



Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

Informe 2019
Segundo Semestre

Informe 2019

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
Gobierno Corporativo	38
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	43

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 9.256,3 millardos, un patrimonio de Bs 2.763,1 millardos y más de 3.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 95 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 31 de diciembre de 2019, con más de cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 220 oficinas a nivel nacional, 639 cajeros automáticos de los cuales 138 son cajeros multifuncionales y 59.861 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, merchant y de comercio electrónico; además dispone para sus clientes acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet. Adicionalmente, cuenta con la red Mercantil Aliado destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone de 189 puntos de atención distribuidos en comunidades de diferentes estados del país. La plataforma tecnológica realizó durante el segundo semestre del año 2019, a través de sus diferentes canales electrónicos, más de 320 millones de transacciones financieras.

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

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

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

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 2019 bolívares	Junio 30 2019 bolívares	Diciembre 31 2018 bolívares	Junio 30 2018 bolívares	Diciembre 31 2017 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	9.256.307.234.923	1.692.622.664.077	144.310.511.960	2.413.700.836	124.290.661
Cartera de créditos (neta)	1.109.259.370.651	269.466.875.780	47.107.862.424	1.433.483.748	34.561.637
Captaciones del público	5.026.656.211.416	979.090.802.540	91.091.750.414	2.118.464.352	114.552.428
Patrimonio	2.763.183.632.368	397.677.094.048	38.847.819.621	138.274.375	3.677.354
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero bruto	174.105.604.346	46.816.894.118	4.284.132.884	110.014.158	3.912.313
Margen de intermediación financiera	683.942.301.241	131.667.622.424	5.804.779.071	99.810.566	4.338.341
Gastos de transformación	510.381.925.468	107.004.959.477	3.091.060.763	49.270.545	1.932.941
Resultado bruto antes de impuesto	145.933.348.234	22.633.828.488	2.223.281.010	47.399.598	2.209.757
Resultado neto	125.311.326.687	22.288.268.818	1.846.498.588	31.382.082	1.302.752
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	24,0	35,6	27,4	28,2	26,3
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	75,4	65,9	37,3	18,2	24,2
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	16,8	18,7	80,4	107,4	89,4
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	5,2	5,1	17,8	7,4	3,8
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 11 %) ⁽¹⁾	105,7	75,1	69,6	14,2	12,3
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 7 %) ⁽¹⁾	52,4	43,9	40,4	10,2	11,1
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,1	0,6	0,4	0,04	0,1
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	3.054,0	335,5	543,1	6.255,7	4.036,7
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,1	1,9	2,4	2,4	2,8
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	35,5	24,1	29,3	11,3	6,1
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	70,1	76,4	44,5	36,0	33,9
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	112,0	110,7	82,3	38,7	71,5
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	148,2	130,9	97,5	41,2	74,8
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	22,5	28,1	53,0	69,3	31,0
Activos financieros / Total Activo	31,9	27,8	42,9	63,1	31,6
Activos financieros / Captaciones del público	58,7	48,1	67,9	71,8	34,2
Número de empleados	3.863	4.497	4.441	4.762	5.169
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	219	236	236	238	240
Número de cajeros automáticos (ATM)	639	836	826	917	1.009
Número de puntos de venta (POS) ⁽³⁾	59.084	56.178	53.985	53.158	54.090
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	189	197	217	217	217
Participación de Mercado (%) ⁽⁴⁾					
Cartera de créditos bruta	7,9	6,9	8,6	11,7	8,6
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	3,7	4,5	3,9	9,7	8,8

(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

Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

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

Suplentes

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

Secretario

Rafael Stern S.

Secretario Suplente

José M. Lander A.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Administración

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales
y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Isabel Pérez S. *
Gerente de Finanzas

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

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente de Desarrollo de Negocios

Rafael Stern S.
Secretario de la Junta Directiva

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

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

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

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

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

* Miembro del Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs 4.275,94773

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 27 de marzo de 2020, 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 2019, 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 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 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, 20 de febrero de 2020.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner

Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 20 de febrero de 2020

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2019, con referencia también a los de todo el año.

Este informe ha sido elaborado atendiendo al orden establecido en el artículo 20 de la Resolución 063.11 de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) de fecha 18 de febrero de 2011, contentiva de las “Normas que establecen los Lineamientos y Requisitos que deben consignar las Asambleas de Accionistas de las Instituciones Bancarias, Casas de Cambio y Operadores Cambiarios Fronterizos”.

Situación Económico Financiera / Resultados

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2019 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Sudeban y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales estados financieros.

Cabe destacar que durante el segundo semestre de 2019 se acentuaron los esfuerzos de restringir la liquidez monetaria, por parte de los entes reguladores, lo cual se inició en agosto del año 2018. De este modo, junto con la extensión de la vigencia, a partir del mes de enero de 2019, del nivel de encaje ordinario fijado en 57 % y del 100 % del encaje marginal, se eliminó la remuneración del 2 % anual del promedio mensual del fondo de encaje efectivamente constituido en la cuenta única de las instituciones financieras en el Banco Central de Venezuela (BCV). A su vez, se incrementaron de manera importante las penalizaciones por el incumplimiento temporal del encaje legal, al tenerse que pagar una tasa de interés del 126 % sobre el monto del déficit de encaje. Conviene acotar que si presentan un déficit de encaje mayor al déficit global inicial, las instituciones bancarias deberán pagar al BCV un costo financiero complementario sobre el monto adicional no cubierto, derivado de una tasa de interés ajustada por el índice de inversión (como variación del tipo de cambio oficial entre la fecha base y la fecha del pago).

Estas medidas como se ha comunicado reiteradamente, han tenido como objetivo el atenuar las presiones inflacionarias y cambiarias, al costo de extender la duración del bajo tono de la actividad económica y demanda interna, vía la reducción del crédito disponible por el sector privado. Con ello, se extiende por tercer semestre consecutivo el retroceso en los principales indicadores de intermediación, calidad de la cartera, eficiencia administrativa y rentabilidad para el conjunto de las instituciones financieras.

La restricción monetaria generada por las medidas de encaje legal, explica la reducción de la intermediación financiera desde un nivel de 51,5 % en el primer semestre de 2018, previo al anuncio de dichas medidas, a otro de tan solo 7,5 % al cierre de 2019, que representa un mínimo sin precedentes estadísticos. La brusca desaceleración del crédito es, junto a la reducción de la producción doméstica, en un contexto de todavía altas tasas mensuales de inflación, el factor determinante en el aumento de la morosidad bancaria, en su conjunto, considera mínimos de un 0,07 % a finales de 2017 a un 4,6 % al cierre del segundo semestre de 2019.

En adición, a la banca se le han impuesto limitaciones para la transformación de depósitos en crédito que permitieran compensar por la vía del mayor volumen de ingresos lo que por margen financiero y comisiones por servicios no se obtiene, y con ello seguir soportando las presiones alcistas en los costos de transformación, explican la reducción de los retornos sobre patrimonio de la banca (ROE) de 125 % en 2017 a 7 % en el segundo semestre de 2019, lo que está afectando negativamente la principal fuente de crecimiento orgánico del patrimonio.

La utilidad neta alcanzada por el Banco al cierre del segundo semestre de 2019 fue de Bs 125 millardos, que en términos nominales compara favorablemente con la obtenida en el primer semestre de Bs 22 millardos.

Durante el segundo semestre de 2019, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, incluido Impuesto Sobre La Renta, que por su cuantía merece destacar, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 78 millardos y representan el 62,6 % del resultado neto del Banco, correspondiendo Bs 21 millardos al gasto de Impuesto Sobre la Renta (ISLR), adicional al Impuesto a Grandes Patrimonios (IGP) por Bs 5 millardos.

El activo total se situó en Bs 9.256 millardos, 446,9 % por encima del nivel registrado en junio de 2019 de Bs 1.693 millardos. El patrimonio alcanzó Bs 2.763 millardos, 594,8 % superior al registrado en junio de 2019, el cual se ubicó en Bs 398 millardos.

Las captaciones del público se situaron en Bs 5.027 millardos, 413,4 % superior respecto al nivel registrado en junio de 2019 de Bs 979 millardos.

Por su parte, la agencia Fitch Ratings ratificó las calificaciones internacionales de Mercantil, C.A., Banco Universal en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad. Adicionalmente, retiró las calificaciones nacionales debido a la dificultad en determinar las relatividades de estas calificaciones dentro de Venezuela por la reducción de su cobertura a entidades venezolanas. Resalta que Mercantil, C.A., Banco Universal posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

En otra materia, el dividendo en efectivo de Bs 2,20 por acción acordado por la Junta Directiva en su sesión de fecha 25 de abril de 2019, fue pagado el día 27 de agosto de 2019, a los accionistas inscritos en el Libro de Accionistas para el día 26 de agosto de 2019, una vez obtenida la correspondiente autorización de la Sudeban, conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario. El monto total cancelado por este concepto alcanzó a Bs 643 millones.

Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito señalan que el 75,9 % se encuentra respaldado con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la cartera contingente la proporcionalidad de las garantías es de 60,8 % (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos el 99,4 % de los créditos otorgados a los segmentos Pymes y Mercado Medio poseen alguna garantía, el segmento Alta Renta posee el 97,5 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 64,1 % respaldado con garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

En tal virtud, se concluye que de la revisión realizada, la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de créditos y la cartera contingente, así como los tipos de garantías recibidas, son adecuadas y suficientes, encontrándose dentro de los lineamientos establecidos en las Políticas de Riesgo de Crédito del Banco.

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

En materia de operaciones activas, en el segundo semestre de 2019, 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 181 millardos.

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

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

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

Cartera de 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 329,07 % respecto al saldo arrojado al cierre de junio de 2019, al ubicarse en Bs 845 millardos. Así, el Banco se sitúa de cuarto en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 7,9 %. Considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la tercera posición con una participación de 11,4 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,1 %, menor que el del sistema financiero venezolano, el cual en su conjunto un 4,5 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en niveles satisfactorios al situarse en 2.404,2 %, frente a 249,2 % a junio de 2019 y 480 % a diciembre de 2018.

El crecimiento de la cartera de crédito fue promovido, principalmente, por las carteras de los sectores manufacturero, agrario, microcrédito y consumo, las cuales registran incrementos de 2.795,3 %, 842,5 %, 589,1 % y 310,1 %, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre de junio de 2019.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 37,8 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por créditos agrícolas con un 29,4 % y créditos de manufactura con un 19,8 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al mes de diciembre de 2019, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Bolívares (en millardos)	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	248	29,4
Explotación de Minas e Hidrocarburos	2	0,3
Industria Manufacturera	168	19,8
Construcción	1	0,1
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	320	37,9
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	4	0,5
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	58	6,8
Servicios Comunales Sociales y Personales	16	1,9
Otras Actividades	28	3,3
TOTAL CARTERA	845	100,0

De conformidad con lo establecido en diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir un porcentaje de la cartera de créditos hacia los sectores microempresarial, turístico, manufacturero, agrario e hipotecario. Al mes de diciembre de 2019, los préstamos destinados a esos sectores conforman, aproximadamente, el 52,54 % de la cartera de créditos bruta, experimentando un incremento de Bs 406 millardos, 1.096,6 % más respecto a junio de 2019.

El sector microempresarial continuó consolidando su cartera durante el segundo semestre de 2019 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 689 % respecto al primer semestre de dicho año, con un saldo de Bs 24 millardos, para un 12,3 % de cumplimiento frente a un 3 % requerido.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 57 % respecto a junio de 2019, siendo su distribución la siguiente: 99,99 % hoteles y posadas y 0,01 % transporte turístico. El porcentaje de cumplimiento fue de 5,57 %, ubicándose la cartera en Bs 2,2 millardos (incluyendo acciones de Sogatur). Con respecto a esta cartera, cabe destacar que durante el año 2019 no se dictó normativa alguna en materia de porcentaje de cumplimiento, por lo que se mantiene el requerimiento de la cartera obligatoria en 5,25 % establecido para diciembre de 2018. Al cierre de 2019, esta cartera ocupa la quinta posición en el sistema financiero privado y la sexta en el sistema financiero total.

Pasando a la cartera de manufactura, su saldo al cierre de 2019 fue de Bs 168 millardos, alcanzando un crecimiento de 2.895 % respecto a junio de 2019 y un porcentaje de cumplimiento de 412,49 %. Cabe acotar que para esta cartera no fue dictada resolución alguna en el año 2019 en materia de obligatoriedad, por lo que se mantienen los porcentajes de cumplimiento establecidos para el año 2018, de 20 % y 30 % para los meses de septiembre y diciembre, respectivamente. Para el cierre de 2019, esta cartera ocupa la tercera posición en el sistema financiero privado y total.

En cuanto a la cartera agraria, los porcentajes de cartera mínima mensual obligatoria fueron cumplidos atendiendo el direccionamiento establecido en la normativa vigente, la cual excluyó los rubros relacionados a la ganadería bovina y bufalina, obteniendo para el mes de diciembre una proporción con respecto a la cartera bruta del mes de septiembre de 2019 de 51,61 % frente a un 20 % de mínimo regulatorio, representado por una cartera de Bs 248 millardos, lo que implicó un crecimiento de 2.997,42 % con respecto a diciembre de 2018. El Banco ocupa la tercera posición del sistema financiero venezolano en el sector agrícola, tanto en el privado, con una participación de mercado de 15,8 %, como en el total, con una participación del 12,8 %. Las liquidaciones de los créditos atendieron el comportamiento de la demanda crediticia en función de los ciclos de producción, la disponibilidad de insumos, la restricción de liquidez y la presión inflacionaria.

Respecto a la cartera hipotecaria, el banco alcanzó un total de Bs 1,6 millardos, equivalente a 4,04 % frente a una meta de 20 %, equivalente a Bs 8,1 millardos, conforme a lo establecido en el Decreto Presidencial N° 2.721, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.095 del 14 de febrero de 2017, considerando las dificultades implícitas a la colocación de dicha cartera obligatoria, tomando en cuenta la falta de proyectos inmobiliarios que puedan ejecutarse en el país, en los que puedan aplicarse los fondos aplicados a tales fines.

Durante el año 2019, a pesar de la situación adversa para el sector construcción, se mantiene un saldo de Bs 852 millones en el segmento de construcción de la cartera obligatoria, lo que significó un cumplimiento de 2,10 % frente al requerimiento obligatorio de 13 %.

Respecto al segmento de créditos de adquisición de vivienda principal, en el año 2019 se mantuvo la baja demanda que afecta a este segmento desde hace varios años, por lo que el banco mantiene al cierre del año un saldo de Bs 678 millones, equivalente a un 1,67 % frente a un requerimiento obligatorio de 6 %, equivalente a Bs 2,4 millardos.

En cuanto al segmento de créditos para mejoras, ampliación y autoconstrucción, la demanda de estos continuó viéndose afectada por la escasez y la inflación en los precios de los materiales. Al cierre del mes de diciembre de 2019, el Banco mantiene un saldo de Bs 110 millones, equivalente a un 0,27 % de cumplimiento frente al requerimiento obligatorio de 1 %, que equivale a Bs 406 millones.

Productos y Servicios

Durante el año 2019 se incorporaron más de 68.000 nuevos clientes al Banco, para con ello alcanzar 5.315.967 clientes al cierre del mismo, a quienes se les continúan ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

La cartera de Tarjetas de Crédito cerró en Bs 50,4 millardos (incluyendo líneas paralelas), lo que representa 5,9 % del total de la cartera de crédito del Banco, contando con 2.007.500 tarjetahabientes. Se mantuvo el impulso promocional de la tarjeta Diners Club, logrando esta franquicia al cierre de diciembre una participación de 12 % del total de plásticos emitidos, conformando el 45 % del total de las ventas del portafolio de tarjetas de crédito. Como parte del proceso de Transformación Digital que se lleva a cabo, se prosiguió con el impulso del Pensamiento Digital con los diplomados de Innovación, talleres de Design Thinking y los e-Learning impartidos, así como con la difusión semanal de la revista Impulso Digital, que permite a los colaboradores estar informados de los nuevos avances tecnológicos. Desde las Gerencias de Productos Comerciales y del Segmento Masivo, se continuó con la preparación de los Embajadores Digitales a través de los Talleres de Transformación Digital presenciales, que promueven sus habilidades en el uso de la tecnología para mejorar la atención al cliente y su experiencia en los procesos de interacción con la organización, los cuales contaron con la participación de más de 600 colaboradores. Para el año 2020 se tiene previsto extender este adiestramiento a toda la fuerza de venta a nivel nacional.

La asistente virtual MIA -Mercantil Inteligencia Artificial- al cierre del año 2019 registró 304.345 interacciones con clientes. Este Chatbot, actualmente disponible en la página web del Banco, mejora la experiencia de los clientes al responder preguntas sobre productos y servicios, así como con información sobre dónde y cómo gestionar claves y requerimientos.

También en el segundo semestre de 2019, se puso a disposición de las empresas y emprendedores el punto de venta virtual Botón de Pagos Mercantil, que les permite cobrar de forma más fácil y en cualquier momento sus productos y servicios desde su página web y/o aplicación móvil a través del uso de Tarjetas de Crédito y/o de Débito Mercantil, creando así una experiencia adaptada a la era digital. Al cierre de diciembre, 10 empresas realizaron el desarrollo y se realizaron 645.938 transacciones de pago por este canal. Esta solución es una muestra tangible de la incursión del Banco en una de las tendencias tecnológicas más novedosas en el ámbito financiero mundial, como son las API de Open Banking.

Igualmente se realizó la actualización de la aplicación Mercantil Móvil Personas con la migración de su plataforma tecnológica, lo cual facilitará la incorporación de manera rápida de nuevas funcionalidades, brindándoles así a los clientes una experiencia satisfactoria.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, en el segundo semestre se realizaron más de 700.000 transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99 % correspondió a transacciones efectuadas por canales electrónicos.

En el Segmento de las Personas Naturales, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes al alcanzar 1.796.896 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas (MELP), quienes al cierre del semestre realizaron más de 642 millones de transacciones, lo cual representa el 43 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales.

Por su parte, Mercantil Móvil Personas cuenta con 854.819 usuarios activos y 310.882 en Mercantil Móvil Internet (wap), logrando en conjunto realizar el 15 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

Se continuó con el impulso de la aplicación Tpago mediante nuevas campañas de mercadeo con transmisión en radio y televisión. Estos esfuerzos contribuyeron a alcanzar para el cierre del año un total de 1.543.173 clientes afiliados, 1.062.606 descargas de la aplicación y 64.140.109 transacciones acumuladas. Para finales de noviembre entró en funcionamiento Tpago para comercios, contando para el cierre del año con un total de 7.571 comercios afiliados y 113.532 transacciones acumuladas. Tpago es un canal seguro que permite a las empresas ampliar las opciones de pago de sus clientes, facilita la disponibilidad inmediata de fondos, el seguimiento de sus ventas, la verificación de pagos móviles recibidos, impulsa el aumento de las ventas y reduce el manejo de efectivo.

Para dar continuidad y crecimiento en la estrategia de recaudación del Banco, se invirtió en nuevos equipos para fortalecer el parque de puntos de ventas.

En el Segmento Empresas, prosiguiendo con las estrategias de derivación de transacciones a canales digitales, se desarrollaron una serie de campañas de mercadeo directo orientadas al uso de recargas de telefonía, pago a proveedores, pago de servicios y aportes patronales a través de ellos. Al cierre de diciembre de 2019, el Portal de Pagos Mercantil cuenta con más de 250 empresas de servicios de los segmentos Pyme, Mercado Medio y Corporativo afiliadas al producto Cobranza de Facturas, abarcando diferentes sectores, tales como electricidad, gas, agua, condominios, telefonía, televisión por suscripción e internet, entre otros, logrando recibir por este canal más de 782.500 pagos.

Al cierre de diciembre de 2019 Mercantil en Línea Empresas, alcanzó más de 77.000 empresas afiliadas que realizaron más de 173 millones de transacciones, mientras que en Mercantil Móvil Empresas 10.233 empresas efectuaron casi 5 millones de transacciones.

Para los clientes de los segmentos Pyme y Mercado Medio se mantuvo a disposición la funcionalidad denominada Línea de Crédito Comprometida, la cual les garantiza los fondos aprobados mediante líneas de crédito para cubrir sus necesidades de capital de trabajo.

El servicio Móvil Pagos, que permite a todos los clientes personas jurídicas y clientes personas naturales con firma personal a través de una aplicación móvil y un lector de tarjetas utilizar un teléfono inteligente como punto de venta, alcanzó al cierre del año un total de 6.128 clientes afiliados a este servicio y un acumulado de más de 41 millones de transacciones.

Como un elemento importante del Ecosistema de Empresas y Personas, en el segundo semestre se realizaron una serie de iniciativas con el objeto de fortalecer el proceso de afiliación y pago de nómina. Al cierre de 2019 se afiliaron al Servicio Nómina Mercantil, 1.626 nuevas empresas, vinculándose 42.998 nominados.

Al cierre del año, la cuenta oficial del banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con 328.789 seguidores, 7,1 % más que en el año 2018. Dicha cuenta tiene por objetivo informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. A través de esta cuenta fueron atendidos 78.357 planteamientos, lo que representa un aumento de 9,6 % en comparación con el año 2018.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el segundo semestre 2019, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco ascendió a 327 millones. Por otra parte, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo fue de 62.976, que equivale al 0,01 % del total de las transacciones efectuadas en el semestre.

Las 62.976 transacciones mencionadas anteriormente por un monto de Bs 7,84 millardos, fueron reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero. Del total de transacciones reclamadas, 27.034 (43 %) por un monto total de Bs 480 millones, fueron declaradas procedentes; 10.277 (16 %) por un monto total de Bs 5,2 millardos fueron declaradas no procedentes y 25.665 (41 %) por un monto total de Bs 2,0 millardos se encontraban en proceso de solución.

Del total de las 27.034 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 97 % corresponde a tarjetas de débito, 2,2 % a cuentas de depósitos (cuentas corrientes y cuentas de ahorros), 0,7 % a tarjetas de crédito y 0,1 % a tarjetas prepagadas. En el caso de las 10.277 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 81,2 % corresponde a tarjetas de débito, 16 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes), 2,2 % a tarjetas de crédito, 0,5 % a cheques y 0,1 % a tarjetas pre-pagadas. De las 25.665 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 97 % corresponde a tarjetas de débito, 2 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes) y 1 % a tarjetas de crédito.

Durante el período de la cuenta fueron interpuestas 17 denuncias ante la Sudeban, que equivalen a 0,001 % del total de los reclamos declarados no procedentes (10.277 casos).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente			
		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	210	0,7	8	1,7	228	2,2	10	0,2
31	Tarjeta de Débito	26.212	97,0	418	87,1	8.346	81,2	1.119	21,1
32	Tarjeta Prepagada	21	0,1	0	0,0	8	0,1	0	0,0
34	Cheques	0	0,0	0	0,0	53	0,5	28	0,5
36	Cheques de Gerencia	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
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
40	Cuenta Corriente	365	1,4	35	7,3	1.071	10,4	4.053	76,5
41	Cuenta de Ahorros	223	0,8	3	0,6	571	5,6	85	1,7
42	Fideicomiso	1	0,0	16	3,3	0	0,0	0	0,0
43	Crédito Hipotecario	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
46	Crédito Personal	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
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	2	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Totales		27.034	100	480	100	10.277	100	5.295	100

En el segundo semestre el Banco expuso algunas incidencias en torno a transacciones efectuadas con tarjetas de débito en puntos de venta, encontrándose que similar situación se presenta en relación a Puntos de Venta de otras instituciones distintas al Banco, por lo que se vienen concretando mejoras en los sistemas con la finalidad de disminuir los tiempos de respuestas para el reintegro de los fondos a los clientes que pudiesen verse afectados. Igualmente, en el último trimestre, se presentaron algunas incidencias relacionadas con el pago de los servicios prestados por empresas proveedoras, las cuales fueron debidamente gestionadas en conjunto para su regularización.

En cuanto a la gestión de solución de reclamos, se realizaron operativos especiales a fin de dar cumplimiento con los plazos legales establecidos.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señaló en el informe de gestión correspondiente al segundo semestre, que los casos decididos alcanzan a 1.319, montantes a Bs 686 millones, siendo declarados procedentes 66 por Bs 15 millones y no procedentes 1.253 por Bs 671 millones.

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

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del año 2019, la red de oficinas alcanzó a 220, la de Mercantil Aliado a 189 puntos de atención activos en comercios corresponsales, la de cajeros automáticos a 639, de los cuales 501 son monofuncionales y 138 son equipos multifuncionales, ubicados en 38 áreas de autoservicios “Vía Rápida Mercantil”. Se cuenta con 59.861 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 33.075 establecimientos. En cuanto a la red de puntos de venta, el servicio es prestado a los clientes a través de la afiliada Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 105,7 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2019 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 111,9 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 111,9 %, siendo para junio de 2019 de 106,5 % y 106,8 %, respectivamente. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado venezolano alcanzó 52,4 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 30 de junio de 2019 este índice fue de 43,9 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 16,8 %, ubicándose para el primer semestre de 2019 en 18,4 % y respecto a los activos fue de 5,2 %, mientras que para junio de 2019 fue de 5,1 %.

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

El auditor interno emitió su informe correspondiente al año 2019, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de las auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM a un grupo de oficinas del Banco en las distintas regiones del país, así como al cumplimiento de la Política “Conozca su Empleado”, con una puntuación promedio de 1,39 (Excelente), manteniéndose de forma adecuada en términos cualitativos respecto de la evaluación anterior, cuya calificación promedio fue de 1,33 (Excelente), lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM, funcionan adecuadamente.

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

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

Durante el segundo semestre, 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: nuevos lineamientos a considerar para los registros contables que se deriven de los Créditos Comerciales (UVCC) (Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-14778 del 23/12/2019); lineamientos para expresar los Créditos Comerciales únicamente mediante el uso de la Unidad de Valor de Crédito Comercial (UVCC) (Resolución BCV N° 19-09-01 del 05/09/2019, Gaceta Oficial N° 41.742 del 21/10/2019); lineamientos para la incorporación de las cuentas para los registros contables que se deriven de la Resolución BCV N° 19-09-01 relativa a los Créditos Comerciales (UVCC) (Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-12161 del 28/10/19); límite de la comisión flat para Créditos Comerciales (Aviso Oficial BCV del 05/09/19, Gaceta Oficial N° 41.742 del 21/10/19); exhorto a los Bancos a dar cumplimiento a las normas vigentes relacionadas con las carteras dirigidas de los Sectores Agrario y Microfinanciero (Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-14570 del 27/12/19); normas relativas al incremento del límite para el financiamiento otorgado mediante tarjetas de crédito (Resolución Sudeban N° 060.19 del 12/11/19); límites máximos de comisiones, tarifas y/o recargos que podrán cobrar los Bancos por sus actividades y operaciones (Aviso Oficial BCV del 05/12/19, Gaceta Oficial N° 41.785 del 19/12/19); parámetros para la presentación de la Información Financiera, reexpresión de los registros contables de operaciones y hechos económicos con Criptoactivos (Providencia SUNACRIP N° 098-2019 del 26/12/2019, Gaceta Oficial N° 41.778 de igual fecha) (aplicable a los ejercicios económicos que inicien a partir del 01/01/2020); obligatoriedad del registro de información y hechos económicos en Criptoactivos Soberanos y Bolívares (Decreto N° 4.025 del 19/11/2019, Gaceta Oficial N° 41.763 de igual fecha); reforma de Ley Constitucional que crea el Impuesto a los Grandes Patrimonios (Ley Constitucional aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente de fecha 15/08/19, Gaceta Oficial N° 41.696 de fecha 16/08/19); normas y requisitos que regulan la actualización del valor de bienes y derechos para el Pago a los Grandes Patrimonios (Providencia Seniat N° SNAT/2019/00213 del 19/08/19, Gaceta Oficial N° 41.697 del 18/08/19); reporte mensual en relación a los avances obtenidos en la actualización de la ficha del cliente durante el segundo semestre de 2019 (Oficio Sudeban SIB-DSB-OPCLC-FT-FPADM-09488 de fecha 23/08/2019).

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

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas a fin de determinar el cumplimiento de las normas sobre Calidad de Servicio Bancario; la visita de Inspección Especial efectuada a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario y las practicadas con el fin de verificar el cumplimiento de la Resolución 083.18 y demás normativas vigentes 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).

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

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como la Defensoría del Pueblo; el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo; la Corporación de Energía Eléctrica Nacional (CORPOELEC); el Servicio Bolivariano de Inteligencia Nacional (SEBIN); el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL); el Cuerpo de Bomberos del Distrito Capital, todos en las áreas de su competencia.

95° Aniversario

El próximo 23 de marzo Mercantil, C.A., Banco Universal arribará a sus primeros 95 años de existencia, en los que ha cumplido una exitosa labor, realizando los objetivos propuestos en su día por sus fundadores, convirtiéndose en un factor determinante del progreso económico y financiero del país.

Comenzó como banco comercial en el año 1925 con el nombre de Banco Neerlandico Venezolano. Al año siguiente cambió su nombre por el de Banco Mercantil y Agrícola, y más tarde, en el año 1982, adopta la denominación Banco Mercantil, C.A. En 1996 se convierte en Banco Universal y finalmente, en el año 2007 cambia su denominación a la actual, Mercantil, C.A., Banco Universal.

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

La Junta desea rendir justo tributo a quienes le precedieron en la dirección del Instituto y a todos aquellos colaboradores, que con cuya dedicación y esfuerzo han contribuido al crecimiento y desarrollo del mismo durante esa larga trayectoria.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de 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

Desde sus inicios, el Banco ha tenido como uno de sus valores corporativos, el Compromiso Social con las comunidades en las que actúa. En ese sentido, desarrolla y apoya una serie de programas y actividades que impulsan la educación, respaldan al deporte, contribuyen a la salud, fomentan la cultura y favorecen el desarrollo social.

La inversión social de Mercantil, C.A., Banco Universal durante el año 2019 fue realizada a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante y estuvo destinada a organizaciones sin fines de lucro dedicadas a la Educación (52 %), la salud (22 %), la promoción del emprendimiento (13 %) y el desarrollo social (13 %).

Se contribuyó a brindar educación universitaria y educación técnica de calidad a través de aportes a los programas de becas que permiten a estudiantes de limitados recursos económicos proseguir sus estudios profesionales en las universidades Católica Andrés Bello, Metropolitana, Simón Bolívar y Monteávila, así como también mediante el apoyo a la Asociación Civil Fe y Alegría, a través del programa Ponle Cariño a tu Escuela, para la dotación de talleres de Escuelas Técnicas, en los cuales se imparte formación en oficios.

Otras instituciones enfocadas en la educación e inserción laboral de jóvenes con las cuales se ha venido contribuyendo de manera continua son la Fundación para el Desarrollo de la Educación FUEDUCA, Asociación Venezolana Americana de la Amistad AVAA y Superación Personal a través de la Tecnología SUPERATEC, A.C.

Asimismo, en materia de salud, se ha venido respaldando a organizaciones sin fines de lucro que prestan servicios de salud a personas de bajos recursos, entre ellas la clínica de prevención del cáncer de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, la Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana AVESSOC, el Hogar Clínico San Rafael, la Fundación Jacinto Convit por su servicio de diagnóstico molecular a pacientes atendidos a través de la red pública de salud, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer y la Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos.

Se mantiene el impulso a la actividades de emprendimiento, a través de la participación como patrocinantes precursores y co-organizadores del Concurso Ideas, concurso de alcance nacional desarrollado por Fundación Ideas, que ofrece una sólida plataforma para la formación, proyección y articulación de emprendedores desde hace 17 años, así como también del concurso universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, conocido en las redes sociales como #RetoU, desarrollado por el Rotary y la Alianza Social de Venamcham, que premia proyectos sociales presentados por estudiantes universitarios que se encuentren alineados a los objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Cabe destacar que en ambos concursos colaboradores del Banco participan como evaluadores de los proyectos y como facilitadores de formación.

Por otra parte, se entregó un aporte especial destinado al fortalecimiento institucional de la Asociación Civil Centro al Servicio de la Acción Popular CESAP, organización conformada por una red de asociaciones con presencia en 23 estados del país y 45 años de trayectoria, que promueve la participación y el fortalecimiento del tejido social comunitario en los sectores populares.

Tal como en años anteriores, se auspició la asistencia integral que brindan a ancianos y a niños organizaciones como Hogar Bambi, Red de Casas Don Bosco, Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados Hogar San José y Hogar de Ancianos San Pedro Claver, así como también la labor de Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC, que desde el año 2003 brinda diariamente un plato de comida a personas en pobreza extrema del oeste de la ciudad de Caracas.

Se prosiguió brindando nuestro apoyo a los programas y a la obra social de la iglesia, mediante aportes a la Arquidiócesis de Caracas y a la Conferencia Episcopal Venezolana, así como también a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II, para la formación de jóvenes sacerdotes en los seminarios ubicados a nivel nacional, quienes luego de ordenarse, realizarán actividades apostólicas en las zonas más deprimidas del país.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Durante el segundo semestre, el Banco continuó aplicando las medidas especiales en materia de compensación y beneficios. Dichas medidas buscan coadyuvar al bienestar y calidad de vida de sus trabajadores ante el incremento del costo de vida resultante del actual proceso hiperinflacionario. En este sentido, se continuó aplicando la política de otorgar ajustes graduales y mensuales al salario, así como subsidios y beneficios enfocados hacia la alimentación, salud y protección familiar. Se prosiguió con la facilidad de venta de alimentos para los trabajadores que laboran en la Gran Caracas y en otras cuatro regiones del país, contando con una participación de más de 3.500 colaboradores. Adicionalmente, se contribuyó nuevamente con la tradición navideña facilitando la distribución, otorgamiento y adquisición de los insumos necesarios para beneficio de todos los trabajadores en Venezuela. En materia educativa, se contribuyó con la entrega, sin costo, de útiles escolares a más de 3.600 hijos de los trabajadores.

Desde la perspectiva de salud, se mantuvieron los esfuerzos realizados en materia de cobertura de la póliza de salud de los trabajadores, la cual sufrió un incremento de más de 40.000 % entre enero y diciembre de 2019. También durante el semestre, se implementó una facilidad digital del proceso de solicitudes de financiamiento de los trabajadores, que permitió reducir a 24 horas el tiempo transcurrido entre la solicitud y la liquidación del crédito.

Lo anterior se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Para ello, se fortalecieron los medios de formación virtual, alcanzándose un 46 % de las horas de formación mediante estas facilidades. En total, durante el año se impartieron 68.000 horas de formación. En particular, se continuó con un foco significativo en la formación en materia digital, dedicando el 35 % de las horas de formación a distintos eventos asociados a ese tema. También durante el semestre se concluyó el Programa 2019 de Formación en Crédito y Negocios.

Se continuó con el cambio del modelo de aprendizaje orientado hacia el Aprendizaje Cooperativo. En este sentido, comenzó a operar la primera Comunidad de Práctica, la cual desarrolló más de 100 foros de discusión. Asimismo, se realizó el Diagnóstico de Competencias Técnicas, proceso que permitirá realizar el próximo año, con un enfoque de autogestión, los Programas Individuales de Desarrollo.

En materia de retención, los programas implementados permitieron la retención del personal crítico identificado. Así mismo, se continuó con el Programa de Reserva Estratégica, orientado a la adquisición temprana del talento requerido en las distintas áreas de la empresa.

Finalmente, en materia laboral se mantuvieron las ya tradicionales relaciones armoniosas entre la Federación de Sindicatos y la empresa.

Por otra parte, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de septiembre de 2019, 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, último del período objeto de este informe, en Bs 7,4 millones.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Luis A. Marturet M.

Roberto Vainrub A.

Nelson Pinto A.

Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs)

Activo	Diciembre 2019	Junio 2019
Disponibilidades	5.628.019.462.580	1.083.644.477.045
Inversiones en títulos valores	1.819.344.239.619	197.602.876.211
Cartera de créditos	1.109.259.370.651	269.466.875.780
Intereses y comisiones por cobrar	31.602.664.896	3.568.095.302
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	31.176.938.212	8.409.864.951
Bienes de uso	6.659.908.236	4.508.346
Otros activos	630.244.650.729	129.925.966.442
TOTAL DEL ACTIVO	9.256.307.234.923	1.692.622.664.077
Pasivo		
Captaciones del público	5.026.656.211.416	979.090.802.540
Captaciones y obligaciones con el Banavih	328.685	9.748
Otros financiamientos obtenidos	105.907.256.150	68.235.539.929
Otras obligaciones por intermediación financiera	30.387.229	1.650.929
Intereses y comisiones por pagar	1.659.657.643	692.724.743
Acumulaciones y otros pasivos	1.358.869.761.432	246.924.842.140
TOTAL DEL PASIVO	6.493.123.602.555	1.294.945.570.029
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	9.256.307.234.923	1.692.622.664.077

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado

	Diciembre 2019	Junio 2019
Ingresos financieros	307.157.209.005	62.189.273.054
Gastos financieros	133.051.604.659	15.372.378.936
Margen Financiero Bruto	174.105.604.346	46.816.894.118
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	2.620.082.840	33.956.971
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	14.821.318.861	2.937.586.011
Margen Financiero Neto	161.904.368.325	43.913.265.078
Otros ingresos operativos	614.718.941.319	100.035.810.078
Otros gastos operativos	92.681.008.403	12.281.452.732
Margen de Intermediación Financiera	683.942.301.241	131.667.622.424
Gastos de transformación	510.381.925.468	107.004.959.477
Margen Operativo Bruto	173.560.375.773	24.662.662.947
Ingresos por bienes realizables	94.500.000	200.000
Ingresos operativos varios	7.510.553.424	2.499.866.808
Gastos por bienes realizables	1	0
Gastos operativos varios	30.825.515.724	3.205.273.445
Margen Operativo Neto	150.339.913.472	23.957.456.310
Gastos extraordinarios	4.406.565.238	1.323.627.822
Resultado Bruto antes de Impuestos	145.933.348.234	22.633.828.488
Impuesto sobre la renta	20.622.021.547	345.559.670
RESULTADO NETO	125.311.326.687	22.288.268.818
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	1.352	0
Resultados acumulados	125.311.325.335	22.288.268.818
Aporte Losep	1.518.407.108	241.884.365

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 26 de febrero de 2020

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2019 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

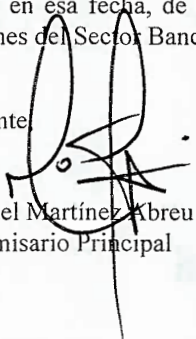
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 27 de septiembre de 2019 a la cual asistimos, al igual que acudimos a la Asamblea General Extraordinaria celebrada en igual fecha, siendo éstas las únicas Asambleas efectuadas en el período que abarca nuestro informe, el cual refiere al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019. 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 a la normativa e instrucciones dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Asimismo, el Banco cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos y con el decreto y pago de dividendos que estatutaria y legalmente corresponden. Igualmente, los controles contables internos establecidos y las políticas del Banco, nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2019 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


Francisco De León
Comisario Principal

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 2019	Diciembre 31 2019	Junio 30 2019	Junio 30 2019
Disponibilidades	5.618.636.778.412	5.628.019.462.580	1.042.871.069.163	1.083.644.477.045
Efectivo	281.596.307.720	281.596.307.720	28.704.474.214	28.704.474.214
Banco Central de Venezuela	4.038.530.449.641	4.038.530.449.641	800.978.447.635	800.978.447.635
Bancos y otras Instituciones financieras del país	831.735	831.735	8.892.646	8.892.646
Bancos y corresponsales del exterior	1.258.547.353.422	1.267.930.037.590	206.170.390.879	246.943.798.761
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	39.961.835.894	39.961.835.894	7.008.863.789	7.008.863.789
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	5.289.578.024	1.819.344.239.619	2.837.477.626	197.602.876.211
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	2.370.536.752	1.240.932.379.900	1.481.645.589	147.217.122.131
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	314.002	314.002	314.936	314.936
Inversiones de disponibilidad restringida	2.906.518.771	578.399.337.218	1.343.291.851	50.373.213.894
Inversiones en otros títulos valores	12.208.499	12.208.499	12.225.250	12.225.250
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	825.978.558.025	1.109.259.370.651	192.919.434.965	269.466.875.780
Créditos vigentes	843.870.022.852	1.132.196.549.698	195.276.721.595	273.187.602.832
Créditos reestructurados	751.273	751.273	91.255	91.255
Créditos vencidos	776.511.528	776.511.528	1.579.747.071	1.579.747.071
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(18.668.727.628)	(23.714.441.848)	(3.937.124.956)	(5.300.565.378)
Intereses y Comisiones por Cobrar	19.675.697.701	31.602.664.896	1.525.120.473	3.568.095.302
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	81.374.091	9.909.087.929	30.569.729	694.567.968
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	8.202.706.836	10.301.960.193	437.160.390	1.816.136.980
Comisiones por cobrar	11.393.540.308	11.393.540.308	1.057.995.027	1.057.995.027
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(1.923.534)	(1.923.534)	(604.673)	(604.673)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	2.235.445.650.730	31.176.938.212	321.333.183.505	8.409.864.951
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	31.176.938.212	31.176.938.212	8.409.864.951	8.409.864.951
Inversiones en sucursales	2.204.268.712.518	0	312.923.318.554	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	0	0
Bienes de Uso	6.659.908.236	6.659.908.236	4.508.346	4.508.346
Otros Activos	628.318.629.529	630.244.650.729	129.788.023.884	129.925.966.442
Total del Activo	9.340.004.800.657	9.256.307.234.923	1.691.278.817.962	1.692.622.664.077
Cuentas Contingentes Deudoras	233.340.379.793	233.340.379.793	267.293.757.026	267.293.757.026
Activos de los Fideicomisos	1.296.318.512.478	1.296.318.512.478	201.351.726.989	201.351.726.989
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	31.463.414.879.232	31.184.389.208.091	4.335.928.474.343	4.282.196.832.111
Otras Cuentas de Registro Deudoras	37	37	37	37
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos soberanos	0	0	0	0


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela		Consolidado con Sucursales en el Exterior	
	Diciembre 31 2019	Diciembre 31 2019	Junio 30 2019	Junio 30 2019
Pasivo				
Captaciones del Público	5.026.656.211.416	5.026.656.211.416	979.090.802.540	979.090.802.540
Depósitos a la vista	4.174.794.442.077	4.174.794.442.077	830.758.646.397	830.758.646.397
Cuentas corrientes no remuneradas	2.790.388.587.098	2.790.388.587.098	619.048.949.991	619.048.949.991
Cuentas corrientes remuneradas	795.101.177.358	795.101.177.358	136.162.732.815	136.162.732.815
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	356.799.282.842	356.799.282.842	56.588.101.296	56.588.101.296
Depósitos y certificados a la vista	107.131.449.397	107.131.449.397	18.958.862.295	18.958.862.295
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	125.373.945.382	125.373.945.382	0	0
Otras obligaciones a la vista	187.482.148.972	187.482.148.972	32.779.391.747	32.779.391.747
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	664.230.151.051	664.230.151.051	115.533.951.976	115.533.951.976
Depósitos a plazo	704	704	748	748
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	149.468.612	149.468.612	18.811.672	18.811.672
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	328.685	328.685	9.748	9.748
Otros Financiamientos Obtenidos	198.915.813.197	105.907.256.150	68.235.539.929	68.235.539.929
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	105.907.250.367	105.907.250.367	68.235.527.371	68.235.527.371
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	93.008.562.830	5.783	12.558	12.558
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	30.387.229	30.387.229	1.650.929	1.650.929
Intereses y Comisiones por Pagar	1.974.204.212	1.659.657.643	692.724.743	692.724.743
Gastos por pagar por captaciones del público	1.007.070.976	1.007.070.976	11.249.743	11.249.743
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	967.133.236	652.586.667	681.475.000	681.475.000
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	1.349.244.223.550	1.358.869.761.432	245.580.996.025	246.924.842.140
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otros Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	6.576.821.168.289	6.493.123.602.555	1.293.601.723.914	1.294.945.570.029
Patrimonio				
Capital Social	4.276	4.276	2.924	2.924
Obligaciones convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	631.732	631.732	633.084	633.084
Reservas de Capital	4.637	4.637	3.173	3.173
Ajustes al Patrimonio	2.603.504.841.014	2.603.504.841.014	377.565.995.333	377.565.995.333
Resultados Acumulados	151.825.718.426	151.825.718.426	18.841.149.229	18.841.149.229
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	7.852.432.283	7.852.432.283	1.269.310.305	1.269.310.305
Total del Patrimonio	2.763.183.632.368	2.763.183.632.368	397.677.094.048	397.677.094.048
Total del Pasivo y Patrimonio	9.340.004.800.657	9.256.307.234.923	1.691.278.817.962	1.692.622.664.077


Nelson Piñto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2019	Diciembre 31 2019	Junio 30 2019	Junio 30 2019
Ingresos Financieros	287.115.087.028	307.157.209.005	60.057.261.295	62.189.273.054
Ingresos por disponibilidades	2.112.126.473	2.112.126.473	1.523.044.481	1.523.044.481
Ingresos por inversiones en títulos valores	8.029.093.502	22.946.584.138	2.327.767.394	3.248.219.883
Ingresos por cartera de créditos	205.603.350.619	210.727.981.960	35.170.314.070	36.381.873.340
Ingresos por otras cuentas por cobrar	71.370.516.412	71.370.516.412	21.036.135.345	21.036.135.345
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	22	22	5	5
Gastos Financieros	133.628.217.277	133.051.604.659	15.679.141.377	15.372.378.936
Gastos por captaciones del público	76.414.201.619	76.414.201.619	7.969.920.420	7.969.920.420
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	46.590.596.248	46.590.596.248	2.681.844.314	2.681.844.314
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	10.619.975.795	10.043.363.177	4.599.703.193	4.292.940.752
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	3.443.615	3.443.615	427.673.450	427.673.450
Margen Financiero Bruto	153.486.869.751	174.105.604.346	44.378.119.918	46.816.894.118
Ingresos por recuperación de activos financieros	56.072.209	2.620.082.840	1.697.782	33.956.971
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	14.821.318.861	14.821.318.861	2.937.586.011	2.937.586.011
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	14.821.318.861	14.821.318.861	2.937.586.011	2.937.586.011
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	138.721.623.099	161.904.368.325	41.442.231.689	43.913.265.078
Otros ingresos operativos	635.692.970.731	614.718.941.319	101.938.209.688	100.035.810.078
Otros gastos operativos	92.662.120.462	92.681.008.403	12.275.329.385	12.281.452.732
Margen de Intermediación Financiera	681.752.473.368	683.942.301.241	131.105.111.992	131.667.622.424
Gastos de Transformación	507.792.232.404	510.381.925.468	106.566.729.921	107.004.959.477
Gastos de personal	111.458.271.299	111.458.271.299	31.857.898.389	31.857.898.389
Gastos generales y administrativos	380.985.361.495	383.575.054.559	72.514.097.637	72.952.327.193
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	6.699.716.972	6.699.716.972	612.166.590	612.166.590
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	8.648.882.638	8.648.882.638	1.582.567.305	1.582.567.305
Margen Operativo Bruto	173.960.240.964	173.560.375.773	24.538.382.071	24.662.662.947
Ingresos por bienes realizables	94.500.000	94.500.000	200.000	200.000
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	6.591.264.991	7.510.553.424	2.496.188.755	2.499.866.808
Gastos por bienes realizables	1	1	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	30.323.702.215	30.825.515.724	3.088.218.675	3.205.273.445
Margen Operativo Neto	150.322.303.739	150.339.913.472	23.946.552.151	23.957.456.310
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	4.406.565.238	4.406.565.238	1.323.627.822	1.323.627.822
Resultado Bruto antes de Impuesto	145.915.738.501	145.933.348.234	22.622.924.329	22.633.828.488
Impuesto sobre la Renta	20.604.411.814	20.622.021.547	334.655.511	345.559.670
Resultado Neto	125.311.326.687	125.311.326.687	22.288.268.818	22.288.268.818
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	1.352	1.352	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	125.311.325.335	125.311.325.335	22.288.268.818	22.288.268.818
Aporte Losep	1.518.407.108	1.518.407.108	241.884.365	241.884.365


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

La economía venezolana durante 2019 siguió marcada por la reducción de los ingresos petroleros, afectados por las limitaciones en la operación de esa industria, y por los esfuerzos para estabilizar la economía y reducir las presiones cambiarias, fundamentalmente por la vía de una política monetaria altamente restrictiva.

El mercado petrolero mundial estuvo marcado por los ajustes de la producción petrolera de la OPEP y los países petroleros aliados para estabilizar los precios de los fundamentales marcadores ante la debilidad de la demanda mundial y en especial del consumo energético de los mercados emergentes más dinámicos (China e India). La demanda petrolera promedió 100,8 millones de barriles diarios (MMbd) en 2019, que representó una expansión de +0,829 MMbd (+1,223 MMbd en 2018) para una tasa de variación intermensual de solo 0,8 % (2 % en 2017 y 1,3 % el pasado año). La oferta, por su parte, apenas aumentó en 0,107 MMbd, a pesar de la fuerte expansión de la producción de Estados Unidos (+1,636 MMbd), especialmente en crudos no convencionales, por el sacrificio de producción del cartel petrolero (-2,107 MMbd para un promedio 2019 de 35,21 MMbd) y de su cuota de mercado (de 37 % en 2018 a 35 % en 2019).

A pesar de ese intento de rebalancear el mercado petrolero, los precios de los principales crudos marcadores cerraron a la baja entre 9 % y 12 % para promediar USD/b 64,4 (Brent) y USD/b 16 y 57 USD/b (WTI). En este contexto de precios, la cesta petrolera venezolana promedió en 2019 USD/b 56,2 (63,8 USD/b en 2018), para una caída interanual de 10 %. De acuerdo con las cifras oficiales reportadas a la OPEP (identificada como Comunicación Directa), la producción promedio del año pasado fue de 1,015 MMbd, es decir, 0,501 MMbd por debajo de la producción registrada en 2018.

Síntesis de Resultados	2017	2018	2019
Producto Interno Bruto. Var %¹			
Total	(15,7 %)	(19,6 %)	(26,8 %)
Sector petrolero	(15,3 %)	(24,1 %)	(19,1 %)
Sector no petrolero	(15,2 %)	(18,9 %)	(27,3 %)
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$			
Fin de período	0,00010	638,2	46.620,8
Promedio	0,0011	47,1	13.529,8
Variación tipo de cambio %			
Fin de período	(84,2 %)	320.237.172,7 %	7.205,3 %
Promedio	134,9 %	4.164.405,7 %	28.643,6 %
Inflación (Nacional) %			
Variación acumulada	862,6 %	130.060,2 %	9.585,5 %
Variación anualizada	20.030,0 %	310.433,3 %	2.581,3 %
Tasas de Interés. Fin de Período			
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	21,8 %	21,8 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	14,5 %	15,0 %	24,0 %

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

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

La presión bajista en los ingresos petroleros externos, tanto por efecto precio como por volumen, en unión de los restantes flujos de entradas y salidas de divisas determinaron un déficit global en la balanza de pagos, que se tradujo en una reducción de los activos externos en poder del Banco Central de Venezuela (BCV) de USD 1.371 MM, al cerrar las reservas internacionales a diciembre de 2019 en USD 7.462 MM (USD 8.833 MM a fines del año 2018).

El proceso de aceleración de los precios domésticos que se observa desde mediados del año 2015, cuando la tasa de inflación a nivel del consumidor superó el umbral de un dígito (lo que anualizado colocó los registros inflacionarios por encima del 100 %) y que a partir de diciembre del año 2017 excedió el 50 % intermensual; continuó a lo largo del año 2019, con máximos históricos en el primer bimestre, según las cifras del BCV. Sin embargo, a partir de marzo pasado y con una única excepción en septiembre, las variaciones intermensuales de precios han estado por debajo de 30 % en promedio, lo que deja la inflación anual acumulada a diciembre de 2019 en 9.585,5 %, que compara con una variación observada en 2018 de 130.060,2 %.

Los ingresos fiscales domésticos (bajo jurisdicción del SENIAT), registraron un incremento nominal de 17.297 % (82.587 % en 2018) como resultado fundamentalmente de la fuerte aceleración inflacionaria del último trienio. Deducido el efecto de la inflación sobre de la recaudación fiscal interna, es decir considerando en términos reales esos ingresos, se observa una contracción real de casi 24 % en 2019 (-5 % en 2018). Por tipos de tributos y otras fuentes de renta, se observa que el IVA se mantiene como el principal impuesto interno (pasa de aportar 45 % en 2018 a 54 % este año), aunque en términos reales se contrajo en 8,4 %. Las restantes fuentes de ingresos tributarios internos, con la sola excepción del Impuesto sobre la Renta que aumentó en términos reales en 13,4 % (-56,2 % en 2018), también cayeron en términos reales: la renta aduanera en 28,1 % y las rentas internas en 12 %.

A lo largo del año 2019 se pronunciaron los esfuerzos de restringir la liquidez monetaria producida por la intermediación bancaria, y que se iniciaron en agosto del año 2018. Con este propósito, se extendió el periodo de vigencia del encaje ordinario fijado en 57 % y del 100 % del encaje marginal, se eliminó la remuneración del 2 % anual del promedio mensual del fondo de encaje efectivamente constituido y se incrementaron las penalizaciones por el incumplimiento temporal del encaje legal fijando una tasa de interés del 126 % sobre el monto del déficit de encaje.

En respuesta a estas medidas y al comportamiento inflacionario doméstico, los medios de pago en poder del público o liquidez monetaria crecieron de forma acumulada en 2019 en 5.161 % (variaciones promedio intermensual de 39,3 %), frente a una expansión de 63.257 % (+72,5 % promedio mensual) en igual periodo de 2018. No obstante, esa considerable expansión en las magnitudes nominales de la liquidez, en términos reales los medios de pago se redujeron en casi 20 % en el año (-64,1 % en 2018). En este contexto de corta liquidez, los excedentes del sistema financiero que promediaron cerca de 28 % en proporción a M2 en 2018, retrocedieron hasta solo representar 3,1 % en 2019, inyectando fuertes presiones en tasas y volúmenes a las operaciones en el mercado interbancario.

El comportamiento del dinero primario o base monetaria fue similar al de la liquidez en poder del público, con una expansión nominal acumulada en el año de 7.271 % (43.950 % en 2018), fundamentalmente concentrada en el 4T19 ya que hasta septiembre, descontado el efecto de la inflación, este agregado había acumulado una caída real de 41 %.

Las tasas de interés cobradas por la banca en sus operaciones activas promediaron en el año 29,4 %, es decir 749 pb por sobre las observadas en 2018 (21,9 %). Las tasas pasivas pagadas por los depósitos de ahorro y de plazo fueron, respectivamente, 30,7 % y 20,3 %, lo que supone un ajuste relativo considerable al compararlos con los 12,5 % y 14,6 % con los que en promedio se remuneraron estos depósitos durante el año 2018.

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursales en el Exterior

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre de 2019, 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018, y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre de 2019 con junio de 2019.

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

Resumen del Balance General Consolidado con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En miles de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2019	Junio 30 2019	Diciembre 31 2018	Dic. 2019 vs. Jun. 2019 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2019 vs. Dic. 2018 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Total Activo	9.256.307.235	1.692.622.664	144.310.512	7.563.684.571	446,9	9.111.996.723	6.314,2
Disponibilidades	5.628.019.463	1.083.644.477	74.958.012	4.544.374.986	419,4	5.553.061.450	7.408,2
Inversiones en Títulos Valores	1.819.344.240	197.602.876	13.839.246	1.621.741.363	820,7	1.805.504.994	13.046,3
Cartera de Créditos (neta)	1.109.259.371	269.466.876	47.107.862	839.792.495	311,6	1.062.151.509	2.254,7
Captaciones del Público	5.026.656.211	979.090.803	91.091.750	4.047.565.408	413,4	4.935.564.460	5.418,2
Patrimonio	2.763.183.632	397.677.094	38.847.820	2.365.506.538	594,8	2.724.335.812	7.012,8

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

Activo Total

Al 31 de diciembre de 2019 el activo total consolidado con la sucursal en el exterior de Mercantil, C.A., Banco Universal se ubicó en Bs 9.256.307 millones lo que representa un incremento de Bs 7.563.685 millones (446,9 %) y Bs 9.111.997 millones (6.314,2 %) con relación a junio 2019 y diciembre de 2018, respectivamente. La composición del activo total presenta como principal elemento a las disponibilidades, dado a la continuidad de las medidas excepcionales del encaje legal; así como por el incremento de las captaciones del público y por la importante variación en el tipo de cambio que incide en la variación de los saldos mantenidos en los corresponsales en el exterior, con un 60,8 % del total activos; el portafolio de inversiones y la cartera de crédito presenta una contribución de 19,7 % y 12,0 %, respectivamente.

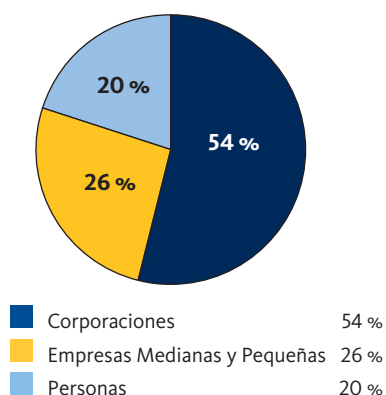
Al 31 de diciembre de 2019 Mercantil, C.A., Banco Universal es el tercer banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado privado de 15,0 % y de 3,3 % del total del sistema financiero. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 65,9 % y los cinco principales bancos de Venezuela el 85,7 % de participación del total del sistema financiero.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2019 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs 5.628.019 millones lo que representa un crecimiento de Bs 4.544.375 millones (419,4 %) y Bs 5.553.061 millones (7.408,2 %) con relación a junio de 2019 y diciembre de 2018, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto de las medidas excepcionales de encaje legal y del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 112,0 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 148,2 %, siendo de 110,7 % y 130,9 % al cierre del semestre anterior, respectivamente.

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2019



Cartera de Créditos

Al 31 de diciembre de 2019 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs 1.109.259 millones, lo que representa un crecimiento de Bs 839.792 millones (311,6 %) y Bs 1.062.152 millones (2.254,7 %) con relación junio de 2019 y diciembre de 2018, respectivamente. El Banco ocupa el tercer lugar del sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura y agrario, con una participación de mercado del 10,8 % y 12,8 %, respectivamente. En los créditos destinados al sector turismo y microcréditos ocupa el quinto y octavo lugar del sector privado, con una participación de mercado del total del sistema financiero del 6,4 % y 3,0 %, respectivamente.

La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera de créditos bruta de 0,1 % en comparación a 4,5 % del sistema financiero venezolano.

El 99,9 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 31 de diciembre de 2019. La provisión para la cartera de créditos consolidada con sucursales en el exterior representa una cobertura de 3.054,0 % de la cartera vencida y en litigio (335,5 % y 543,1 % al cierre de junio de 2019 y diciembre de 2018, respectivamente).

Cartera de Créditos Bruta por Situación

Semestre finalizado (En miles de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2019		Junio 30 2019		Diciembre 31 2018	
		%		%		%
Vigente	1.132.196.550	99,9	273.187.603	99,4	48.045.697	99,6
Reestructurada	751	-	91	-	104	-
Vencida	776.512	0,1	1.579.747	0,6	211.672	0,4
Total	1.132.973.812	100,0	274.767.441	100,0	48.257.473	100,0

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos⁽¹⁾

Semestre finalizado	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2019	Junio 30 2019	Diciembre 31 2018
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	4,5	0,1	0,8	0,5
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	56,6	2.404,2	249,2	480,0
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	2,6	2,2	2,0	2,5

⁽¹⁾ Sobre operaciones en Venezuela

Al 31 de diciembre de 2019 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 43,0 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, manufactura y turístico. El cumplimiento por parte de Mercantil, C.A., Banco Universal, es como sigue:

31 de diciembre de 2019

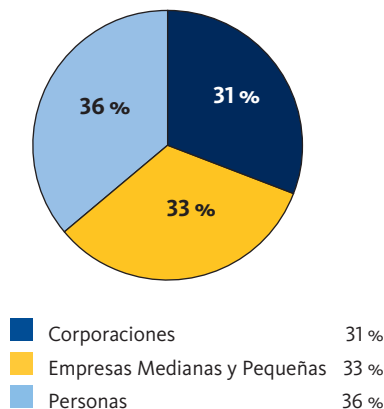
Actividad	Saldo mantenido (millones de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria	248.098	51,61	20,0	17,0 %	Cartera de crédito bruta al 30 de septiembre de 2019
Microempresarial	24.261	12,32	3,0	40,0 %	Cartera de crédito bruta al 30 de junio de 2019
Hipotecaria	1.640	4,04	20,0	12,66 %	Cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2018
Turismo ^(a)	2.264	5,57	-	12,0 % y 15,0 %	Cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2018
Manufacturera ^(b)	167.545	412,49	-	19,8 % y 22,0 %	Cartera de crédito bruta al 31 de diciembre de 2018
	443.809	486,03	43,0		

a) En noviembre de 2013, Mercantil C.A. Banco Universal, adquiere 115.014 acciones a Bs 0.018, Bs 2.070 el cual es imputable al cumplimiento de la cartera destinada al sector turismo. El monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs 2.264 millones.

b) En noviembre de 2016 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas ratificaron los sectores estratégicos de desarrollo a los cuales deben estar destinados al menos 80 % de los recursos de la cartera de créditos manufacturera, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, así como a las empresas estatales cuya actividad principal se encuentre enmarcada en el Clasificador de Actividades Económicas Venezolanas (CAEV).

Captaciones del Público por Segmentos de Negocios

Diciembre 2019



Captaciones del Público

Al 31 de diciembre de 2019 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs 5.026.656 millones, lo que representa un aumento de Bs 4.047.565 millones (413,4 %) y Bs 4.935.564 millones (5.418,2 %) con relación a junio de 2019 y diciembre de 2018, respectivamente.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs 4.174.794 millones, 402,5 % de incremento respecto a junio de 2019, representando el 83,1 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs 548.696 millones (474,9 %), alcanzado un saldo de Bs 664.230 millones.

Al cierre de diciembre de 2019, Mercantil, C.A., Banco Universal, se ubicó en el primero lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 26,0 % de participación de mercado privado en depósitos de ahorro y tercer lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado privado de 15,6 %.

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2019 el patrimonio alcanzó un total de Bs 2.763.184 millones, lo que representa un crecimiento de Bs 2.365.507 millones (594,8 %) y Bs 2.724.336 millones (7.012,8 %) con relación al cierre de junio de 2019 y diciembre de 2018, respectivamente. El aumento respecto a junio de 2019, incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2019 de Bs 125.311 millones, aumentos de Bs 2.225.939 millones por operaciones y ajustes cambiarios, Bs 6.583 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y Bs 8.317 millones en remediación por planes de pensiones, entre otros.

Para Mercantil, C.A., Banco Universal, al 31 de diciembre de 2019, el índice de patrimonio sobre activos es de 52,4 % (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 105,7 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (43,9 % y 75,1 % al 30 de junio de 2019 y 40,4 % y 69,6 % al 31 de diciembre de 2018; respectivamente).

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

Ganancias y Pérdidas

Ganancias y Pérdidas Consolidado con Sucursales en el exterior

Margen Financiero

Semestre finalizado (En miles de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Dic. 2019 vs. Jun. 2019 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2019 vs. Dic. 2018 Aumento/ (Disminución)	
	2019	2019	2018	bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	307.157.209	62.189.273	4.483.192	244.967.936	393,9	302.674.017	6.751,3
Gastos Financieros	133.051.605	15.372.379	199.059	117.679.226	765,5	132.852.546	66.740,3
Margen Financiero Bruto	174.105.604	46.816.894	4.284.133	127.288.710	271,9	169.821.471	3.964,0
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	2.620.083	33.957	37.554	2.586.126	7.615,9	2.582.529	6.876,8
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	14.821.319	2.937.586	984.591	11.883.733	404,5	13.836.728	1.405,3
Margen Financiero Neto	161.904.368	43.913.265	3.337.096	117.991.103	268,7	158.567.272	4.751,7
Otros ingresos, netos	494.410.906	85.725.523	1.977.246	408.685.383	476,7	492.433.661	24.905,0
Gastos de Transformación	510.381.925	107.004.959	3.091.061	403.376.966	377,0	507.290.864	16.411,5
Impuesto sobre la renta	20.622.022	345.560	376.782	20.276.462	5.867,7	20.245.240	5.373,2
Resultado neto	125.311.327	22.288.269	1.846.499	103.023.058	462,2	123.464.828	6.686,4

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el segundo semestre del año 2019 Bs 174.106 millones, lo que representa un incremento de Bs 127.289 millones (271,9 %) y Bs 169.821 millones (3.964,0 %) con relación al margen de junio de 2019 y diciembre de 2018, respectivamente. El aumento con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2019, obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil, C.A., Banco Universal y sucursales al 31 de diciembre de 2019 fue de 24,0 % en comparación al primer semestre de 2019 de 35,6 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs 307.157 millones registrando un incremento de 393,9 % con relación al semestre anterior. Los gastos financieros se ubicaron en Bs 133.052 millones 765,5 % superior respecto a junio de 2019.

El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 22,5 % al 31 de diciembre de 2019 (28,1 % y 53,0 % al 30 junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018; respectivamente).

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el segundo semestre del año 2019 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs 14.821 millones lo que representa un aumento de Bs 11.884 millones (404,5 %) y de Bs 13.837 millones (1.405,3 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre 2018, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs 23.714 millones al 31 de diciembre de 2019 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 3.054,0 % (2.404,2 % operaciones en Venezuela).

Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el segundo semestre del año 2019 un total de Bs 494.411 millones, lo que representa un aumento de Bs 408.685 millones (476,7 %) y Bs 492.434 millones (24.905,0 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018, respectivamente. La variación respecto al primer semestre del año 2019, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs 440.844 millones (521,7 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de crédito y débito, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de venta y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el semestre.
- Incremento de Bs 36.315 millones (4.449,8 %) en gastos por comisiones de Conexus y tarjetas de crédito a las marcas.
- Aumento de Bs 4.156 millones (204,2 %) en ingresos por otras comisiones de servicios

Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el segundo semestre del año 2019 un total de Bs 510.382 millones lo que representa un aumento de Bs 403.377 millones (377,0 %) y Bs 507.291 millones (16.411,5 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2019 y 31 de diciembre de 2018; respectivamente. El aumento con respecto al primer semestre de 2019, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs 79.600 millones (249,9 %) en gastos de personal. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes con el mercado.
- Aumento de Bs 13.154 millones (599,3 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs 310.623 millones (425,8 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs 62.886 millones (339,0 %) por concepto de licencias y mantenimientos de software, Bs 89.617 millones (416,8 %) por gastos de servicios externos contratados, Bs 85.187 millones (459,3 %) por gastos de bienes de uso, Bs 34.606 millones (568,1 %) en impuestos y contribuciones, entre otros.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el segundo semestre del año 2019 fue de 35,5 % en comparación con 24,1 % del primer semestre del año 2019, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 70,1 % siendo para el mismo periodo del año anterior de 76,4 %. Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2019, Mercantil, C. A. Banco Universal y sus sucursales reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs 57.944 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs 21.356 millones por Impuestos Municipales, Bs 6.700 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs 8.649 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y Bs 1.131 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo con 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 78.398 millones y representan el 12,1 % de los gastos de transformación del Banco (Bs 9.389 millones y 7,7 % en el primer semestre del año, respectivamente).

Gobierno Corporativo

Mercantil, C.A., Banco Universal es un Banco constituido en Venezuela en 1925. Su principal accionista es Mercantil Servicios Financieros, una compañía registrada en Venezuela, cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas.

La estructura de Gobierno Corporativo del Banco deriva de los estatutos de la sociedad, de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, del Código de Comercio y las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia del Banco analizan y estudian las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar su estructura de Gobierno Corporativo a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado del mismo, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Conforme a lo expresado, el Banco dispone de una Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados, la cual continuó durante el año 2019 en el avance de la ejecución de su Agenda Estratégica mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período.

Entre los elementos que conforman la “Cultura Mercantil”, la cual compendia una serie de principios y valores que marcan y distinguen el desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades, se encuentra el Comportamiento Ético, cuyo enunciado expresa “tolerancia cero con lo no ético, transparencia de la comunicación e información”. Parte de la instrumentación de este principio lo constituye el Código de Ética vigente en el Banco, el cual reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de sus actividades. Este Código incorpora nuestros deberes fundamentales como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los estatutos del Banco respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación para los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

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

Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que además de los accionistas, comprenden los de los colaboradores, clientes y acreedores en particular, así como los de la comunidad en general.

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

La Junta Directiva del Banco está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso del Banco de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera y en otras actividades económicas, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones.

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

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, los estatutos del Banco prevén el funcionamiento de los Comités de Auditoría, de Riesgo y de Compensación, los cuales están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

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

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Eduardo Mier y Terán
(Coordinador)
René Brillembourg C.
Gustavo A. Vollmer S.
Gustavo J. Vollmer A. (Ex-officio)
Nelson Pinto A. (Ex-officio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos del Banco, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. En el año 2019 el Comité de Auditoría se reunió 6 veces y trató como principales temas, entre otros, los siguientes: Consideración de los Estados Financieros del Banco, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas a los estados financieros; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; análisis y fijación de provisiones para cartera de créditos, otras provisiones y apartados; aportes a realizar al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios (Fogade), a la Sudeban y a los Consejos Comunales; reportes de actividades de auditoría interna; Plan Operativo 2019 de Auditoría Interna; reportes de actividades relacionadas con Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva; consideración propuestas honorarios auditores externos; y, Cartas de Representación.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Roberto Vainrub
(Coordinador)
Gustavo Galdo C. .
Rafael Sánchez B.
Gustavo J. Vollmer A. (Ex-officio)
Nelson Pinto A. (Ex-officio)

Aprueba el perfil de riesgo consolidado, asegura la suficiencia de capital para soportar el riesgo global, conoce periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos, aprueba políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno de la gestión de riesgos. En el año 2019 este Comité se reunió 12 veces y trató, entre otras, las siguientes materias: Provisiones, Cartera Criticada y Castigos; reportes Riesgo de Crédito y cierre de Provisiones; Perfil Cartera de Crédito Sucursal Curazao; Proporcionalidad de las Garantías; Límites Internos; Rentabilidad ajustada a Riesgo de Crédito; Reportes Riesgo de Mercado y de Liquidez; RAROC - Cartera de Inversiones; Metodologías asociadas a Riesgo de liquidez, a tasa de interés y riesgo de precio; seguimiento stress Test posiciones propias; a Reporte Riesgo Operacional, Reputacional y Legal; capital económico de Riesgo Operacional; Rentabilidad ajustada a Riesgo Operacional; Gestión semestral de la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR); difusión corporativa sobre gestión de Riesgo de Mercado; ratificación ajustes distintos manuales de la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR); Programa de Concientización; y, Política Personas Relacionadas.

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

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

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del personal del Banco a todos sus niveles, aprobando los programas y planes que al respecto se diseñan. En el año 2019, el Comité de Compensación se reunió 8 veces y trató como principales temas, los siguientes: Revisión esquema de compensación variable y consideraciones Programa de Incentivo a corto plazo; acciones de compensación para el personal; análisis movimiento de personal; resultados Estudio de Compromiso y Clima Organizacional 2018; revisión y ajustes pensión mínima jubilación Mercantil; presupuesto de gastos de personal y Plan Especial de Vivienda; Resultados negociación nueva Convención Colectiva de Trabajo 2019-2021; premisas estudios actuariales prestaciones sociales; consideración dietas Junta Directiva y Comités; revisión planes y beneficios administrados por la Fundación BMA; ajustes Código de Ética; y, evaluaciones de desempeño.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité al 31 de diciembre de 2019

es como sigue:

Gustavo J. Vollmer A. - Presidente
Nelson Pinto A. – Presidente Ejecutivo
Luis Alberto Fernandes
Vincenza Garofalo
Jorge Pereira
Isabel Pérez S.
Sergio Simeone
Ignacio Vollmer S.

El Banco cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y seis (6) altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la Organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias del Banco. Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación.

Presidente de la Junta Directiva

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

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

Presidente Ejecutivo

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

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

Auditor Interno

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

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

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

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

Divulgación de Información

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

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

Carrera 13, N° 119-95, Oficina 105

Bogotá, Colombia

Tel.: (57-1) 603 0991

consultores48@gmail.com

LIMA

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

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel.: (511) 442 5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas
Diseño Gráfico e impresión: Arte Impreso H.M., C.A.
Caracas, Venezuela, Marzo de 2020

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

www.mercantilbanco.com