021, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzaron la suma de Bs 11.647 miles, representando el 9,7 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos.

En cuanto a las calificaciones, Mercantil, C.A., Banco Universal mantiene la de riesgo internacional asignada por la agencia Fitch Ratings, en "CC" para el largo plazo, "C" para el corto plazo y "cc" de Viabilidad. Cabe destacar que el Banco posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

Pronunciamento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la Cartera de Crédito señalan que 84,6 % se encuentra respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la Cartera Contingente, la proporcionalidad de las garantías es de 87,0 % (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

En promedio, 90,5 % de los créditos otorgados a los segmentos Pequeña y Mediana Empresa y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía y el segmento Alta Renta posee el 85,2 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 81,6 % respaldado con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

En materia de operaciones activas, en el segundo semestre de 2021, 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 superiores al 5 % del patrimonio, por un monto que asciende a la suma de Bs 18.711.201.

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

Estados Financieros Comparativos de los dos (2) 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 Créditos - 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 28,1 % respecto al saldo arrojado al cierre del mes de junio de 2021, al ubicarse en Bs 115.419 miles. Así, el Banco se sitúa de sexto en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 6,4 %. Por otra parte, considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la cuarta posición, con una participación de 9,9 %.

El índice de Cartera Vencida y en Litigio sobre la Cartera Bruta se mantuvo en 1,2 %, menor que el del sistema financiero venezolano, el cual se situó en 14,3 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de Cartera Vencida más Litigio se mantuvo en niveles satisfactorios al situarse en 202,5 % frente a 2.222,5 % a junio de 2021.

El crecimiento en las colocaciones fue promovido, principalmente, por los créditos Unidad de Valor de Crédito (UVC), destinados a los sectores comercial y agrario, los cuales registran incrementos de 26,4 % y 123,1 %, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre de junio 2021.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 85,0 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por agrícola con un 9,0 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al mes de diciembre de 2021, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Bolívares (en millardos)	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal *	10.388	9,00
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	93.984	81,43
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	2.020	1,75
Servicios Comunales Sociales y Personales	8.187	7,09
Otras Actividades	840	0,73
TOTAL CARTERA	115.419	100,00

(*) Incluye créditos liquidados a la actividad Agrícola por UVC.

Productos y Servicios

Durante el segundo semestre del año 2021, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, registrando más de 5,3 millones de clientes activos titulares de al menos un (1) producto.

Para el cierre del semestre, el Banco logró una participación de mercado del 23,2 %, convirtiéndose en el segundo en el sistema financiero privado con más de US\$128 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$496 millones; se activaron más de 190 mil Cuentas en Moneda Extranjera (CME) y los ingresos transaccionales se situaron por encima de US\$3 millones. Adicionalmente, noventa empresas realizaron pagos especiales en Moneda Extranjera (ME) a más de 3 mil empleados por encima de US\$4 millones.

Por su parte, la cartera de Tarjetas de Crédito (TDC) cerró en Bs 1.888.933, lo que representa 1,63 % del total de la Cartera de Crédito del Banco, contando con casi 2 millones de tarjetahabientes.

En el ámbito de la Transformación Digital, durante el segundo semestre de 2021, se prosiguió con las formaciones virtuales de *Metodologías Ágiles* y la utilización del formato *Bootcamp*, que permite el aprendizaje a través de la experiencia en los llamados ambientes de inmersión. También se incrementaron los *Squads* y con ello la adopción del marco de trabajo *Scrum* y de las *Metodologías Ágiles*, orientadas a mejorar la experiencia de los clientes, a generar valor y entrega continua. Igualmente se continuó informando a los colaboradores, mediante el llamado boletín Impulso Digital, sobre los avances de los proyectos digitales más relevantes de Mercantil.

Por su parte, la asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), *Chatbot* disponible en la página web del Banco, al cierre de diciembre del 2021 alcanzó casi 900 mil conversaciones para sumar más de 1,5 millones desde que se inició este servicio, lo cual se traduce en un incremento del 178 % con respecto a las conversaciones logradas en el año 2020, manteniendo su posicionamiento como el segundo canal de interacción a distancia, luego del *Interactive Voice Response (IVR)*. Adicionalmente, MIA permite a los clientes gestionar las distintas claves con una interacción más simple y cercana, habiéndose tramitado para el cierre del año más de 140 mil esquemas de seguridad, mejorando así la experiencia de los clientes, cuyo grado de satisfacción arrojó un NPS de 42,47 %. Además, MIA participó de manera activa en la campaña *Tpago Tpremia*, mediante la consulta de tickets acumulados. El tráfico generado en este nuevo canal abre las puertas para mejorar la oferta de valor y poder captar nuevos clientes.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del segundo semestre de 2021, se realizaron más de 630 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99,83 % se efectuaron por canales electrónicos.

Sobre la estrategia de *Open Banking*, el Banco continuó ampliando la oferta de APIs (interfaces de programación de aplicaciones) de pagos, con la incorporación del Botón de Pagos móviles y vuelto, así como la API para la Transmisión Electrónica de Datos, que permite a las empresas, desde la comodidad de sus plataformas, enviar archivos para pagos a proveedores multimonedas, ambas disponibles en el Portal de API Mercantil. Para el cierre del año 2021, *Open Banking* presentó un crecimiento de 10 % en transacciones.

Durante el segundo semestre de 2021, se continuó con el impulso del Portal de Pagos Mercantil, el cual cuenta con empresas de servicios de diferentes sectores afiliadas al producto Cobranza de Facturas, habiéndose recibido por este canal más de medio millón de transacciones de pagos.

La nueva experiencia Mercantil Móvil Personas (MMP) mantuvo su ritmo constante de entregas de valor al cliente con la funcionalidad *Tpago* para realizar pagos móviles dentro de la misma aplicación, la cual se convirtió en la más solicitada por los clientes en los mercados de aplicaciones, alcanzando una valoración en los MMP de 4,1/5 en el sistema operativo Android y de 3,9/5 en iOS.

Para el cierre del año se desplegó la nueva experiencia de la aplicación Mercantil Móvil Empresas (MME) bajo una nueva versión, que ofrece un diseño intuitivo para facilitar la navegación a los clientes jurídicos, homologando las experiencias en clientes personas y empresas. Esta nueva plataforma tecnológica potencia la entrega de valor continua, permitiendo a su vez aplicar el concepto *Mobile First*.

En el segmento de las personas naturales, Mercantil en Línea continuó afianzándose en la preferencia de los clientes al alcanzar un promedio de 1,5 millones de usuarios activos, quienes al cierre del segundo semestre realizaron más de 275 millones de transacciones, lo cual representa el 44 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales. Bajo el marco de la Transformación Digital se realizó el lanzamiento de la nueva experiencia de Mercantil en Línea Personas (MELP), la cual tiene el compromiso de entrega continua, contando al cierre del año 2021 con las funcionalidades de Posición Consolidada, Transferencias y Tpago, permitiendo además a los clientes actualizar su expediente y abrir segundas cuentas. Este nuevo diseño intuitivo y dinámico, permitirá a los clientes la realización de transacciones de valor de forma más cómoda y sencilla.

Con la finalidad de seguir incorporando innovaciones a la Banca en Línea de Mercantil y respondiendo a los requerimientos de los clientes en sus operaciones del día a día, se incluyó en Mercantil en Línea Empresas (MELE) la funcionalidad de envío de archivos multimonedada y se incorporó el Buzón Seguro de los archivos, que permite a los clientes de empresas mejorar y simplificar sus procesos de conciliación para los distintos productos. Además, se creó un Squad responsable de mejorar la experiencia de este canal.

Por otra parte, durante el segundo semestre del año 2021, se continuó con la implementación de iniciativas para impulsar la recaudación, haciendo énfasis en la afiliación de comercios de gran facturación. Entre los esfuerzos más resaltantes, se encuentran la integración de Tpago a la plataforma de Sitef, así como la salida a producción de C2P vuelto en los *merchant* Megasoft, Instapago, Novared y Sitef, empresas que ofrecen mecanismos de pagos y servicios de conciliación a empresas de recaudación. Para mejorar la experiencia de los clientes, en la aplicación Tpago se agregó la solicitud de clave C2P, funcionalidad disponible solo a través de SMS, así como la incorporación de Tpago en Mercantil Móvil Personas para facilitar el uso de los servicios de pagos digitales.

En materia de promociones, entre el 15 agosto y 15 de noviembre de 2021, se realizó el lanzamiento de la segunda edición de la promoción Tpago Tpremia, logrando un incremento en el volumen de la compensación neta de más de Bs 150 millones, contribuyendo adicionalmente esta iniciativa a la reactivación de clientes y al posicionamiento de la marca Mercantil en distintas plataformas digitales y medios de comunicación.

Todos esos esfuerzos contribuyeron a alcanzar para el cierre del año, un total de 1.980.049 clientes afiliados a Tpago (1.949.374 en P2P y 30.675 en P2C), quienes realizaron un total de 269 millones de transacciones, de las cuales 144,8 millones fueron enviadas y 124,6 millones fueron recibidas. En Tpago Personas (P2P) se realizaron 263,9 millones de transacciones y en Tpago para Comercios (P2C) 5,5 millones.

En materia de Puntos de Venta (POS), en el segundo semestre de 2021 se recibieron 1.625 nuevas afiliaciones, las cuales contaron con el apoyo de la red de oficinas y jornadas de afiliación y comercialización. Se realizaron quince (15) operativos con los aliados comerciales, logrando colocar casi 2.500 POS. Al 31 de diciembre de 2021, el volumen total de facturación cerró en el orden de Bs 740 millones, a través de casi 26 millones de transacciones aprobadas.

Por otra parte, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco al cierre del segundo semestre de 2021 contaba con 358 mil seguidores, un 4,3 % más que en el mismo período del año 2020, y se atendieron mediante la misma más de 70 mil planteamientos. También se acrecentó la presencia del Banco en las redes sociales, con el crecimiento de sus cuentas en Instagram @mercantilbancouniversal y en Facebook Mercantil Banco Universal, contando con 83.501 y 9.239 seguidores, respectivamente. En cuanto a la red social profesional LinkedIn, el Banco registró 61.575 seguidores.

Asimismo, a través de Instagram y Facebook, el Banco ejecutó 29 campañas digitales para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, alcanzando a más de 10 millones de personas, 23 millones de impresiones y la realización de más de 36 mil clics a la página web de Mercantil, C.A., Banco Universal. En el área de marca, fue realizada la campaña “Celebrando tus impulsos para el 2022”, que fue difundida a través del correo electrónico, página web y publicación en redes sociales. Igualmente, se efectuó la segunda edición de *Webinars* “Impulsando el Cambio”, en alianza con la reconocida experta en temas de transformación e innovación, Ivette Cerrada, en los que se trataron los siguientes temas: “La transformación digital más allá de lo digital: Una mirada estratégica”; “Estrategias para lograr ser una empresa ágil” y “*Design Thinking* crea y diseña para implementar pensando en tu cliente”, gracias a lo cual se obtuvieron más de 80 mil registros, de los que 18 mil fueron no clientes, que pueden ser contactados para iniciativas relacionadas con la oferta de productos y servicios del ecosistema Mercantil y además se incrementó, en más de 12 mil, la base de seguidores en la cuenta de Instagram del Banco.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el segundo semestre del año 2021, el total de transacciones financieras realizadas en los distintos canales del Banco fue de 357 millones de operaciones. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo se ubicaron en 23.912, que equivalen al 0,007 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre y alcanzaron un monto de Bs 1.996.648, siendo reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), mediante el módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

Del total de transacciones reclamadas, 12.848 (54 %) por un monto total de Bs 900.941, fueron declaradas procedentes; 6.813 (28 %) por un monto total de Bs 708.516 fueron declaradas no procedentes; y, 4.251 (18 %) por un monto total de Bs 387.191, se encontraban en proceso de solución. Del total de 12.848 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 60,4 % corresponden a Tarjetas de Débito (TDD); 39,3 % a cuentas de depósitos (cuentas corrientes y de ahorros) y, el 0,3 % a Tarjetas Prepagadas. En el caso de las 6.813 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 47 % corresponden a Tarjetas de Débito (TDD); 50,8 % a cuentas de depósito (cuentas corrientes y de ahorros); 2 % a Tarjetas de Crédito (TDC); 0,2 % a Cheques. De las 4.251 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 86,7 % corresponden a Tarjetas de Débito (TDD); 12,8 % a cuentas de depósito (cuentas corrientes y de ahorros); 0,4 % a Tarjetas Prepagadas y 0,1 % a Tarjetas de Crédito (TDC).

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas treinta y tres (33) denuncias ante la Sudeban, que equivalen al 0,48 % del total de los reclamos declarados no procedentes (6.813).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	3	0,0	22	0,0	133	2,0	1.474	0,2	6	0,1	248	0,1
31	Tarjeta de Débito	7.754	60,4	593.631	65,9	3.202	47,0	262.404	37,0	3.684	86,7	257.120	66,4
32	Tarjeta Prepagada	36	0,3	65	0,0	0	0,0	0	0,0	16	0,4	15	0,0
34	Cheques	8	0,0	53	0,0	15	0,2	459	0,1	0	0,0	0	0,0
36	Cheques de Gerencia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
40	Cuenta Corriente	5.012	39,0	299.635	33,3	2.490	36,5	410.755	58,0	492	11,6	118.326	30,5
41	Cuenta de Ahorros	35	0,3	7.535	0,8	973	14,3	33.424	4,7	53	1,2	11.482	3,0
42	Fideicomiso	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
43	Crédito Hipotecario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
44	Crédito de Vehículo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
46	Crédito Personal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
48	Crédito Comercial	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totales		12.848	100	900.941	100	6.813	100	708.516	100	4.251	100	387.191	100

Los resultados del segundo semestre del 2021, en comparación con los resultados reflejados en el semestre inmediato anterior, revelan que las transacciones financieras en los distintos canales del Banco aumentaron en un 9 %, mientras que en el caso de las transacciones reclamadas, el incremento fue de 18 %.

Por otra parte, durante el semestre en cuestión se presentaron algunas incidencias que afectaron las operaciones con Tarjetas de Débito (TDD) en Puntos de Venta (POS), Pago Móvil, Recarga Telefónica, Mercantil en Línea y Pagos de Servicios, las cuales fueron gestionadas en conjunto con las empresas proveedoras para su regularización, con un tiempo promedio de cuatro (4) días hábiles en la atención de reintegro de los fondos a los clientes.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al segundo semestre de 2021, que los casos decididos se situaron en cuatrocientos tres (403), por un monto de Bs 97.360,71, siendo declarados procedentes treinta y cuatro (34) por Bs 15.377,94 y no procedentes trescientos sesenta y nueve (369) por Bs 81.982,77, apuntando que de éstos últimos, veinte (20) fueron ratificados por la Defensoría. Especial mención merecen noventa y siete (97) casos no procedentes, que montan en Bs 38.303,73, cuyo medio de utilización fue la plataforma de Internet que concentran principalmente pagos de servicios.

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

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del segundo semestre de 2021, la red de oficinas a nivel nacional alcanzó a 218, la de cajeros automáticos (ATM's) se situó en 933, de los cuales 762 son monofuncionales y 171 multifuncionales, ubicados en treinta y ocho (38) áreas de autoservicio "Vía Rápida Mercantil". El canal Puntos de Venta (POS) posee más de 57 mil dispositivos ubicados en casi 26 mil establecimientos. El servicio de POS se presta a los clientes a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 52,5 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2021 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 95,9 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 99,7 %, siendo para junio de 2021 de 92,2 % y 105,6 %, respectivamente. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 16,8 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 30 de junio de 2021 este índice se ubicó en 28,7 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 5,1 %, ubicándose para el primer semestre de 2021 en 6,0 % y respecto a los activos fue de 1,0 %, mientras que para junio de 2021 fue de 1,6 %.

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

El auditor interno emitió su informe correspondiente al segundo semestre de 2021, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de las ocho auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM a las oficinas del Banco, así como a la estructura del Sistema de Administración de Riesgo en esa área, con una calificación promedio de 1,33 puntos - Excelente, y una calificación anterior promedio de 1,43 puntos - Excelente, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM se encuentran ajustados a las políticas y procedimientos internos, así como a la normativa legal vigente.

Finalmente, concluye el informe, que el Banco mantiene un adecuado Sistema de Control Interno, demostrando eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad en los datos que las soportan, cumplimiento de Leyes y regulaciones y debida atención a la materia de PCLC/FT/FPADM, a las observaciones reportadas en las evaluaciones realizadas, así como a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

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

Durante el segundo semestre de 2021, 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: Decreto de la Presidencia de la República N° 4.553 de fecha 06 de agosto de 2021 de Nueva Expresión de la unidad del Sistema Monetario en el equivalente a un millón de bolívares (Bs 1.000.000,00) a partir del 1° de octubre de 2021; Resolución del Banco Central de Venezuela (BCV) N° 21-08-01 de fecha 06 de agosto de 2021, mediante la cual se establecen las Normas que rigen la Nueva Expresión Monetaria, a partir del 01 de octubre de 2021; Circular del Banco Central de Venezuela (BCV) de fecha 22 de octubre de 2021 que expone la nueva metodología para la determinación del descuento aplicable a los requerimientos de encaje; Circular del BCV de fecha 29 de diciembre de 2021 en la que se establece deducir del Encaje Legal, el monto del retiro de efectivo que sea liquidado por cada Banco desde el 03 de enero hasta el 31 de marzo de 2022; Resolución del BCV N° 21-12-01 de fecha 15 de diciembre de 2021, correspondiente a las Normas que regirán la constitución del Encaje; Resolución N° 001.21 de fecha 04 de enero de 2021 de la Sudeban, referida a la Normas que regulan los Servicios de Tecnología Financiera del Sector Bancario – FINTECH; Circular del BCV de fecha 29 de octubre de 2021, mediante la cual se suspende el proceso de tramitación y otorgamiento de autorizaciones para operar como Proveedor no Bancario de Servicios de Pago; Circular de la Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-09839 de fecha 07 de diciembre de 2021, contentiva de los Lineamientos para la solicitud de autorización del cierre de oficinas y sucursales; Aviso Oficial del BCV de fecha 19 de noviembre de 2021, referido a los aspectos operativos relacionados al tipo de cambio a utilizar para la venta de las posiciones en moneda extranjera en efectivo adquiridas a través de las mesas de cambio; Circular del BCV de fecha 18 de noviembre de 2021, a través de la cual se fijan los nuevos lineamientos a los Operadores Cambiarios relativos a la venta de posiciones de Moneda Extranjera en efectivo; Circular de la Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-05820 de fecha 23 de julio de 2021, en la que se exhorta a las Instituciones Bancarias a facilitar las operaciones de compraventa y depósitos en moneda extranjera de los Clientes en los diversos instrumentos o productos financieros en moneda extranjera; Circular del BCV de fecha 16 de julio de 2021 mediante la cual se establecen las directrices para el manejo de las Cuentas y Fondos en Moneda Extranjera de los Entes del Sector Público; Circular de la Unidad de Inteligencia Financiera (UNIF) de la Sudeban distinguida como UNIF-DDG-DSU-04188 de fecha 11 de noviembre de 2021, en la que se modifica el Instructivo Clientes Categorizados como Organizaciones no Gubernamentales (ONG), Fundaciones, Asociaciones Civiles y demás Organizaciones sin Fines de Lucro en las Instituciones Bancarias; Circular de la UNIF identificada como UNIF-DDG-DSU-03078 de fecha 24 de octubre de 2021, la cual establece las directrices relacionadas con los Reportes de Actividades Sospechosas vinculadas con el uso de Tecnologías Financieras; Circular de la Sudeban distinguida como SIB-II-GGIR-GRT-07206 de fecha 31 de agosto de 2021, contentiva de los límites diarios establecidos en los suiches transaccionales y operaciones en canales electrónicos de pago, a partir del 01 de octubre de 2021; Circular de la Sudeban

identificada como SIB-DSB-CJ-OD-08920 de fecha 27 de octubre de 2021, en la que se instruye a los Bancos abstenerse de implementar productos o servicios que no estén debidamente autorizados por el Organismo Regulador; Circular de la Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-09359 de fecha 16 de noviembre de 2021, en la que se recuerda a las Instituciones Bancarias la obligación de mantener normas y procedimientos en materia de Seguridad Bancaria.

Mediante su sistema de control interno, el Banco hace permanente y estrecho seguimiento de todas estas disposiciones a fin de asegurar su cumplimiento y con ello, la protección de la reputación que tiene el Banco en la realización de sus operaciones con integridad y profesionalismo.

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas de la Sudeban, a fin de verificar la calidad del servicio bancario, pago a pensionados y cumplimiento de la normativa en materia de bioseguridad; la correspondiente al arqueado de la bóveda principal situada en la oficina Principal; la de Inspección General en el área de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM), con la finalidad de evaluar la efectividad de las Políticas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 083.18 y demás normativas vigentes sobre PCLC/FT/FPADM emitidas por dicho organismo; la de Inspección Especial a la oficina de Barinas, a objeto de verificar el cumplimiento de las normas prudenciales relacionadas a la Calidad de Servicio Bancario y PCLC/FT/FPADM; y, la de solicitud de credencial para efectuar una visita de Inspección General a fin de revisar las operaciones de Tesorería y las transacciones en Moneda Extranjera, abarcando Mesa de Cambio, Operaciones al Menudeo e Intervención Cambiaria.

Respecto a estas inspecciones, tocó a la Junta Directiva del Banco, en atención a lo previsto en la vigente Ley de Instituciones del Sector Bancario, conocer y resolver sobre los informes e instrucciones emanados de la Sudeban relativos a tales inspecciones.

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como, Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec); el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL); Hidrobolívar; el Servicio Desconcentrado Municipal de Administración Tributaria (Sedemat); y distintas Alcaldías, todos en las áreas de su competencia.

Reconocimientos

La prestigiosa publicación financiera *The Banker* otorgó a Mercantil, C.A., Banco Universal por segundo año consecutivo, el reconocimiento "Banco del Año 2021" en Venezuela. En esta oportunidad, destacó los avances de la institución financiera en su estrategia para implementar servicios financieros en multimoneda y las innovaciones en su asistente virtual MIA y su plataforma de pagos móviles T pago. En un contexto de aumento en los pagos en Moneda Extranjera (ME), el Banco se anticipó en dar respuestas a las necesidades de sus clientes con la creación de una plataforma para comprar y vender divisas, la cual está integrada a su servicio de Banca en Línea y Móvil. Igualmente, se logró mejorar la experiencia de los clientes, incorporando nuevas funcionalidades a MIA para la canalización y gestión de requerimientos y las mejoras en su plataforma de pagos móviles T pago, con la adición de pagos a través de códigos QR, afiliación por el carrito de compras y actualizaciones a su sistema de seguridad Biométrica.

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

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

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

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

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil, C.A., Banco Universal, realizada en forma directa o a través de la Fundación Mercantil creada en el año 1988 y de la cual es patrocinante, se destinó en el año 2021 a la promoción del emprendimiento (31 %), asistencia social (27 %), educación (21 %) y salud (21 %).

Durante el año, los efectos de la pandemia declarada por el COVID-19 siguieron incidiendo en la orientación y el desarrollo de las actividades institucionales propias y las de organizaciones aliadas. De allí que se priorizó el fortalecimiento y continuidad de los programas, así como también con el respaldo a la labor de las organizaciones con las cuales se mantiene vinculación permanente. Tal es el caso del *Concurso Ideas*, desarrollado por la Fundación Ideas en sus ediciones anuales, de las cuales el Banco ha sido coorganizador y principal patrocinante desde sus inicios en el año 2003, el cual se llevó a cabo por segundo año consecutivo en la modalidad virtual, ameritando la entrega de un donativo extraordinario destinado a la adecuación de su plataforma tecnológica. El *Concurso Ideas* es un referente nacional para la promoción de la innovación y el emprendimiento en el país y la vinculación de emprendedores con representantes del sector empresarial. Consta de tres (3) categorías de ideas de emprendimientos: Negocios, Social y Digital. Mercantil entrega dos (2) premios especiales: Premio Especial Mercantil al Emprendimiento Digital y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales. Adicionalmente, los colaboradores del Banco participan como Voluntarios en las diferentes etapas de evaluación de los proyectos en contienda.

Por su parte, el *Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables*, mejor conocido en las redes sociales como “*Reto U*”, organizado por el Rotary y la Alianza Social de VenAmCham, desarrolló su XVII edición por segundo año también en la modalidad virtual. A través de este concurso se promueve en jóvenes universitarios la formulación de proyectos sociales de alto impacto alineados a los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. El Banco es coorganizador y patrocinante principal del “*Reto U*” desde sus inicios en el año 2004 y al igual que en el *Concurso Ideas* sus colaboradores participan como Voluntarios en las diferentes etapas de evaluación del concurso, así como también brindando mentorías a los concursantes.

El programa *Ponle Cariño a tu Escuela* por segundo año consecutivo, se enfocó en dotar de recursos tecnológicos a cuatro escuelas técnicas de Fe y Alegría, en el marco de un proyecto piloto que ofrece experiencias de formación técnica virtual que fortalecen en los jóvenes de educación media competencias fundamentales para su inserción social, laboral y productiva. Con el aporte efectuado entre los años 2020 y 2021, han sido dotadas ocho escuelas técnicas ubicadas en el Distrito Capital, La Guaira, Aragua, Carabobo, Zulia y Mérida. Este programa se inició en el año 1982 y mediante el mismo se han realizado 372 intervenciones a 345 escuelas a nivel nacional, siendo reconocido por la UNESCO en el año 1992. Desde el año 2014, el citado programa se desarrolla en alianza con la Asociación Civil Fe y Alegría.

También durante el año 2021, se mantuvo el apoyo al Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo (ITAT) a cargo de la Fundación para el Desarrollo de la Educación FUEDUCA, el cual forma a jóvenes de escasos recursos de Caracas como Técnicos Profesionales Medios en las áreas de Contabilidad, Informática y Administración Financiera, disciplinas altamente demandadas por el mercado laboral. Igualmente, durante el período vacacional, el Banco hizo posible que 100 niños y jóvenes de zonas populares de Caracas disfrutaran durante un mes de un plan formativo organizado por *Superación Personal a través de la Tecnología (Superatec)* en alianza con *Tecnikids*, dirigido al desarrollo de la creatividad y el pensamiento crítico, a través de juegos de armado de bloques que los llevaron a estar en contacto con áreas como la ciencia, tecnología, ingeniería, diseño y matemáticas, disciplinas que serán fundamentales para desenvolverse en el campo laboral de la llamada industria 4.0.

En materia de salud, fue entregado un aporte especial a la Fundación Academia de Medicina Francisco Antonio Rísquez, en respaldo al importante rol desempeñado durante la pandemia declarada por el COVID-19, brindando valiosas y oportunas orientaciones a la comunidad científica y, en general, a la sociedad venezolana. Asimismo, se dio apoyo a los servicios de salud dirigidos a personas de bajos recursos que ofrecen importantes organizaciones sin fines de lucro, tales como la Clínica Diocesana Cáritas (Barinas), A.C. Salud y Familia (Distrito Capital y La Guaira), Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana AVESSOC (alcance nacional), Fundación Patronato Hospital de Niños J. M. de los Ríos FUNDAHOSPIN, Fundación Amigos del Niño con Cáncer y Fundación Jacinto Convit.

De igual forma, se continuó dando respaldo a organizaciones de asistencia social como la A.C. Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC, entidades de atención integral a niños, como la Red de Casas Don Bosco, Hogar Bambi y la Casa Hogar El Encuentro, así como también a las casas de atención de ancianos San Pedro Claver y Hogar San José.

También en el mencionado período, se donó a la Fundación Casa Arturo Uslar Pietri mobiliario modular desincorporado de las oficinas, para dotar a la sede principal de La Casa del Lápiz, programa que consiste en una red de centros de formación en áreas de utilidad práctica, artes y oficios, así como también para el desarrollo de planes de negocio, ubicados en sectores populares a nivel nacional.

Asimismo, el Banco, al igual que durante cada Navidad de los últimos 18 años, entregó en el año 2021 a una organización sin fines de lucro, un aporte especial por un monto equivalente al presupuesto que hubiese podido destinar a presentes corporativos, siendo esta vez el beneficiario el Banco de Alimentos DVC, iniciativa pionera en el país, que ha sido desarrollada por el Dividendo Voluntario para la Comunidad, con el propósito de “combatir el hambre y la desnutrición en las comunidades vulnerables de Venezuela”, ofreciendo en menos de un año una plataforma logística que ha beneficiado a comunidades de catorce estados del país y distribuido más de ciento treinta toneladas de alimentos. Adicionalmente, el Banco, a través de sus redes sociales, divulgó información para facilitar la contribución de los clientes y relacionados al Banco de Alimentos DVC.

Finalmente, por sus redes sociales, el Banco brindó apoyo a campañas comunicacionales y de recaudación de fondos del Hospital Ortopédico Infantil, Cáritas de Venezuela, Fe y Alegría, y Fundación Amigos del Niño con Cáncer y, adicionalmente, sus colaboradores efectuaron donativos monetarios y en especie para las familias del estado Mérida que quedaron sin hogar a causa de los deslaves ocasionados por las torrenciales lluvias a través del operativo desplegado por el Dividendo Voluntario para la Comunidad.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Al igual que en el primer semestre de 2021, en el segundo semestre el ambiente laboral estuvo significativamente influenciado por la declaratoria de pandemia por el COVID-19 y los consecuentes decretos sobre la materia emitidos por el Ejecutivo Nacional.

Dentro de este marco y apegados a las instrucciones dictadas por el Ejecutivo Nacional y a lo establecido en las distintas circulares de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), durante la mayor parte del semestre se mantuvo de forma alternativa el cierre total de la red de oficinas en las semanas establecidas como de cuarentena, abriéndose de forma controlada un número representativo de ellas en las semanas de flexibilización. Para el mes de noviembre de 2021, se estableció un cambio en las políticas de restricción de la movilidad, suspendiéndose temporalmente la aplicación del 7+7, lo cual permitió la activación del comercio de forma más amplia y, por ende, un cambio de dinámica en algunas actividades en el Banco. Desde ese momento y hasta finalizar el semestre, un número representativo de oficinas se abrieron al público todas las semanas, en horario laboral autorizado y cumpliéndose con todas las medidas de bioseguridad con el propósito de minimizar la exposición al contagio tanto de los empleados, como de los usuarios del sistema bancario.

Al mismo tiempo, durante todo el semestre se mantuvieron continuamente operativos todos los canales digitales disponibles.

Asimismo, durante el segundo semestre de 2021, se inició al retorno de forma presencial del personal a los espacios de la sede central, en adición al personal crítico, el cual se mantuvo asistiendo de forma ininterrumpida desde el inicio de la pandemia. De esta forma, se incorporaron de manera presencial todos los gerentes, coordinadores y personal de apoyo para reforzar temas de operatividad.

En relación con las medidas de prevención del COVID-19, se reforzaron las campañas educativas asociadas a las mejores prácticas higiénicas para ser cumplidas por trabajadores, clientes y visitantes, las cuales fueron difundidas principalmente a través de medios audiovisuales en los diversos canales digitales disponibles. También se continuó con la dotación de mascarillas, pantallas acrílicas y kits anti COVID-19, efectuándose además controles de temperatura y dispensación de gel antibacterial en los puntos de acceso a las instalaciones del Banco a escala nacional. Por otra parte, se aseguró la aplicación de procedimientos de limpieza y desinfección de todas las áreas de acuerdo a las recomendaciones y argumentos de especialistas. Igualmente, el Servicio de Seguridad y Salud Laboral (SSSL) gestionó encuestas a los colaboradores para conocer el estado de salud física y mental, brindando apoyo en los casos que así lo requirieron. Adicionalmente, el SSSL contactó individualmente y realizó un acompañamiento interdiario a todos aquellos casos que así lo ameritaron. Igualmente, desde el mes de agosto se incluyó en las encuestas del SSSL, preguntas asociadas al estatus de la vacunación de empleados y familiares para mantener un registro que permitiera a la organización conocer los avances en la inmunización contra el virus, el cual alcanzó más de un 80 % a finales de año.

Al cierre del año 2021, el Banco contaba con 2.549 trabajadores fijos, de los cuales un 47 % prestaba servicios en la red de oficinas. Durante el segundo semestre se continuaron aplicando medidas en materia de compensación y beneficios, con porcentajes de incremento menos agresivos respecto al primer semestre del año, como resultado de la desaceleración del crecimiento de la inflación. En este sentido, los ajustes aplicados al salario, así como a los subsidios y beneficios resultaron en un incremento acumulado del ingreso del 159 % durante el semestre.

Igualmente, durante el semestre se continuó con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento para mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Se siguieron aplicando las modalidades de formación ofrecida “a distancia” asociadas al área digital y tecnológica, así como otras formaciones y participaciones en conferencias web en el ámbito nacional e internacional para diferentes áreas de la organización y se mantuvo la inversión en adiestramientos en *Metodologías Ágiles* en diversas áreas del Banco, logrando alcanzar las metas de participación establecidas.

Vistas las dificultades de movilización existentes, así como la gestación de nuevas condiciones en la economía nacional, el Banco y sus Sindicatos acordaron la extensión de la actual Convención Colectiva que vencía a finales del año 2021. En este sentido, las condiciones y beneficios laborales establecidos en la Convención Colectiva se mantienen vigentes hasta mediados del año 2023. También en el semestre se mantuvieron las tradicionales, cordiales y respetuosas relaciones con los integrantes de la Federación y los Sindicatos que la conforman. De acuerdo a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de septiembre de 2021, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de diciembre de 2021, último del período objeto de este informe, en Bs 4.149.

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.

Luis A. Marturet M.

Gustavo Galdo C.

Gustavo Vollmer S.

Nelson Pinto A.

Nelson Acosta B.

Estados Financieros

Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

(Expresado en Bs)

	<i>Consolidado</i>	Diciembre 2021	Junio 2021
	Activo		
Disponibilidades		1.107.387.081	500.416.563
Inversiones en títulos valores		44.108.482	72.719.824
Cartera de créditos		250.106.134	150.507.034
Intereses y comisiones por cobrar		2.057.381	1.893.616
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales		13.859.581	4.065.339
Bienes de uso		5.197.490	5.829.900
Otros activos		81.230.644	55.051.294
TOTAL DEL ACTIVO		1.503.946.793	790.483.569
	Pasivo		
Captaciones del público		1.154.891.095	542.879.229
Captaciones y obligaciones con el Banavih		1.802	171.334
Otros financiamientos obtenidos		9.488.728	189.425
Otras obligaciones por intermediación financiera		5.743	816
Intereses y comisiones por pagar		203.850	49.188
Acumulaciones y otros pasivos		140.959.233	68.127.170
TOTAL DEL PASIVO		1.305.550.451	611.417.162
	Total del Patrimonio	198.396.342	179.066.407
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		1.503.946.793	790.483.569

Resultados

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado

	<i>Consolidado</i>	Diciembre 2021	Junio 2021
Ingresos financieros		55.404.656	52.936.528
Gastos financieros		89.730.188	48.305.522
Margen Financiero Bruto		(34.325.532)	4.631.006
Ingresos por recuperaciones de activos financieros		674	546
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros		1.531.778	2.219.553
Margen Financiero Neto		(35.856.636)	2.411.998
Otros ingresos operativos		151.467.432	59.707.264
Otros gastos operativos		19.126.058	7.780.233
Margen de Intermediación Financiera		96.484.738	54.339.030
Gastos de transformación		98.176.910	50.038.217
Margen Operativo Bruto		(1.692.172)	4.300.813
Ingresos por bienes realizables		0	0
Ingresos operativos varios		10.732.372	2.233.844
Gastos por bienes realizables		0	0
Gastos operativos varios		4.132.689	2.033.943
Margen Operativo Neto		4.907.511	4.500.714
Ingresos extraordinarios		0	0
Gastos extraordinarios		694.653	36.917
Resultado Bruto antes de Impuestos		4.212.858	4.463.797
Impuesto sobre la renta		45.797	255.399
RESULTADO NETO		4.167.061	4.208.398
Aplicación del Resultado Neto			
Reserva Legal		0	0
Resultados acumulados		4.167.061	4.208.398
Aporte Losep		49.108	42.882

(*) 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, 25 de febrero de 2022

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2021 y los estados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

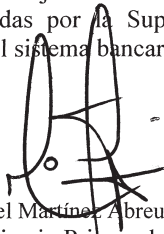
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de septiembre de 2021 a la cual asistimos, al igual que acudimos a la Asamblea General Extraordinaria celebrada el pasado 8 de febrero, siendo ésta última la única Asamblea efectuada en el período que abarca nuestro informe, el cual refiere al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

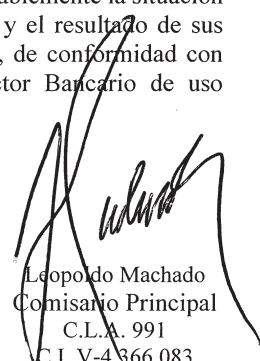
Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración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

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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2021 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional.

Atentamente,


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


Leopoldo Machado
Comisario Principal
C.L.A. 991
C.I. V-4.366.083

Anexo: Informe de "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)"

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs)

Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2021	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Junio 30 2021
Disponibilidades	1.060.489.202	1.107.387.081	479.858.220	500.416.564
Efectivo	638.808.053	638.808.053	260.442.946	260.442.946
Banco Central de Venezuela	329.834.867	329.834.867	163.660.257	163.660.257
Bancos y otras Instituciones financieras del país	8	8	9	9
Bancos y corresponsales del exterior	91.715.538	138.613.417	55.738.339	76.296.683
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	130.736	130.736	16.669	16.669
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	288.001	44.108.482	203.007	72.719.823
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	1.395	1.395	2.211	32.127.679
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	286.606	44.107.087	200.784	40.592.132
Inversiones en otros títulos valores	0	0	12	12
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	112.533.090	250.106.134	87.868.287	150.507.034
Créditos vigentes	113.993.390	254.016.844	90.019.944	153.774.394
Créditos reestructurados	0	0	0	0
Créditos vencidos	1.425.164	1.425.164	101.376	101.376
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(2.885.464)	(5.335.874)	(2.253.033)	(3.368.736)
Intereses y Comisiones por Cobrar	1.514.851	2.057.381	603.799	1.893.615
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	8.048	10.741	3.383	1.046.904
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	630.378	1.170.214	267.556	513.851
Comisiones por cobrar	952.540	952.541	363.173	363.173
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(76.115)	(76.115)	(30.313)	(30.313)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	241.862.537	13.859.581	160.585.061	4.065.339
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	13.859.581	13.859.581	4.065.339	4.065.339
Inversiones en sucursales	228.002.956	0	156.519.722	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	0	0
Bienes de Uso	5.197.490	5.197.490	5.829.900	5.829.900
Otros Activos	80.954.660	81.230.644	54.826.515	55.051.294
Total del Activo	1.502.839.831	1.503.946.793	789.774.789	790.483.569
Cuentas Contingentes Deudoras	21.707.782	21.707.782	15.591.241	15.591.241
Activos de los Fideicomisos	140.885.512	140.885.512	81.585.370	81.585.370
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	2.622.190.543	2.622.190.543	1.846.835.618	1.821.132.244
Otras Cuentas de Registro Deudoras	0	0	0	0
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos soberanos	0	0	0	0


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2021	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Junio 30 2021
Pasivo y Patrimonio				
Captaciones del Público	1.154.891.095	1.154.891.095	542.879.229	542.879.229
Depósitos a la vista	1.023.269.150	1.023.269.150	476.233.857	476.233.857
Cuentas corrientes no remuneradas	291.052.226	291.052.226	157.405.700	157.405.700
Cuentas corrientes remuneradas	159.327.800	159.327.800	78.993.290	78.993.290
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	24.504.681	24.504.681	19.340.008	19.340.008
Depósitos y certificados a la vista	21.581.933	21.581.933	2.554.375	2.554.375
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	526.802.510	526.802.510	217.940.484	217.940.484
Otras obligaciones a la vista	16.202.825	16.202.825	11.428.677	11.428.677
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	79.491.279	79.491.279	35.136.661	35.136.661
Depósitos a plazo	1.034	1.034	1.034	1.034
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	35.926.807	35.926.807	20.079.000	20.079.000
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	1.802	1.802	171.334	171.334
Otros Financiamientos Obtenidos	9.488.728	9.488.728	189.425	189.425
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	9.488.628	9.488.628	189.424	189.424
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	100	100	1	1
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	5.743	5.743	816	816
Intereses y Comisiones por Pagar	203.850	203.850	49.188	49.188
Gastos por pagar por captaciones del público	187.850	187.850	48.238	48.238
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	16.000	16.000	950	950
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	139.852.271	140.959.233	67.418.390	68.127.170
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	1.304.443.489	1.305.550.451	610.708.382	611.417.162
Total del Patrimonio	198.396.342	198.396.342	179.066.407	179.066.407
Total del Pasivo y Patrimonio	1.502.839.831	1.503.946.793	789.774.789	790.483.569


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

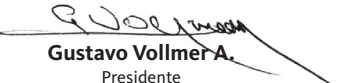
Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2021	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Junio 30 2021
Ingresos Financieros	48.908.555	55.404.656	50.808.425	52.936.528
Ingresos por disponibilidades	1.169	1.169	721	721
Ingresos por inversiones en títulos valores	25.684	396.544	620.206	1.550.871
Ingresos por cartera de créditos	48.878.218	55.003.459	50.157.447	51.354.885
Ingresos por otras cuentas por cobrar	3.484	3.484	1.739	1.739
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	0	0	28.312	28.312
Gastos Financieros	89.730.188	89.730.188	48.305.522	48.305.522
Gastos por captaciones del público	28.766.369	28.766.369	11.784.225	11.784.225
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	59.855.634	59.855.634	31.432.220	31.432.220
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	1.064.802	1.064.802	4.569.962	4.569.962
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
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	43.383	43.383	519.115	519.115
Margen Financiero Bruto	(40.821.633)	(34.325.532)	2.502.903	4.631.006
Ingresos por recuperación de activos financieros	674	674	546	546
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	725.651	1.531.778	1.487.593	2.219.553
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	725.651	1.531.778	1.487.593	2.219.553
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	(41.546.610)	(35.856.636)	1.015.856	2.411.999
Otros ingresos operativos	156.068.144	151.467.432	61.092.099	59.707.264
Otros gastos operativos	19.418.569	19.126.058	7.088.454	7.780.233
Margen de Intermediación Financiera	95.102.965	96.484.738	55.019.501	54.339.030
Gastos de Transformación	96.037.041	98.176.910	49.711.071	50.038.217
Gastos de personal	23.558.709	23.781.655	8.006.961	8.043.256
Gastos generales y administrativos	72.478.332	74.395.255	41.704.110	41.994.961
Margen Operativo Bruto	(934.076)	(1.692.172)	5.308.431	4.300.813
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	9.974.276	10.732.372	1.226.228	2.233.844
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	4.132.689	4.132.689	2.033.943	2.033.943
Margen Operativo Neto	4.907.511	4.907.511	4.500.714	4.500.714
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	694.653	694.653	36.917	36.917
Resultado Bruto antes de Impuesto	4.212.858	4.212.858	4.463.797	4.463.797
Impuesto sobre la Renta	45.797	45.797	255.399	255.399
Resultado Neto	4.167.061	4.167.061	4.208.398	4.208.398
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
Resultados Acumulados	4.167.061	4.167.061	4.208.398	4.208.398
Aporte Losep	49.108	49.108	42.882	42.882


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

El desempeño de la economía venezolana estuvo determinado por la reapertura progresiva de la economía tras los avances en el plan de inmunización, lo que junto al mejor desempeño de la producción petrolera nacional hicieron retornar a la economía a tasas de crecimiento positivas, en especial, en la segunda parte del año. El mantenimiento de la política monetaria restrictiva por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), junto con la contención de la inyección monetaria neta de origen fiscal y las mayores intervenciones del BCV en las mesas de cambio, determinaron una acentuada desaceleración en la tasa de crecimiento del tipo de cambio y de los precios, estos últimos con variaciones por debajo del 50 % durante 12 meses consecutivos y, por tanto, saliendo la economía de la hiperinflación.

En el mercado petrolero, en el segundo semestre de 2021 (IIS21), el precio promedio del crudo Merey (publicado por la OPEP como referencia de la cesta petrolera nacional) alcanzó 56,7 US\$/b, lo que resultó en un aumento de 23,4 % (+10,7 US\$/b) en relación con el primer semestre de 2021 (IS21) para cerrar en diciembre en 54,9 US\$/b, casi 70 % superior al registro alcanzado en igual mes de 2020. Por su parte, la producción petrolera, de acuerdo con la Comunicación Directa reportada por la OPEP, promedió 726 mil barriles diarios (mbd) en el IIS21, lo que significó un aumento de 182 mbd (33,3 %) en relación con el promedio alcanzado en el IS21 (545 mbd). Además, la producción nacional cerró en 871 mbd en diciembre de 2021, lo que resultó en el nivel más elevado desde enero de 2020.

Síntesis de Resultados	2018	2019	2020	2021
Producto Interno Bruto. Var %¹				
Total	(19,6 %)	(26,8 %)	n.d.	n.d.
Sector petrolero	(24,1 %)	(19,1 %)	n.d.	n.d.
Sector no petrolero	(18,9 %)	(27,3 %)	n.d.	n.d.
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$				
Fin de período	0,0	0,0	1,1	4,6
Promedio	0,0	0,0	0,3	3,4
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	638.179.900,0 %	7.205,3 %	2.274,9 %	315,2 %
Promedio anual	4.164.405,7 %	28.643,6 %	2.269,0 %	879,1 %
Inflación (Nacional) %				
Variación acumulada	130.060,2 %	9.585,5 %	2.959,8 %	686,4 %
Variación promedio anual	65.374,1 %	19.906,0 %	2.355,1 %	1.588,5 %
Tasas de Interés. Fin de Período				
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	21,8 %	38,4 %	53,0 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	15,0 %	24,0 %	24,0 %	36,0 %

Notas:

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

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

A pesar de la mejora en los ingresos externos, las reservas internacionales en poder del BCV se redujeron (sin considerar la asignación de Derechos Especiales de Giro-DEG's por US\$ 5.106 millones por parte del FMI) en US\$ 373 millones en el IIS21 al compararlo con el IS21, para cerrar en US\$ 5.808 millones, en un entorno de crecimiento de las importaciones y mayores intervenciones del BCV en las mesas de cambio. Si consideramos los DEG's, las reservas internacionales cerraron en US\$ 10.885 millones en diciembre de 2021.

El mantenimiento del plan 7+7, la flexibilización completa en la última parte del año (noviembre y diciembre) de las actividades comerciales por el asueto navideño y la recuperación de la actividad económica y del consumo internos, continuaron explicando el favorable desempeño de la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del SENIAT, la cual registró una tasa de crecimiento nominal de 164,4 % en el IIS21 en relación con el IS21. El IVA y la renta aduanera registraron crecimientos superiores al total, al ubicarse en 187,0 % y 191,6 %, respectivamente. El IVA se mantiene como el principal tributo con una participación cercana al 49 %, seguido por otras rentas internas (fundamentalmente licores y cigarrillos) con 23,6 %, ISLR 15,5 % y la renta aduanera con 12,5 %.

En el plano monetario, en el IIS21 continuaron las restricciones a la creación secundaria de dinero vía créditos, al mantenerse el coeficiente de encaje legal en 85 %, con penalizaciones por déficit de encaje en 138 % y la cartera de créditos indexada al tipo de cambio oficial. Se aprobaron descuentos sobre los requerimientos de encaje legal con la finalidad de aliviar las restricciones de liquidez bancaria, que resultaron el equivalente a la sumatoria de los intereses pagados al BCV por déficit de encaje y por el monto equivalente del retiro de efectivo que liquidara cada institución financiera. En materia de tasas de interés, se mantuvieron los réditos para el financiamiento bajo la Unidad de Valor de Crédito otorgado a la cartera productiva única en 2 % y a la cartera de créditos comerciales y microcréditos entre 4 % y 10 %; en tanto que, el rédito de los depósitos de ahorro y de los depósitos a plazo se mantuvieron inalterados en el IIS21 en 32 % y 36 %, respectivamente.

Así, en el IIS21 la liquidez monetaria en poder del público (M2) acusó una desaceleración en su tasa de crecimiento desde 260,4 % en el IS21 (+24,0 % mensual) hasta 107,2 % (+13,0 % mensual), como resultado de la menor creación de dinero primario por parte del BCV (83,9 %-IIS21 vs. 170,8 %-IS21) y la creación secundaria de dinero vía créditos que pasó de un aumento de 199,6 % en el IS21 a 71,8 % en el IIS21. En términos reales, M2 pasó de una contracción de 14,1 % en el IS21 a una expansión de 12,6 % en el IIS21.

El efecto de esta política monetaria astringente y el uso del tipo de cambio como ancla nominal fueron fundamentales en la desaceleración de la tasa de inflación, que pasó de 322,0 % en el IS21 a 86,4 % en el IIS21. Además, la tasa intermensual de crecimiento de los precios a partir de septiembre bajó a un dígito y, tras 12 meses de tasas de inflación por debajo del 50 %, la economía sale de la zona hiperinflacionaria.

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursal en el Exterior

Balance General

Las cifras se comparan con respecto al 30 de junio de 2021

Activo Total

Bs 1.503.947
M I L E S

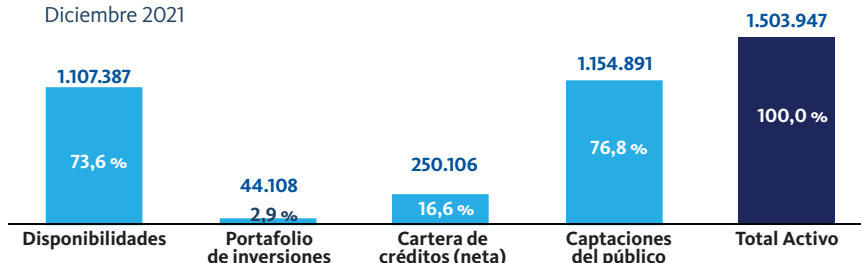
▲ **90,3 %**

Participación de Mercantil
en Total Activos **17,0 %**

(2do. en el sistema financiero privado
venezolano)

Principales rubros del Balance General (en miles de bolívares)

Diciembre 2021



Disponibilidades

Bs 1.107.387
M I L E S

▲ **121,3 %**

en el semestre

Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **95,9 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **99,7 %**

Cartera de Créditos

Bs 250.106
M I L E S

▲ **66,2 %**

en el semestre

▲ Cartera Única Productiva Nacional
Var. **363,4 %** en el semestre, cerrando en
Bs 12.614 miles

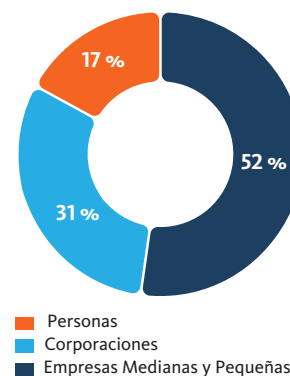
9,9 % de participación de la Cartera de
Créditos Bruta y cuarto lugar en el sistema
financiero privado venezolano

La cartera de créditos vigente representa el
99,4 % del total

Cobertura de **374,4 %** de la Cartera vencida y
en litigio (Cartera Consolidada)
(202,5 % sobre operaciones en Venezuela)

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2021



Sistema Financiero Privado Venezolano

Sector	Posición	% de participación
Microcréditos	4	9,1
Turismo	3	15,1
Agrario	3	10,1
Cartera de créditos bruta	4	9,9

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ¹

	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	14,3	1,2	0,1	0,00
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	118,0	202,5	2.222,5	18.050,7
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	16,8	2,5	2,5	2,4

(1) Sobre operaciones en Venezuela

Cartera Única Productiva Nacional ^a

31 de diciembre de 2021

Actividad	Saldo Mantenido (en miles de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	8.353	10,48	10,00	16	16	2,0	Cartera de créditos bruta al 30/06/2021 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	4.261	4,73	3,00	17	32	10,0	Cartera de créditos bruta al 30/06/2021

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

Captaciones del Público

Bs 1.154.891

MILES

↑ **112,7 %**

Depósitos a la vista

Bs 1.023.269 miles: **114,9 %**

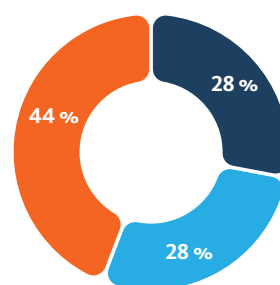
(Representan el 88,6 % de los recursos captados)

Depósitos de ahorro

Bs 79.491 miles: **126,2 %**

Depósitos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2021



Personas ■
Corporaciones ■
Empresas Medianas y Pequeñas ■

Sistema Financiero Privado Venezolano

Sector	Posición	% de participación
Depósitos de Ahorro	1	28,3
Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la vista	1	19,9
Depósitos en moneda extranjera	2	19,5

Patrimonio

Bs 198.396

M I L E S

▲ **10,8 %**

Patrimonio sobre activos

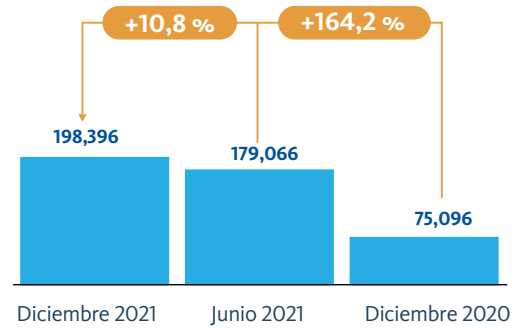
17,0 % (mínimo requerido 9 %)

Patrimonio sobre activos ponderados

52,5 % (mínimo requerido 12 %)

(Según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Patrimonio (en miles de bolívares)



El aumento del patrimonio respecto a junio de 2021 de Bs 19.330 miles, incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2021 de Bs 4.167 miles, Bs 24.338 miles de ajustes por diferencial cambiario; así como Bs 834 miles en remediación por planes de pensiones, neto del impuesto sobre la renta diferido, entre otros.

Ganancias y Pérdidas

(Las cifras del segundo semestre de 2021 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2021)

Margen Financiero Bruto

Bs -34.325

M I L E S

▼ **841,2 %**

El margen financiero bruto /activos financieros promedio se ubicó en **-14,7 %**

Ingresos Financieros

Bs 55.405

M I L E S

▲ **4,7 %**

principalmente en los ingresos por cartera de créditos

Gastos Financieros

Bs 89.730

M I L E S

▲ **85,8 %**

principalmente en los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela

El índice de intermediación financiera

Cartera de créditos / depósitos se situó en **22,1 %**

Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

Bs 1.532
M I L E S
↓ **31,0 %**

▲ La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 5.336 miles: **58,4 %**

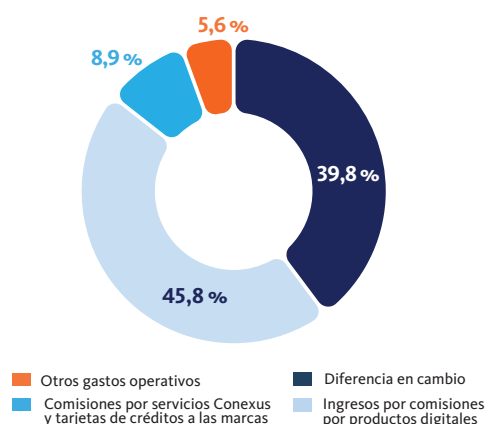
Otros Ingresos, netos

Bs 138.247
M I L E S
▲ **165,4 %**

Esta variación se debe principalmente a:

- ▲ Diferencia en cambio **Bs 28.130 miles: 104,7 %**
- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales **Bs 41.569 miles: 191,0 %**, incluye:
Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas **Bs 10.192 miles: 497,3 %**
- ▲ Otros ingresos operativos **Bs 6.267 miles: 443,8 %**

Otros Ingresos, netos



Gastos de Transformación

Bs 98.177
M I L E S
▲ **96,2 %**

Esta variación de debe principalmente a:

- ▲ Gastos de personal aumentaron **Bs 15.738 miles 195,7 %**
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▲ Gastos de servicios externos contratados **Bs 4.030 miles 37,5 %**, por concepto de:
 - **Bs 2.494 miles (38,5 %)** por gastos de traslado y comunicaciones
 - **Bs 3.140 miles (117,2 %)** por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas, así como para mantener los servicios de comunicación tanto con los clientes como con el personal con trabajo remoto.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 6.359 miles 56,5 %**
- ▲ Licencias y mantenimiento de software **Bs 2.415 miles 30,0 %**
- ▲ Aportes a organismos reguladores **Bs 2.697 miles 162,1 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 17,4 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 90,3 %

Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 31 diciembre de 2021, Mercantil, C. A., Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Impuestos y contribuciones

Impuesto al Valor Agregado	Bs 8.411 miles
Impuestos Municipales	Bs 3.427 miles
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	Bs 1.829 miles
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	Bs 2.532 miles
Impuesto a las transacciones financieras	Bs 3.041 miles
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	Bs 223 miles

Mercantil, C.A., Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs 11.601 miles y representan el 9,7 % de los gastos de transformación del Banco.

Indicadores

Mercantil, C.A. Banco Universal

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 2021 bolívares	Junio 30 2021 bolívares	Diciembre 31 2020 bolívares	Junio 30 2020 bolívares	Diciembre 31 2019 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	1.503.946.793	790.483.569	231.438.501	37.286.106	9.256.307
Cartera de créditos (neta)	250.106.134	150.507.034	30.449.019	4.299.738	1.109.259
Captaciones del público	1.154.891.095	542.879.230	126.263.634	19.111.987	5.026.656
Patrimonio	198.396.342	179.066.407	75.095.537	11.353.055	2.763.184
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero bruto	(34.325.532)	4.631.006	8.219.770	(110.375)	174.106
Margen de intermediación financiera	96.484.738	54.339.029	16.389.120	2.235.771	683.942
Gastos de transformación	98.176.910	50.038.218	7.577.729	2.005.356	510.382
Resultado bruto antes de impuesto	4.212.858	4.463.797	6.842.790	201.971	145.933
Resultado neto	4.167.061	4.208.398	6.239.580	201.565	125.311
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	-14,7	6,3	34,9	-3,3	24,0
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	131,6	92,1	51,6	104,5	75,4
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	5,1	6,0	29,3	5,9	16,8
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	1,0	1,6	9,8	2,0	5,2
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 % ⁽¹⁾)	52,5	66,4	92,6	93,5	105,7
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 % ⁽¹⁾)	17,0	28,8	42,5	47,2	52,4
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	1,2	0,1	0,0	0,8	0,8
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	374,4	3.323,0	18.050,7	275,5	3.054,0
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,1	2,2	2,4	2,3	2,1
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	17,4	18,8	14,0	18,7	35,5
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	90,3	82,3	42,9	79,4	70,1
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	95,9	92,2	117,9	114,1	112,0
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	99,7	105,6	148,8	153,3	148,2
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	22,1	28,3	24,7	23,0	22,5
Activos financieros / Total Activo	19,8	28,7	30,3	31,8	31,9
Activos financieros / Captaciones del público	25,8	41,7	55,6	62,1	58,7
Número de empleados					
	2.619	2.665	2.742	3.467	3.863
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	217	218	218	218	219
Número de cajeros automáticos (ATM)	560	561	561	561	639
Número de puntos de venta (POS) ⁽³⁾	56.239	57.436	63.909	58.917	59.084
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	-	187	187	187	189
Participación de Mercado (%) ⁽⁴⁾					
Cartera de crédito bruta	9,9	13,2	10,6	9,4	7,9
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	19,9	20,2	17,2	3,7	3,7

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

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

(3) Puntos de Venta Físicos

(4) Sobre Operación en Venezuela y % participación en el sistema privado

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil.

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

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

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil, piso 27

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Sucursal Internacional

CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curazao

Tel.: (5999) 432 5000

rbernabela@mercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

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

Edificio Teleport BP.

Bogotá, Colombia.

Teléfono: (57-1) 6585854

Consultores48@gmail.com

LIMA

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

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel.: (511) 442 5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

Anexo: Informe Auditor Externo

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

www.mercantilbanco.com