





# ***El Compromiso Social de Mercantil***

Desde su fundación y a lo largo de 88 años, la marca Mercantil no solo ha estado asociada a empresas de banca, seguros y servicios de inversión sino que se extiende además al fomento y promoción de programas de desarrollo social internos y externos con el mismo impulso y dedicación con la cual realiza el resto de sus actividades.

Bajo el principio de Compromiso Social, Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias en Venezuela y el exterior, principalmente en Estados Unidos, desarrollan, tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, acciones e iniciativas destinadas a respaldar la labor de diversas instituciones que atienden la educación, el desarrollo social, la salud, la cultura y las obras sociales. De esta manera, miles de personas cada año, se benefician directa e indirectamente del Compromiso Social Mercantil.

Pero este Compromiso Social comienza desde adentro de las propias empresas Mercantil al ocuparnos en forma permanente del bienestar de todos los trabajadores y sus familias con una visión de corto, mediano y largo plazo y la disposición de apertura para escuchar, en forma constante y metódica, sus planteamientos y aspiraciones.

Mercantil fundamenta esta relación con sus empleados fomentando el desarrollo de una ética empresarial e individual acorde a principios y valores muy específicos, permanentemente divulgados y compartidos por todos.

Se construye así, un positivo ambiente laboral que, además del compromiso permanente de brindar esmerada atención y servicios a la clientela, se refleja en ofrecer oportunidades de desarrollo individual y en la vocación social de un Voluntariado involucrado con la comunidad y comprometido a contribuir a ser parte de soluciones dirigidas a apoyar los sectores más necesitados de la sociedad y la preservación del medio ambiente, solo para citar dos ejemplos de relevancia.

De manera que el Compromiso Social Mercantil comienza con la preocupación y atención permanente de todos por el bienestar personal y familiar de quienes forman parte de la Familia Mercantil, de fomentar y estimular las actividades de Voluntariado Social y de fortalecer cada día la vocación de las empresas por hacer de Mercantil una “institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa”, tal como lo señala uno de sus valores corporativos.

En las Memorias Anuales 2013 se hace un recorrido sobre una muestra del alcance del Compromiso Social Mercantil. Adicionalmente, en las páginas finales de este informe el lector podrá revisar un listado que contiene los nombres y la labor que desarrollan más de cien instituciones de la comunidad con la cuales Mercantil mantiene una relación de Compromiso Social.

## Somos Gente Mercantil en Movimiento

La familia es una parte fundamental de la Gente Mercantil. Por ello, se desarrollan en forma permanente iniciativas que permiten compartir con la familia y con los compañeros de trabajo en un ambiente de sano esparcimiento. En el 2013, se realizaron jornadas especiales denominadas “Gente Mercantil en Movimiento” en un total de 19 ciudades del país para disfrutar de un día de deportes, baile, esparcimiento, competencia y sana diversión. Más de 29.000 personas, entre colaboradores y familiares, asistieron a estos eventos que son una oportunidad para conocernos mejor fuera de la rutina cotidiana.



# Informe Anual 2013

## CONTENIDO

Presentación	5
Evolución Acción Mercantil	6
Indicadores Relevantes	7
Junta Directiva y Administración	8
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	9
Informe de la Junta Directiva	11
Informe de los Comisarios	21
Estados Financieros	23
Entorno Económico	29
Posicionamiento Estratégico	35
Análisis de Resultados Consolidados	39
Gestión de Negocios	53
Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa	67
Capital Humano	69
Gestión de Riesgo	71
Desempeño de Subsidiarias	75
Calificaciones de Riesgo	83
Prevención y Control de Legitimación de Capitales	85
Auditoría Interna	89
Compromiso Social	93
Gobierno Corporativo	97
Informe de la Junta Directiva sobre Cumplimiento de Principios de Gobierno Corporativo	103
Premios y Reconocimientos	105
Direcciones Corporativas	116
Compromiso Social Mercantil Un Valor Corporativo	108

## "Ponle Cariño a tu Escuela": más de un millón de beneficiados

El programa emblemático de la Fundación Mercantil cumple treinta y un años y ha beneficiado a más de un millón de estudiantes y miembros de las comunidades educativas de escuelas básicas en todo el país. En esta oportunidad y en alianza con la Asociación Fe y Alegría, durante el 2013 se atendieron mejoras en la infraestructura física de varios centros educativos situados en estados Anzoátegui, Monagas, Miranda, Guárico, Lara, Sucre, Zulia y Distrito Capital beneficiado a más de 20.000 miembros de estas comunidades educativas.

Además, durante el año y en conjunto con la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC) se otorgaron recursos para atender las necesidades de rehabilitación de la infraestructura física de escuelas en los estados Amazonas y Bolívar beneficiando a más a 2.900 personas entre estudiantes y docentes.

Fe y Alegría desarrolla un proyecto educativo de transformación social a nivel nacional.



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, con un patrimonio de Bs. 24.658 millones (US\$ 3.924 millones)\* y presencia en 9 países de América y Europa. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B) y mantiene un programa de American Depositary Receipt (ADR por sus siglas en inglés) Nivel 1 MSFZY y MSFJY que se transan *over the counter* (OTC) en los Estados Unidos de América.

La Misión de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es “satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros en diferentes segmentos del mercado, agregando valor a sus accionistas mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles”.

Mercantil Banco Universal, con 88 años de fundado (1925), es la principal subsidiaria de Mercantil en Venezuela, cuenta al 31 de diciembre de 2013 con una red nacional de 265 oficinas, una agencia en Coral Gables en Florida, EE.UU.; una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York; Mercantil Commercebank, N.A. en los Estados Unidos de Norteamérica con 15 oficinas en el estado de Florida, tres en Houston y una en Nueva York; Mercantil Bank (Schweiz) AG en Suiza, Mercantil Bank Curaçao N.V. en Curazao, dos oficinas de Mercantil Bank (Panamá) en Panamá, Mercantil Bank and Trust, Limited (Cayman), en Islas Caimán; y en Venezuela, Mercantil Merinvest, C.A.; Mercantil Seguros con 34 oficinas y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo.

Desde su fundación, Mercantil participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera, mediante el financiamiento al comercio, la agricultura y la industria. Asimismo, desarrolla en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad, tanto en Venezuela a través de la Fundación Mercantil y en Estados Unidos por medio de la subsidiaria Mercantil Commercebank, N.A.

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

# Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

"Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B

ADR Nivel 1: MSFZY y MSFJY"

Años Finalizados

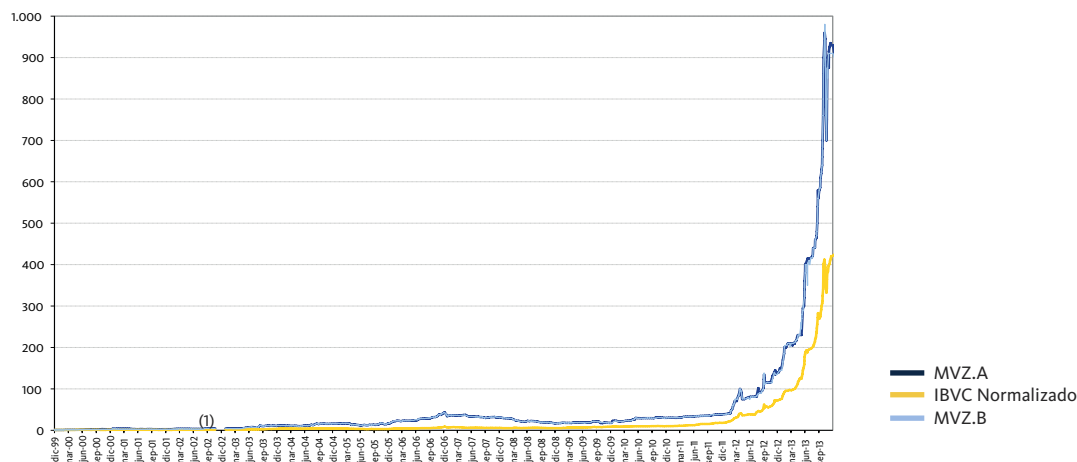
	Diciembre 31 2013 US\$( <sup>3</sup> )	Diciembre 31 2013 bolívars	Diciembre 31 2012 bolívars	Diciembre 31 2011 bolívars	Diciembre 31 2010 bolívars	Diciembre 31 2009 bolívars
<b>Utilidad por Acción <sup>(1)</sup></b>	11,95	73,12	41,97	24,89	21,82	7,95
<b>Precios de Cierre</b>						
Acción tipo A	147,99	929,99	140,00	38,10	29,50	18,50
Acción tipo B	144,81	910,00	135,00	38,20	29,50	18,50
<b>Valor mercado/ Utilidad por acción <sup>(1)</sup></b>						
Acción tipo A		12,7	3,3	1,5	1,4	2,3
Acción tipo B		12,4	3,2	1,5	1,4	2,3
<b>Valor según libros por acción <sup>(2)</sup></b>	38,39	241,23	147,49	107,38	83,17	47,50
<b>Valor de mercado / Valor Libros <sup>(2)</sup></b>						
Acción tipo A		3,9	0,9	0,4	0,4	0,4
Acción tipo B		3,8	0,9	0,4	0,4	0,4
<b>Número de Acciones en Circulación</b>						
Acción tipo A		59.401.343	59.401.343	59.405.780	59.496.176	59.733.553
Acción tipo B		42.813.618	42.813.618	42.818.328	42.860.312	42.992.256
<b>Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)</b>						
Acción tipo A		2.142	12.979	9.544	9.159	26.289
Acción tipo B		2.354	5.201	4.319	5.899	32.049
<b>Dividendos Repartidos</b>						
En Acciones (Acciones nuevas por cada acción en tenencia)		-	-	-	-	-
En Efectivo (Bs. por acción)	1,03	6,50	4,00	3,00	1,50	1,36
<b>Dividendos efectivo del año / Valor de Mercado (%)</b>						
Acción tipo A		0,7	2,9	7,9	5,1	7,4
Acción tipo B		0,7	3,0	7,9	5,1	7,4

<sup>(1)</sup> Calculado sobre las acciones promedio ponderadas emitidas menos recompradas, ajustadas por los dividendos en acciones.

<sup>(2)</sup> Calculado sobre las acciones en circulación emitidas menos recompradas, ajustadas por los dividendos en acciones.

<sup>(3)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; la información se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1, excepto la utilidad por acción la cual se traduce al tipo de cambio promedio anual de Bs. 6,1180 / US\$ 1. Tipo de cambio controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Cotización de la Acción de Mercantil Tipos A y B vs. Índice de la Bolsa de Valores de Caracas (IBVC)



<sup>(1)</sup> En esta fecha no hubo actividades en la Bolsa



# Indicadores Relevantes

## Resultados Consolidados

(En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes y Otros Indicadores)

Años finalizados	Diciembre 31 2013 US\$	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares	Junio 30 2009 bolívares
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>						
Total Activo	38.082	239.313.132	142.642.205	102.696.327	79.382.962	53.074.810
Cartera de Crédito (Neta)	19.385	121.818.576	77.885.513	60.371.801	42.928.106	27.137.723
Captaciones del Público	31.176	195.916.835	114.605.566	81.834.145	62.366.913	42.847.704
Patrimonio	3.924	24.657.506	15.076.192	10.977.160	8.513.300	4.879.810
<b>Cuentas de Resultados <sup>(2)</sup></b>						
Margen Financiero Neto	1.877	11.483.870	7.484.264	4.581.383	2.810.196	2.019.894
Comisiones y Otros Ingresos	1.044	6.385.147	3.997.898	2.762.903	3.229.233	1.380.584
Gastos Operativos	(1.918)	(11.732.159)	(7.523.368)	(5.440.219)	(3.950.853)	(2.833.762)
Resultado Neto	1.185	7.250.427	4.162.607	2.472.168	2.176.313	795.692
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>						
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedio		8,8%	8,5%	7,8%	7,1%	7,3%
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales		36,7%	37,4%	38,1%	49,2%	37,8%
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)		36,5%	32,9%	26,7%	31,8%	17,8%
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)		3,8%	3,5%	2,8%	3,2%	1,6%
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)</b>						
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) <sup>(3)</sup>		18,4%	18,8%	18,7%	20,4%	18,3%
Patrimonio / Activo		10,3%	10,6%	10,7%	10,7%	9,2%
<b>Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)</b>						
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta		0,5%	0,9%	1,7%	2,9%	3,3%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio		649,3%	372,6%	199,6%	110,8%	96,5%
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta		3,3%	3,3%	3,4%	3,2%	3,2%
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>						
Gastos Operativos / Activo Total Promedio		5,3%	5,4%	5,3%	5,2%	5,4%
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos		47,4%	47,7%	50,6%	46,7%	58,4%
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>						
Disponibilidades / Depósitos		23,7%	24,0%	16,7%	19,0%	22,1%
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos		56,2%	52,5%	47,3%	53,6%	54,9%
<b>Otros Indicadores (%)</b>						
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos		64,3%	70,3%	76,4%	71,1%	65,4%
Activos Financieros / Total Activo		79,0%	78,8%	84,2%	81,5%	78,1%
Activos Financieros / Depósitos		96,4%	98,1%	105,7%	103,7%	96,7%
<b>Número de Empleados</b>						
Empleados en Venezuela		8.944	8.829	8.533	8.206	8.961
Empleados en el Exterior		938	880	848	828	872
<b>Red de Distribución</b>						
Oficinas en Venezuela <sup>(4)</sup>		299	302	304	306	329
Oficinas en el Exterior		26	23	24	22	21
Oficinas de Representación		5	5	5	6	6
Canal Mercantil Aliado						
Taquillas		128	106	60	38	33
Comercios		188	186	117	83	85
Número de Cajeros Automáticos (ATM)		1.432	1.392	1.334	1.334	1.379
Número Puntos de Venta (POS) <sup>(5)</sup>		53.388	48.672	42.720	40.427	41.027

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 31 de diciembre de 2013: Bs. 6,2842 / US\$1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio anual: Bs. 6,1180 / US\$1 (controlado)

(3) De acuerdo con las normas de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV) en Venezuela

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

(5) Puntos de Venta Físicos

# Junta Directiva

## Principales

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Gustavo J. Vollmer H.<sup>2</sup>  
Gustavo A. Marturet M.<sup>3</sup>  
Alfredo Travieso P.<sup>2</sup>  
Luis A. Romero M.<sup>1</sup>  
Víctor J. Sierra A.<sup>2</sup>  
Jonathan Coles W.<sup>1</sup>  
Roberto Vainrub A.<sup>3</sup>  
Miguel A. Capriles L.<sup>2</sup>  
Nerio Rosales R.

## Suplentes

Luis A. Sanabria U.<sup>2</sup>  
Oscar A. Machado K.<sup>2</sup>  
Eduardo Mier y Terán<sup>1</sup>  
Luis Esteban Palacios W.<sup>2</sup>  
Gustavo Galdo C.<sup>3</sup>  
Luis A. Marturet M.<sup>2</sup>  
Carlos Hellmund B.<sup>1</sup>  
Gustavo Machado C.<sup>1</sup>  
Francisco Monaldi M.<sup>3</sup>  
Federico Vollmer A.<sup>3</sup>  
Claudio Dolman C.<sup>2</sup>  
Carlos Zuloaga T.<sup>3</sup>  
Alejandro González Sosa<sup>1</sup>  
Miguel A. Capriles C.<sup>1</sup>  
Luis Pedro España N.<sup>1</sup>  
Alberto Sosa S.<sup>1</sup>  
Alexandra Mendoza Valdés<sup>1</sup>  
David Brillembourg C.<sup>3</sup>  
Rafael Sánchez B.<sup>3</sup>  
Nelson Pinto A.

## Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

## Secretario

### Suplente

Rafael Stern S.

## Comisarios

### Principales

Francisco De León  
Manuel Martínez Abreu

## Comisarios

### Suplentes

Humberto Chirico  
Gladis Gudiño

## Representante

### Judicial

Luis Alberto Fernandes

## Representante

### Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

## Administración

### Gustavo Vollmer A. \*

Presidente

### Nerio Rosales Rengifo \*

Director Ejecutivo Global

### Millar Wilson \*

Director Ejecutivo Negocios Internacionales

### Luis Calvo Blesa \*

Gerente Global de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas

### Rosa M. de Costantino \*

Gerente Global de Banca Personas y Gestión de Patrimonios

### Luis Alberto Fernandes \*

Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica

### Alfonso Figueredo D. \*

Gerente Global de Finanzas

### Fernando Figueredo M. \*

Gerente Global de Riesgo Integral

### Philip Henríquez S. \*

Gerente Global de Banca Corporativa y de Inversión

### Armando Leirós R. \*

Gerente Global de Operaciones y Tecnología

### Nelson Pinto A. \*

Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal

### María Silvia Rodríguez F. \*

Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros

### Carlos Tejada G. \*

Gerente Global de Banca Empresas

### Guillermo Ponce Trujillo

Secretario de la Junta Directiva

### Rafael Stern S.

Secretario Suplente de la Junta Directiva

### Toribio Cabeza León

Gerente Global de Auditoría Interna

### Anahy Espiga

Gerente Global de Planificación Estratégica

### Luis M. Urosa Z.

Gerente de Cumplimiento Corporativo

### Maigualida Pereira C.

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

\* Miembro del Comité Ejecutivo

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

# Convocatoria

## Asamblea General Ordinaria

### MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs. 306.644.883,00

Capital Suscrito y Pagado Bs. 153.322.441,50

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Auditorio del Edificio Mercantil N° 1, Avenida Andrés Bello, San Bernardino, Caracas, el día 21 de marzo de 2014 a las 4:00 de la tarde, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2013, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Presentar el Informe de la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, contenidos en la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores N° 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005.
3. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
4. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
5. Considerar la "Propuesta para la Vigésima Novena Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 21 de marzo de 2014".
6. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2014 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 21 de marzo de 2014".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: 1) El Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Movimiento de Cuentas del Patrimonio, el Estado de Movimientos del Efectivo correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013, debidamente examinados por los Auditores Externos "Espiñeira, Pacheco y Asociados", el Informe de los Comisarios y el Informe que presenta la Junta Directiva; 2) El Informe que presenta la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, y, 3) la "Propuesta para la Vigésima Novena Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 21 de marzo de 2014", se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede de la Compañía, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal de la Urbanización Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapas, PO3, Locales C-3-10, C-3-11, Municipio Chacao, Estado Miranda. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2014 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 21 de marzo de 2014", se encuentra a su disposición, en la señalada sede de la Compañía. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20%) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 20 de febrero de 2014

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Guillermo Ponce Trujillo  
Secretario Junta Directiva

## Manos solidarias para la construcción de viviendas

En 2013 el Voluntariado Mercantil participó en la construcción de viviendas transitorias en comunidades de escasos recursos, como parte de una iniciativa promovida por la Fundación Mercantil y TECHO Venezuela. Los trabajadores y sus familiares, en acción conjunta con los integrantes de las familias beneficiadas, construyeron y pintaron viviendas prefabricadas de madera, en jornadas que les permitieron vivenciar e impactar positivamente la calidad de vida de personas que viven en situación de extrema pobreza.

TECHO es una institución presente en Latinoamérica y el Caribe que promueve el trabajo en asentamientos precarios y busca apoyar la superación de la situación de pobreza que viven millones de personas, mediante la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios.



# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 20 de febrero de 2014

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2013, con referencia también a los de todo el año.

Los estados financieros de Mercantil Servicios Financieros incluidos en esta memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores e igualmente se presentan en valores actualizados por efectos de la inflación como información complementaria. Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la compañía, señores “Espiñeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

## Resultados Financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el año fue de Bs. 7.250 millones (US\$ 1.185 millones\*), de los cuales Bs. 3.471 millones corresponden al primer semestre y Bs. 3.779 millones corresponden al segundo semestre. Estos resultados comparan favorablemente con los correspondientes al año 2012 de Bs. 4.163 millones (US\$ 970 millones\*). Las principales contribuciones a esta utilidad del año 2013 provienen de Mercantil, C.A., Banco Universal, el cual aportó Bs. 6.265 millones; Mercantil Seguros, C.A. con Bs. 1.152 millones; Mercantil Commercebank Florida Bancorp con Bs. 248 millones y Mercantil Merinvest, C.A. con Bs. 35 millones.

Corresponde resaltar que de acuerdo a diversas disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil han cancelado aportes a distintos organismos oficiales en Venezuela y en el exterior, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 3.073 millones y representan el 25,5 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 3.136 millones y equivalen al 26,1 % de tales gastos. De dicha cantidad de Bs. 3.073 millones, Bs.3.016 millones corresponden a lo pagado en Venezuela y Bs. 57 millones a lo pagado en el exterior.

Cabe destacar la mejora sostenida en la gestión de Mercantil Commercebank, N.A., que para el año 2013 alcanza un resultado neto de US\$ 34,2 millones, de los cuales US\$ 19,3 millones corresponden al primer semestre y US\$ 14,9 millones corresponden al segundo semestre. Dicha utilidad es superior en US\$ 2,4 millones (7,5 %) al resultado obtenido en el año 2012. Este resultado se refleja en el de su accionista Mercantil Florida Bancorp indicado con anterioridad. Otro aspecto a mencionar son sus índices patrimoniales, que exceden significativamente los mínimos regulatorios establecidos por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC). El índice de patrimonio sobre activos es de 10,3 % (10,0 % al cierre de 2012) y el de patrimonio sobre activos ponderados con base en riesgos de 16,2% (17,3 % al cierre de 2012). Mercantil Commercebank N.A., está posicionado como uno de los cinco más grandes bancos con sede en el estado de Florida.

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros se ubicó en Bs. 239.313 millones (US\$ 38.082 millones\*), 67,8 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2012. El patrimonio cerró en Bs. 24.658 millones (US\$ 3.924 millones\*), 63,6 % más que el registrado en diciembre del año 2012. La cartera de créditos neta experimentó un incremento de 56,4 % respecto al cierre de 2012, al ubicarse en Bs. 121.819 millones (US\$ 19.385 millones\*), frente a Bs. 77.886 millones (US\$ 18.158 millones\*) al cierre de 2012. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,5 %, considerando la cartera global de Mercantil Servicios Financieros, que consolida las de Mercantil, C.A., Banco Universal, Mercantil Commercebank Florida Bancorp, Mercantil Bank (Schweiz) AG, Mercantil Bank Curazao N.V. y Mercantil Bank (Panamá) S.A. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la cartera vencida más litigio fue de 649,3 %, siendo de 372,6 % para el cierre de 2012.

Para este año, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 5,3 %, que compara con 5,4 % al cierre del año 2012, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 47,4 %, índice que para el año 2012 fue de 47,7 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 18,4 %, para un mínimo regulatorio de 8 %. Este índice fue de 18,8 % al cierre de 2012. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores, los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea.

Durante el segundo semestre se pagó la segunda porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 102.214.961,00 (Bs. 1,00 por cada acción). Esta cantidad, sumada a las cantidades pagadas en el primer semestre del año, correspondientes a la primera porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 102.214.961,00 (Bs. 1,00 por cada acción) y al dividendo extraordinario en efectivo por Bs. 459.967.324,50 (Bs. 4,50 por cada acción), alcanzaron la suma de Bs.664.397.246,50, lo que representó un incremento del 62,5 % respecto del dividendo del año 2012.

Al 31 de diciembre de 2013, Mercantil había emitido y colocado todas las series de la emisión 2010-1 y la serie 1 de la emisión 2012-I de Obligaciones Quirografarias por Bs. 90 millones y Bs. 20 millones, respectivamente y las series 1 y 2 de la emisión 2012-I de Papeles Comerciales por Bs. 22 millones y Bs. 80 millones, respectivamente.

Con relación al Programa de Recompra de acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su Vigésima Octava Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 20 de septiembre de 2013. Atendiendo a la situación del mercado bursatil, entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2013 no se realizaron recompras de nuevas acciones. La Junta Directiva en su sesión celebrada el 22 de agosto de 2013, actuando conforme a las autorizaciones otorgadas por las Asambleas Generales de Accionistas que aprobaron la ejecución del Programa de Recompra y a lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores, acordó la redención de 63.841 acciones mantenidas en tesorería en virtud de la ejecución del Programa, de las cuales 48.692 son acciones comunes "A" y 15.149 acciones comunes "B", lo cual conllevó a la correspondiente reducción del capital social en Bs. 95.761,50, reducción que se verificó el pasado 28 de diciembre de 2013 una vez transcurrido el plazo establecido en el artículo 222 del Código de Comercio.

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

## *Calificaciones*

Mercantil Servicios Financieros obtuvo de Fitch Ratings y Clave Sociedad Calificadora de Riesgo calificaciones de riesgo para sus emisiones de papeles comerciales y obligaciones quirografarias en los niveles A1 y A2, respectivamente, estando entre las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela. Adicionalmente, Fitch Ratings, en su reciente evaluación emitida en enero de 2014, ratificó las calificaciones nacionales que otorga a Mercantil Servicios Financieros en AA (ven) para el largo plazo y F1+ (ven) para el corto plazo.

Asimismo, en enero de 2014, Fitch Ratings ratificó las calificaciones nacionales de la filial Mercantil Banco en AA+(ven) a largo plazo y F1+(ven) a corto plazo, así como sus calificaciones internacionales de largo plazo en B+, de corto plazo en B y de Viabilidad en b+. Igualmente, mantuvo la perspectiva de las calificaciones internacionales a largo plazo en “Negativa”, en línea con la perspectiva y calificación soberana de Venezuela. Así, Mercantil Banco posee la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela y la máxima calificación internacional, considerando el techo soberano de Venezuela de B+.

De igual manera, Fitch Ratings, en su evaluación efectuada en abril de 2013, reafirmó las calificaciones internacionales otorgadas a las filiales Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A., en BB para el largo plazo con perspectiva “Estable”, B para el corto plazo y bb de Viabilidad.

## *Modificación Estatutaria / Designaciones*

La Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 20 de septiembre de 2013, aprobó el proyecto de modificación parcial de los estatutos sociales presentado a su consideración por la Junta Directiva, relativo al ajuste de la composición del Comité Ejecutivo, pasando este a estar conformado por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y hasta 15 miembros en lugar de 10, designados de entre funcionarios que presten sus servicios a tiempo completo a la Compañía o a alguna(s) de sus compañías subsidiarias, permitiendo de esta manera la incorporación a dicho Comité de nuevos cuadros gerenciales, resultantes de los ajustes que se han producido en virtud del nuevo modelo organizacional puesto en práctica en el primer semestre de 2013.

Habida cuenta de ello, la Junta Directiva en su sesión del 14 de noviembre, en ejercicio de sus facultades estatutarias, resolvió designar como miembros del Comité Ejecutivo de la Compañía a María Silvia Rodríguez F., Presidente Ejecutivo de la filial Mercantil Seguros y a Carlos Tejada G., Gerente Global de Banca Empresas. Dicha modificación estatutaria y los nombramientos reseñados fueron debidamente inscritos por ante el Registro Mercantil de la Jurisdicción.

## *Productos y Servicios*

En el 2013, la filial Mercantil Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de más de 4.400.000 clientes, de los cuales cerca de 304.000 fueron incorporados en 2013.

Se prosiguió con la estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías. La red Mercantil Aliado para el cierre del mes de diciembre alcanzó un total de 128 Taquillas y 188 Comercios Corresponsales activos, ubicados en comunidades populares de 16 estados y en el Distrito Capital. Estas operaciones acusan un incremento sostenido.

Durante el 2013 se mantuvo la oferta personalizada en los productos de crédito de adquisición de Vehículos, Hipotecario en sus diversas modalidades y Pronto Crédito Personal, a través de actividades de comunicación masiva, mediante las cuales se contactaron más de 376.000 clientes.

Siguiendo con la estrategia de mejora en la atención a los clientes, se prosiguió con el crecimiento de las nuevas áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, contándose con 32 de ellas al cierre del semestre. A través de equipos especializados, los clientes pueden realizar desde estas áreas, entre otras operaciones, depósitos en efectivo y cheques, retiros, transferencias, consultas, permitiendo acelerar el tiempo para realizar operaciones, con una mayor comodidad para los clientes, disponiendo para ello de un horario de atención más amplio. En las oficinas que cuentan con la “Vía Rápida Mercantil”, el 52 % de las operaciones se efectuaron a través de estas áreas de autoservicio, alcanzando más de 4.600.000 transacciones durante el año.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar en Mercantil en Línea Personas más de 1.520.000 usuarios y en Mercantil en Línea Empresas 82.500 usuarios para el cierre del año 2013. Estos en conjunto realizaron 576 millones de transacciones en el año, representando más del 58 % de las transacciones realizadas en el resto de los canales. Adicionalmente, se realizaron más de 36 millones de transacciones anuales a través de Mercantil Móvil.

Procede destacar que en el segundo semestre de 2013 se comenzó a ofrecer a los clientes de Mercantil en Línea Empresas el nuevo esquema de seguridad, basado en un dispositivo físico, denominado “Token”, mediante el cual los clientes afiliados no requieren de un Certificado Digital para realizar sus operaciones, facilitando así la movilidad y potenciando el uso del canal de forma más segura. Al cierre de 2013 existen más de 13.000 usuarios de Mercantil en Línea Empresas con “Token”.

El Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (Fondonorma) ratificó los certificados de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 a las líneas de servicio Centro de Atención Mercantil (CAM), Taquilla Oficinas y Vía Rápida, Mercantil en Línea, Red de cajeros automáticos, Títulos Valores Clientes Corporativos, Solicitud, Grabación y entrega de Tarjetas de Crédito, Chequeras Domiciliadas, Préstame y Fideicomiso Laboral.



Al cierre del año, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @Mercantilbanco, contaba con más de 94.000 seguidores. Esta cuenta está dirigida, fundamentalmente, a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución.

Durante el segundo semestre de 2013, Mercantil Seguros continuó consolidando su nueva estructura organizativa, fortaleciendo sus Unidades de Negocios para la prestación de un servicio diferenciado e innovador ajustado a las nuevas tendencias del mercado, con miras a la ampliación de su cartera de clientes. En este sentido, la empresa completó su transformación tecnológica abarcando procesos, tecnología y capital humano, construyendo un modelo de operación y servicios orientado a la movilidad y autogestión el cual se consolidará en el año 2014.

En materia de productos de salud, se inició la comercialización masiva, a través de telemarketing, de la Póliza de Pago Único por Patología Cáncer, sumándola a la gama de productos que la empresa ofrece en este ramo. En este mismo contexto, se integró la especialidad de Nutrición y Dietética al servicio PAMM, para ayudar a los asegurados a controlar sobrepeso y factores de riesgo especiales y ofrecer así un valor agregado en los productos. Por otro lado y como una herramienta para mejorar la calidad del servicio, se implementó el envío de mensajes de texto SMS para notificar a los clientes sobre el estatus de las solicitudes de cartas avales, indicando el avance del proceso en cada fase, ofreciendo más tranquilidad a los clientes al mantenerlos informados de la situación de sus solicitudes, servicio que está a la vanguardia en el mercado asegurador venezolano.

Asimismo, se amplió la oferta de coberturas y servicios ofrecidos en los productos de ramos patrimoniales, en particular en las Pólizas de Combinado Residencial y de Incendio, posicionándose como empresa de referencia en estos productos.

Con el mismo cometido, se creó la Gerencia de Atención de Clientes Corporativos como unidad encargada de ofrecer servicio diferenciado y personalizado a este segmento del negocio, aprovechando además el potencial que representa la masa laboral de estos clientes para el negocio individual, diseñando una campaña de ventas para pólizas de comercialización masiva (Línea Vital), la cual se consolidará durante el año 2014.

Mercantil Seguros prosiguió reforzando su presencia en las redes sociales a través de su dirección en twitter @MercantilSeg, poniendo a disposición de sus más de 9.000 seguidores, entre clientes, asesores y empleados, un canal de comunicación ágil que atendió consultas y ofreció, además, información continua sobre los productos, servicios y otros temas de interés.

En el marco de la celebración de sus 25 años, Mercantil Seguros ofreció eventos especiales para los clientes, el personal y su fuerza de ventas, con vista a reforzar y ampliar los nexos de los mismos con la compañía.

Banca Privada y Gestión de Patrimonios atiende el segmento de Banca Privada y administra los negocios de Fideicomiso, Fondos Mutuales y Mercado de Valores en Venezuela, Estados Unidos, Suiza y Panamá. Durante el año 2013, los esfuerzos de Banca Privada y Gestión de Patrimonios se enfocaron en la mejora de sus productos y servicios de Gestión de Patrimonios.

El segmento de Banca Privada continuó con la labor de atención a los clientes de alto patrimonio, ofreciéndoles acceso a múltiples mercados y atractivos productos con el objetivo de aprovechar las ventajas de cada geografía y facilitar diversas oportunidades de inversión.

La gestión de negocios de esta Banca en Venezuela, durante el año 2013 prosiguió con el crecimiento de la Cuenta de Valores Mercantil, la cual al mes de diciembre registró un total de 167.062 clientes, dando así a los mismos acceso al mercado primario y secundario de valores.

En Estados Unidos los servicios de Corretaje y Asesoría de Inversión son ofrecidos a través de Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), subsidiaria de Mercantil Commercebank, N.A. Al cierre de 2013, Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), aumentó en 9 % el volumen de activos de clientes y en 25 % sus ingresos por servicios con respecto al cierre de 2012, con un total de 3.325 clientes. Igualmente, se implementaron nuevos procesos de comunicación con los clientes y se desarrollaron nuevos productos, aumentando el valor agregado a los clientes.

En Venezuela, los servicios de inversión y administración de carteras a terceros se efectúan a través de Mercantil Servicios de Inversión, la cual al término de 2013 logró un incremento de 44 % en los rubros administración de carteras e ingresos con respecto al cierre de 2012. El Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición líder en la industria, alcanzando al cierre de 2013 un patrimonio de Bs. 1.856 millones, lo que representa un incremento de 53 % en patrimonio, 45 % en ingresos, con un total de 175.027 clientes. El producto Plan Crecer Mercantil mostró una expansión significativa y representa el 46 % del Portafolio Mercantil Renta Fija.

Por otra parte, los Fideicomisos son ofrecidos a los clientes en Venezuela por Mercantil C.A., Banco Universal y en Estados Unidos por Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., el cual es un banco fiduciario regulado y supervisado por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC).

Durante el año 2013, Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal se consolidó como la fiduciaria privada con mayores ingresos, focalizando su gestión en la rentabilidad y el incremento de los activos con la participación de los segmentos de negocio, así como la mejora continua de su plataforma tecnológica a fin de simplificar la operatividad del negocio y mejorar la calidad del servicio. El volumen de activos de los clientes aumentó en 37 % y 49 % sus ingresos por servicios.

Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., al cierre de 2013 registró un aumento de 16 % en los activos consolidados bajo administración y de 12 % en los ingresos. Cabe resaltar que los esfuerzos se dirigieron a mejorar la eficiencia de los procesos, con el propósito de aumentar los niveles de servicio y atención al cliente.

La filial Mercantil Commercebank ha desarrollado varias iniciativas tecnológicas en beneficio de sus clientes. Así, desde el mes de mayo de 2013 lanzó la plataforma de banca móvil “Mercantil Mobile” para canalizar transacciones financieras y no financieras hacia una serie de servicios. Además de los dispositivos populares iPhone®, iPod® Touch y Android™, ahora los clientes pueden manejar una gran variedad de actividades bancarias, incluyendo depósitos de cheques, desde el iPad® o de su teléfono BlackBerry®. La respuesta de los clientes ha sido rápida y positiva. Al 31 de diciembre de 2013, más de 5.700 clientes se han inscrito con éxito en Mercantil Mobile, realizando más de 61.000 transacciones en el segundo semestre.

Otra iniciativa dispuesta ha sido el Wire Transfer Center (Centro de Transferencias Vía Wires), creado para ser un centro de pagos para todas las necesidades de transferencias electrónicas de los clientes, proporcionándoles de una forma integral la información relativa a las operaciones que requieran realizar, facilitándoles un comprobante con todos los datos de las operaciones tramitadas.

Con el mismo propósito se concibió la herramienta de gestión de casos MC3, la cual proporciona un desglose en vivo de las operaciones efectuadas por los clientes con la información pertinente, como el tipo de solicitud y el acuerdo de nivel de servicio. Las solicitudes se canalizan automáticamente a la unidad correspondiente para su solución, lo que permite el seguimiento y la intervención humana cuando sea necesario para proporcionar la mejor atención posible al cliente.

La filial Mercantil Bank (Panamá) comenzó a emitir para sus clientes la nueva Tarjeta de Crédito MasterCard Dorada. Esta tarjeta facilita a los clientes realizar sus compras en cualquier comercio o establecimiento afiliado a la Red MasterCard, tanto en Panamá, como a nivel internacional, así como el retiro de dinero en efectivo en cualquier parte del mundo a través de los cajeros automáticos afiliados a la Red Cirrus y en taquillas bancarias acondicionadas para este fin. Los tarjetahabientes, a través del servicio de Banca En-Línea de Mercantil Bank (Panamá), pueden pagar los consumos realizados con la tarjeta de forma rápida y segura.

Por otra parte, a partir del mes de noviembre, ofrece a los clientes de Mercantil la posibilidad de solicitar una cuenta en dólares de forma cómoda y sencilla a través de la página en Internet del banco ([www.mercantilbankpanama.com](http://www.mercantilbankpanama.com)). Sólo se requiere una antigüedad no menor a un año como cliente de Mercantil, tener su Llave Mercantil, su Clave Telefónica y poseer una dirección de correo electrónico válida. Una vez abierta la cuenta, los clientes podrán disfrutar de los servicios que ofrece el servicio de Banca en Línea, como consulta de saldos y movimientos de la cuenta.

### *Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo*

En Mercantil, la prevención y control de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo es una materia prioritaria, siendo parte de nuestra cultura organizacional. De esta manera, se han mantenido los estándares de control interno y de supervisión apropiados para la detección temprana de operaciones que pudiesen configurar casos de esta naturaleza en cada una de las actividades que desempeñan las filiales y se ha profundizado la formación y adiestramiento del personal en esta materia.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa correspondiente, Mercantil cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, debidamente estructurado, tanto en Venezuela como en las subsidiarias del exterior, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como guía principal en el tratamiento de esta materia.

## *Compromiso Social*

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante el año 2013, realizada a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Commercebank, así como de la Fundación Mercantil, alcanzó la suma de Bs. 37,4 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas que adelantan reconocidas organizaciones de desarrollo social en Venezuela y el exterior, principalmente en los Estados Unidos.

Los aportes se destinaron aproximadamente en un 47 % a instituciones educativas y en un 53 % a instituciones de desarrollo social, de salud, culturales y religiosas. En este sentido, destacan en Venezuela los programas de apoyo a la educación básica a nivel nacional y los de atención a la educación universitaria dirigidos al desarrollo profesional de los estudiantes y a profundizar los programas de inclusión y de becas en todo el país.

Durante el año, continuó desarrollándose en Venezuela el programa de Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela” mediante el cual, la subsidiaria Mercantil Banco Universal pone a disposición de un grupo de instituciones sociales en las áreas de educación, salud, cultura y desarrollo social su plataforma de internet, con el propósito de que la clientela pueda tener información acerca de la labor que desarrollan y también tengan la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos.

En Estados Unidos y como parte de su compromiso social, la subsidiaria Mercantil Commercebank formó parte activa en el desarrollo de una serie de programas en Miami y varias ciudades del Sur de la Florida, Houston y Nueva York que benefician a instituciones de desarrollo educativo, social y cultural, destacando el apoyo a aquellas organizaciones que atienden necesidades básicas de comunidades de bajos ingresos.

Finalmente, cabe destacar la creciente participación del Voluntariado Mercantil en actividades de solidaridad y apoyo a las comunidades, así como aquellos que promueven la preservación y conservación del medio ambiente, por lo que la Junta se complace en extenderle su reconocimiento.

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

## *Reconocimientos*

La revista The Banker colocó a Mercantil Servicios Financieros en el puesto número 372 en su ranking Top 1000 de instituciones financieras más importantes del mundo. También figura en la posición número 20 entre las 25 empresas de servicios financieros más importantes de América Latina.

Por otra parte, Mercantil Servicios Financieros lidera la lista de las 20 acciones de alta capitalización con mejor desempeño en el mundo efectuada por Bloomberg, basada en el retorno total que ha registrado la acción de Mercantil entre los años 2012 y 2013.

La filial Mercantil Banco obtuvo de la publicación The Banker el premio “Banco del año 2013” en Venezuela, luego de un análisis de sus principales indicadores de gestión y su evolución con respecto al año 2012. The Banker indicó que los resultados de esta filial reflejaron una sólida cartera de créditos y un alto desempeño en materia de activos y patrimonio, enmarcado en una adecuada política de gestión de riesgos. Asimismo, esta filial, dentro del marco del 40 aniversario de Fondonorma, recibió de IQNet, red internacional de organismos de certificación de la calidad fundada en 1990, el “IQNet Award of Distinction”, reconocimiento que se otorga a organizaciones que han demostrado voluntad continua en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de calidad, que permiten asegurar la oferta de productos y/o servicios orientados a la satisfacción de sus clientes según la Norma Internacional ISO 9001.

Igualmente, la revista The Banker colocó a la filial Mercantil Bank (Panamá) en la posición número 73 en su ranking de los 100 bancos más importantes de América Central.

### *Desarrollo y Ambiente Laboral*

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

En el semestre, el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social homologó las Convenciones Colectivas de Trabajo de las filiales Mercantil Banco y Mercantil Seguros, que regirán para el período 2013-2015. Estas nuevas convenciones colectivas contienen mejoras en los beneficios más importantes que reciben los trabajadores y las mismas son producto de las cordiales relaciones y el tradicional espíritu de armonía y cooperación mantenido con las representaciones sindicales, lo cual redundará en beneficio de todos los interesados.

De acuerdo con la Resolución de la CNV, les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs. 7.112.909,97.

En el año 2013 por ausencia de algunos Directores Principales, o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a reuniones de la Junta Directiva. Por otra parte, por ausencias temporales del Presidente, se delegó en algunos miembros del Comité Ejecutivo varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.  
Gustavo Vollmer Herrera  
Gustavo A. Marturet M.  
Alfredo Travieso P.  
Luis A. Romero M.  
Jonathan Coles W.  
Víctor J. Sierra A.  
Roberto Vainrub A.  
Miguel Ángel Capriles López  
Nerio Rosales Rengifo

## El deporte como factor de integración

Para Mercantil es muy importante promover iniciativas deportivas que permitan la integración de sus trabajadores y que a su vez inviten a adoptar hábitos para el bienestar integral. Por esta razón se organizan en forma permanente torneos en diversas disciplinas deportivas en la que trabajadores, familiares y amigos comparten en un ambiente de sana competencia. Durante el 2103 más de 2.000 personas participaron en diferentes eventos y actividades a nivel de todo el país.

Adicionalmente y durante el año, Mercantil fomenta la participación de los hijos de los trabajadores en escuelas deportivas.



# Informe de los Comisarios

Caracas, 21 de febrero de 2014

Señores  
Accionistas de  
Mercantil Servicios Financieros, C.A.  
Ciudad

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía 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 Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2013 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 de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos nombrados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2013, a la cual asistimos.


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

Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles sobre sus activos, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las provisiones apropiadas. Asimismo, la Compañía 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 de la Compañía, 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 Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2013 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 Nacional de Valores. La Compañía presenta, como información complementaria, los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación.

Atentamente,

  
Manuel Martínez Alfaro  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

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

## Las ideas de los líderes jóvenes socialmente responsables

Mercantil auspicia el Programa Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables impulsado por el Comité de Alianza Social de VenAmCham en conjunto con Rotary Internacional, bajo el enfoque “más que un concurso una escuela de líderes”, se promueve anualmente la elaboración de proyectos sociales con temas que benefician a los integrantes de las distintas comunidades de nuestro país.

En 2013 se realizó la IX Edición de este programa resultando como ganador Francisco Hernández estudiante de Ciencias Administrativas mención Gerencia, de la Universidad Metropolitana, con el Programa “Semillas Populares”, dirigido a fortalecer emprendimientos en La Vega (Caracas). El segundo lugar lo obtuvo Tania Espinoza estudiante de Odontología de la Universidad Gran Mariscal de Ayacucho, núcleo Anzoátegui, quien diseñó un Plan de rehabilitación protésica para pacientes geriátricos de la Fundación Casa del Abuelo, ubicada en Barcelona, estado Anzoátegui.





# Estados Financieros

(De acuerdo a normas de la Superintendencia Nacional de Valores)

## Balance General

### No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

#### Activo

Disponibilidades  
Portafolio de Inversiones  
Otros Activos

#### Activo Total

#### Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales  
Otros Pasivos

#### Total Pasivo

Patrimonio

#### Total Pasivo y Patrimonio

	Diciembre 31 <b>2013</b>	Diciembre 31 <b>2012</b>	Diciembre 31 <b>2011</b>
	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Activo</b>			
Disponibilidades	16.970	188.257	65.298
Portafolio de Inversiones	25.603.253	15.555.779	11.113.256
Otros Activos	(65.055)	(24.328)	(23.280)
<b>Activo Total</b>	<b>25.555.168</b>	<b>15.719.708</b>	<b>11.155.274</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>			
Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	212.000	190.000	0
Otros Pasivos	685.662	453.516	178.114
<b>Total Pasivo</b>	<b>897.662</b>	<b>643.516</b>	<b>178.114</b>
Patrimonio	24.657.506	15.076.192	10.977.160
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>25.555.168</b>	<b>15.719.708</b>	<b>11.155.274</b>

## Estado de Resultados

### No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

#### Ingresos

Ingresos Financieros  
Participación Patrimonial en empresas filiales  
y afiliadas y Otros

#### Total Ingresos

#### Gastos

Operativos  
Financieros  
Impuesto Sobre la Renta Diferido

#### Total Gastos

#### Utilidad Neta

	Diciembre 31 <b>2013</b>	Diciembre 31 <b>2012</b>	Diciembre 31 <b>2011</b>
	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Ingresos</b>			
Ingresos Financieros	23.968	22.111	26.638
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	7.472.794	4.487.366	2.509.518
<b>Total Ingresos</b>	<b>7.496.762</b>	<b>4.509.477</b>	<b>2.536.156</b>
<b>Gastos</b>			
Operativos	(118.758)	(137.733)	(94.744)
Financieros	(13.111)	(6.603)	(9.255)
Impuesto Sobre la Renta Diferido	(114.466)	(202.534)	40.011
<b>Total Gastos</b>	<b>(246.335)</b>	<b>(346.870)</b>	<b>(63.988)</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>7.250.427</b>	<b>4.162.607</b>	<b>2.472.168</b>

  
Nerio Rosales Rengifo  
Director Ejecutivo Global

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente


## Balance General *Consolidado*


(Expresado en miles de Bs. y en millones de US\$)


Años finalizados


Activo	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
	2013 US\$ <sup>(1)</sup>	2013 bolívares	2012 bolívares	2011 bolívares	2010 bolívares	2009 bolívares
<b>Disponibilidades</b>						
Efectivo	606	3.809.871	2.456.745	1.186.110	1.050.803	801.598
Banco Central de Venezuela	5.983	37.599.293	22.414.239	10.594.642	9.043.256	7.673.511
Bancos y otras instituciones financieras del país	146	919.471	76.026	28.920	5.073	36.820
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	252	1.580.688	887.925	1.004.425	1.213.412	557.517
Efectos de cobro inmediato	392	2.461.748	1.722.425	816.733	512.402	410.612
	<b>7.379</b>	<b>46.371.071</b>	<b>27.557.360</b>	<b>13.630.830</b>	<b>11.824.946</b>	<b>9.480.058</b>
<b>Portafolio de Inversiones</b>						
Inversiones para negociar	11	70.999	88.430	291.129	232.550	71.772
Inversiones disponibles para la venta	5.564	34.967.914	20.191.962	18.210.469	17.087.370	10.136.710
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	2.673	16.798.928	7.364.455	2.878.553	623.040	456.373
Portafolio para comercialización de acciones	38	236.078	20.189	13.735	15.831	19.971
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	1.772	11.137.596	3.837.052	2.397.303	1.941.999	2.029.133
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos	69	435.473	1.119.752	1.292.033	1.690.940	1.330.133
	<b>10.127</b>	<b>63.646.988</b>	<b>32.621.840</b>	<b>25.083.222</b>	<b>21.591.730</b>	<b>14.044.092</b>
<b>Activos Financieros Directos</b>	0	0	0	0	0	293.880
<b>Cartera de Créditos</b>						
Vigente	19.853	124.758.531	79.336.932	60.829.744	42.384.693	27.017.149
Reestructurada	87	545.128	492.243	599.175	683.007	87.870
Vencida	86	539.970	552.222	574.655	1.011.526	854.373
En Litigio	15	94.446	160.798	486.320	282.840	71.056
	<b>20.041</b>	<b>125.938.075</b>	<b>80.542.195</b>	<b>62.489.894</b>	<b>44.362.066</b>	<b>28.030.448</b>
(Provisión para Cartera de Créditos)	(655)	(4.119.499)	(2.656.682)	(2.118.093)	(1.433.960)	(892.725)
	<b>19.385</b>	<b>121.818.576</b>	<b>77.885.513</b>	<b>60.371.801</b>	<b>42.928.106</b>	<b>27.137.723</b>
<b>Intereses y comisiones por cobrar</b>	267	1.681.142	895.041	633.289	482.918	301.846
<b>Inversiones permanentes</b>	39	242.007	185.124	195.376	188.824	153.336
<b>Bienes realizables</b>	12	78.098	49.096	73.812	94.879	51.453
<b>Bienes de uso</b>	178	1.116.611	832.347	695.397	689.246	490.039
<b>Otros activos</b>	694	4.358.639	2.615.884	2.012.600	1.582.313	1.122.383
<b>Activo Total</b>	<b>38.082</b>	<b>239.313.132</b>	<b>142.642.205</b>	<b>102.696.327</b>	<b>79.382.962</b>	<b>53.074.810</b>

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

  
Nerio Rosales Rengifo  
Director Ejecutivo Global

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs. y millones de US\$)

Años finalizados

## *Pasivo y Patrimonio*

	Diciembre 31 <b>2013</b> US\$ <sup>(1)</sup>	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2012</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2011</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2010</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2009</b> bolívares
<b>Pasivo</b>						
<b>Depósitos</b>						
Cuentas corrientes no remuneradas	9.279	58.309.779	35.309.377	22.797.171	16.222.179	10.398.275
Cuentas corrientes remuneradas	10.906	68.533.113	34.308.373	24.965.178	19.929.002	12.232.187
Depósitos de ahorro	9.916	62.315.596	39.013.606	27.414.478	20.004.694	13.902.051
Depósitos a plazo	1.075	6.758.347	5.974.210	6.657.318	6.211.038	6.315.191
	<b>31.176</b>	<b>195.916.835</b>	<b>114.605.566</b>	<b>81.834.145</b>	<b>62.366.913</b>	<b>42.847.704</b>
<b>Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores</b>						
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la Institución	32	198.080	176.149	0	67.043	312.394
	<b>32</b>	<b>198.080</b>	<b>176.149</b>	<b>0</b>	<b>67.043</b>	<b>312.394</b>
<b>Pasivos Financieros</b>						
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo del País hasta un año	68	430.127	421	65.193	252.874	120.319
del País a más de un año	0	0	0	0	140.000	0
del Exterior hasta un año	155	974.051	1.115.218	1.286.790	548.552	456
del Exterior a más de un año	243	1.528.632	846.064	803.171	1.296.441	432.673
Pasivos Financieros Indexados a Títulos Valores	0	0	0	0	0	364.146
Obligaciones por operaciones de reporto	100	628.420	707.735	802.099	866.439	722.730
Otras obligaciones hasta un Año	3	19.927	13.963	31.042	27.201	22.999
Otras obligaciones a más de un Año	0	0	0	2.111	2.120	2.137
	<b>570</b>	<b>3.581.157</b>	<b>2.683.401</b>	<b>2.990.406</b>	<b>3.133.627</b>	<b>1.665.460</b>
<b>Intereses y comisiones por pagar</b>	9	54.236	23.305	25.256	29.475	27.138
<b>Otros pasivos</b>	2.259	14.198.060	9.591.762	6.385.717	4.789.814	3.094.804
<b>Obligaciones subordinadas</b>	111	696.144	478.591	478.591	478.591	244.656
<b>Total Pasivo</b>	<b>34.157</b>	<b>214.644.512</b>	<b>127.558.774</b>	<b>91.714.115</b>	<b>70.865.463</b>	<b>48.192.156</b>
<b>Intereses minoritarios en filiales consolidadas</b>	2	11.114	7.239	5.052	4.199	2.844
<b>Patrimonio</b>						
Capital Social	24	153.322	153.418	153.418	154.406	155.976
Actualización del Capital Social	31	191.709	191.709	191.709	191.709	191.709
Prima en emisión de acciones	32	203.546	203.546	203.546	203.536	203.894
Reservas de capital	27	166.715	166.715	166.715	166.715	166.715
Ajuste por traducción de activos netos de filiales en el exterior	478	3.005.730	1.550.168	1.545.840	1.550.096	280.144
Resultados acumulados	2.945	18.505.241	11.902.480	8.137.241	5.922.273	3.922.188
Acciones recompradas y en poder de filiales	(2)	(10.850)	(6.678)	(3.514)	(16.182)	(29.319)
Acciones restringidas para el plan de opciones a empleados	(8)	(48.608)	(48.608)	(48.403)	(41.569)	(37.820)
Superávit no realizado por ajuste a valor de mercado de las inversiones	396	2.490.701	963.442	630.608	382.316	26.323
<b>Total Patrimonio</b>	<b>3.924</b>	<b>24.657.506</b>	<b>15.076.192</b>	<b>10.977.160</b>	<b>8.513.300</b>	<b>4.879.810</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>38.082</b>	<b>239.313.132</b>	<b>142.642.205</b>	<b>102.696.327</b>	<b>79.382.962</b>	<b>53.074.810</b>

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

  
Nerio Rosales Rengifo  
Director Ejecutivo Global

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estado de Resultados Consolidado


(En miles de Bs. y millones de US\$)

Años finalizados


	Diciembre 31 2013 US\$ <sup>(1)</sup>	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Diciembre 31 2010 bolívares	Diciembre 31 2009 bolívares
<b>Ingresos Financieros</b>						
Rendimiento por disponibilidades	4	24.524	8.595	9.376	6.495	11.179
Rendimiento por portafolio de inversiones	619	3.786.234	1.979.439	1.528.008	1.025.296	1.099.090
Rendimiento por cartera de créditos	2.393	14.642.794	9.815.722	6.416.560	4.544.692	3.488.723
Rendimiento por otros activos financieros	0	0	0	0	1.849	42.019
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>3.016</b>	<b>18.453.552</b>	<b>11.803.756</b>	<b>7.953.944</b>	<b>5.578.332</b>	<b>4.641.011</b>
<b>Gastos Financieros</b>						
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(802)	(4.904.321)	(3.179.620)	(2.006.768)	(1.527.917)	(1.305.262)
Intereses por depósitos a plazo fijo	(20)	(119.849)	(105.916)	(109.739)	(111.867)	(226.191)
Intereses por títulos valores emitidos por la Institución	(2)	(13.111)	(6.603)	(6.029)	(29.790)	(124.809)
Intereses por otros pasivos financieros	(24)	(148.163)	(109.681)	(122.434)	(135.410)	(170.204)
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>(848)</b>	<b>(5.185.444)</b>	<b>(3.401.820)</b>	<b>(2.244.970)</b>	<b>(1.804.984)</b>	<b>(1.826.466)</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>2.169</b>	<b>13.268.108</b>	<b>8.401.936</b>	<b>5.708.974</b>	<b>3.773.348</b>	<b>2.814.545</b>
Provisión para cartera de créditos	(292)	(1.784.238)	(917.672)	(1.124.522)	(963.152)	(759.658)
Gasto por desvalorización de inversiones en títulos disponibles para la venta	0	0	0	(3.069)	0	(34.993)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.877</b>	<b>11.483.870</b>	<b>7.484.264</b>	<b>4.581.383</b>	<b>2.810.196</b>	<b>2.019.894</b>
<b>Comisiones y Otros Ingresos</b>						
Operaciones de fideicomiso	17	104.274	70.883	58.090	56.267	48.265
Operaciones en moneda extranjera	1	3.495	4.685	9.990	(7.612)	2.106
Comisiones por operaciones	140	858.945	525.543	384.411	272.035	230.693
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	4	25.872	23.141	24.607	22.265	19.138
Participación patrimonial en inversiones permanentes	26	159.506	102.563	82.229	60.372	64.774
Diferencias en cambio	150	914.781	198.319	59.608	1.063.278	2.350
Ganancia neta en venta de inversiones en títulos valores	131	799.961	877.446	565.416	572.446	198.947
Otros ingresos	575	3.518.313	2.195.318	1.578.552	1.190.182	814.311
<b>Total Comisiones y Otros Ingresos</b>	<b>1.044</b>	<b>6.385.147</b>	<b>3.997.898</b>	<b>2.762.903</b>	<b>3.229.233</b>	<b>1.380.584</b>
<b>Primas de seguros, netas de siniestros</b>						
Primas	1.397	8.548.931	6.055.320	4.341.714	3.284.696	2.278.612
Siniestros	(1.181)	(7.225.263)	(5.033.730)	(3.587.810)	(2.863.982)	(1.952.257)
<b>Total primas de seguros, netas de siniestros</b>	<b>216</b>	<b>1.323.668</b>	<b>1.021.590</b>	<b>753.904</b>	<b>420.714</b>	<b>326.355</b>
<b>Resultado en operación financiera</b>	<b>3.137</b>	<b>19.192.685</b>	<b>12.503.752</b>	<b>8.098.190</b>	<b>6.460.143</b>	<b>3.726.833</b>
<b>Gastos operativos</b>						
Gastos de personal	(705)	(4.314.387)	(2.996.641)	(2.197.438)	(1.707.492)	(1.370.994)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(166)	(1.015.980)	(644.642)	(529.595)	(453.031)	(357.952)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(291)	(1.779.089)	(1.127.533)	(775.498)	(486.579)	(192.011)
Otros gastos operativos	(756)	(4.622.703)	(2.754.552)	(1.937.688)	(1.303.751)	(912.805)
<b>Total gastos operativos</b>	<b>(1.918)</b>	<b>(11.732.159)</b>	<b>(7.523.368)</b>	<b>(5.440.219)</b>	<b>(3.950.853)</b>	<b>(2.833.762)</b>
<b>Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios</b>	<b>1.220</b>	<b>7.460.526</b>	<b>4.980.384</b>	<b>2.657.971</b>	<b>2.509.290</b>	<b>893.071</b>
<b>Impuestos</b>						
Corriente	(10)	(63.303)	(612.535)	(229.353)	(275.100)	(96.890)
Diferido	(23)	(142.568)	(202.787)	46.533	(56.676)	0
<b>Total Impuestos</b>	<b>(34)</b>	<b>(205.871)</b>	<b>(815.322)</b>	<b>(182.820)</b>	<b>(331.776)</b>	<b>(96.890)</b>
<b>Resultado neto antes de intereses minoritarios</b>	<b>1.186</b>	<b>7.254.655</b>	<b>4.165.062</b>	<b>2.475.151</b>	<b>2.177.514</b>	<b>796.181</b>
<b>Intereses minoritarios</b>	<b>(1)</b>	<b>(4.228)</b>	<b>(2.455)</b>	<b>(2.983)</b>	<b>(1.201)</b>	<b>(489)</b>
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>1.185</b>	<b>7.250.427</b>	<b>4.162.607</b>	<b>2.472.168</b>	<b>2.176.313</b>	<b>795.692</b>

<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

  
Nerio Rosales Rengifo  
Director Ejecutivo Global

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente Global de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

## Difundiendo el conocimiento sobre las Ciencias Naturales en Venezuela

Durante el 2013 Mercantil apoyó a la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle para la difusión y divulgación digitalizada de la Obra Bibliográfica sobre la Flora y Ecología en Venezuela, producida por el Hermano Jesús Hoyo Fernández. La Fundación La Salle es un organización que durante 73 años ha estado de dedicada a fortalecer la educación formal y no formal para dar a conocer los recursos naturales de Venezuela.



## Celebrando juntos 25 años en toda Venezuela

Fomentar un espíritu de fraternidad, mutuo respeto y consideración entre los empleados es un valor de la Gente Mercantil. Siguiendo este principio, por sexto año consecutivo y en el marco de su 25 aniversario, la familia Mercantil Seguros se reunió para celebrar “Encuentros 2013”, un espacio para el intercambio, la integración y la motivación de sus empleados.

Entre septiembre y octubre de 2013, “Encuentros” recorrió la geografía nacional tomando como sedes las ciudades de Puerto La Cruz, Mérida y Caracas para reunir más de 1.400 empleados en nueve regiones del interior del país. Además de un lugar para el esparcimiento, la familia Mercantil Seguros participa de un programa de dinámicas grupales diseñado para integrar, educar, retar y motivar a sus empleados, haciendo de estos Encuentros un espacio para crecer.



# Entorno Económico

## Entorno Mundial

Durante el año 2013 la economía global siguió mostrando mejoras con la reducción de las tensiones financieras y un mejor desempeño económico en las economías maduras, especialmente en los EE.UU. y en zona europea. Con este ligero repunte en las economías maduras al final del año, el crecimiento económico global para el año 2013 se estima pudo haber estado cercano al 3 %. La expansión económica sigue siendo encabezada por las grandes economías emergentes de Asia, y en especial China cuya tasa de crecimiento en el año fue de 7,7 %. Se confirma así la desaceleración programada de la economía china. Paralelamente, ciertas condiciones de alta volatilidad se observaron en las economías emergentes de India, Turquía, Suráfrica y Brasil cuando en el mes de junio el Sistema de la Reserva Federal de EE.UU. (Fed) anunció que podría reducir las compras de bonos hacia finales de 2013 si las condiciones macroeconómicas continúan evolucionando favorablemente. Hacia finales de año, no obstante, las salidas de capital de corto plazo, las bajas en las cotizaciones en bolsa y las depreciaciones en las monedas con respecto al dólar, fueron parcialmente mitigadas por la acción de los bancos centrales.

## Estados Unidos

En un contexto no exento de dificultades, la economía norteamericana ha seguido mostrando un desempeño que supera abiertamente el desempeño de otras economías maduras. El crecimiento del año 2013 se estima fue de 1,9 %, una expansión en la actividad económica que se manifestó en mejoras en materia de empleo. La tasa de desempleo cerró el año en 6,7 %, por debajo del 7,8 % registrado a finales de diciembre de 2012. El buen tono del consumo durante el año vino asociado con un alza del índice de confianza del consumidor reportado por el *Conference Board*, que alcanzó en diciembre 78,1 puntos (contra un nivel promedio de 67,1 registrado en el año 2012).

En un ambiente donde la recuperación del empleo lució robusta, el Comité de Mercado Abierto de la Reserva Federal, en su reunión del 17 de diciembre, decidió reducir el ritmo de compras de bonos del tesoro y de deuda hipotecaria a partir de enero. Así, las adquisiciones de deuda de la Fed pasarán de US\$ 85.000 millones a US\$ 75.000 millones por mes. Sin embargo, la Fed puntualizó que la política monetaria seguirá siendo acomodaticia y atada a las condiciones macroeconómicas, prestando una especial atención a la evolución del mercado laboral.

## ***América Latina***

El crecimiento de la región durante 2013 continuó desacelerándose por tercer año consecutivo por efecto de la menor demanda externa que produjo el débil crecimiento mundial (de 2,4 % en 2012 a 2,1 % en 2013). En los principales rubros de las exportaciones regionales se mantuvo la tendencia a la baja de precios observada desde el último trimestre de 2011 para acumular un retroceso de los términos de intercambio de América Latina de 2,5 %. Se estima que el valor nominal de las exportaciones aumentó en tan solo 1,9 % lo que frente a un incremento de 5,2 % en la factura de las importaciones regionales, contribuyó a elevar el déficit en cuenta corriente de 1,9 % del PIB en 2012 a 2,5 % del PIB, lo que extiende a seis años el lapso con flujos de bienes y servicios deficitarios.

Las volátiles condiciones de la economía mundial y el esperado endurecimiento de la política monetaria en Estados Unidos se están reflejando en mayores costos para el financiamiento externo de la región, peores términos de intercambio y depreciaciones de sus monedas. No obstante, esto no impidió que la región creciera en 2,6 % el año pasado (3,1 % en 2012) y el mercado laboral cerrara con una tasa de desempleo de 6,3 %. En esa desaceleración del producto, tiene una contribución relevante el reducido dinamismo de las mayores economías de la región: Brasil (2,4 %) y México (1,3 %), que no pudo ser compensado por el vigoroso crecimiento de Paraguay (13 %), Panamá (7,5 %), Bolivia (6,4 %) y Perú (5,2 %), con las mayores tasas de crecimiento.

A pesar del crecimiento más moderado y el menor precio de productos básicos alimenticios y energéticos, la inflación se elevó desde 6,1 % en 2012 a 8,2 % en 2013, especialmente concentrada en la aceleración de precios observada en Mercosur (de 8,3 % a 12,1%), alimentada por Uruguay y Venezuela.

El esfuerzo de fortalecer la demanda interna a través de la expansión del gasto fiscal en casi 1 punto del producto que prevaleció en los gobiernos de la región, terminó por deteriorar la situación fiscal elevando el déficit fiscal de -2,3 % a -2,7 % del PIB, con apenas dos países (Perú y Bolivia) cerrando con las cuentas fiscales con superávit.



## Venezuela

El desempeño de la economía venezolana durante 2013 estuvo determinado por las restricciones de liquidez externa experimentadas y que, al obligar a ajustar el tipo de cambio a la vez que restringir el acceso a las divisas, contribuyó a desacelerar el ritmo de crecimiento económico, profundizar las presiones alcistas en los precios y elevar la escasez. En contraste con el robusto crecimiento del año 2012 se estima un cierre de 2013 con una expansión de solo 1,6 % en el PIB Total, con una tasa algo superior (2,1 %) en las actividades no petroleras que en las petroleras (1,1 %). Los sectores de mayor expansión continuaron siendo los no transables, entre ellos, Instituciones financieras y seguros (23,2 %), Comunicaciones (6,9 %), Servicios Comunales, Sociales y Personales y Privados no Lucrativos (4,1 %) y Comercio (3,7 %). En contraposición, Transporte y Almacenamiento (-1,6 %) y Agricultura experimentaron tasas negativas y Manufactura apenas creció en 0,5 %.

A pesar de este debilitamiento del crecimiento, el mercado laboral evidenció una nueva mejoría al cerrar el desempleo abierto en 5,6 % frente a 5,9 % de diciembre de 2012 (7,5 % vs 7,8 % en promedio), en parte por la creación neta de 233.071 puestos de trabajo al cierre de 2013, de los cuales 150.829 se generaron en el sector público y 82.242 en el privado. Las remuneraciones nominales globales al tercer trimestre habían aumentado en 35,1 %, con variaciones de 31,5 % en los trabajadores del sector privado y 42,6 % en el sector público, en ambos casos por debajo de inflación 8,3 % y 0,6 % respectivamente.

Para los tres primeros trimestres del año, la demanda agregada global (interna más exportaciones) también experimentó una considerable desaceleración al pasar de 11,2 % a -1 %, a pesar del incremento de 3,2 % (6,1 % en igual periodo de 2012) en el consumo público y de 4,3 % (7 %) en el gasto de consumo de los hogares, por las fuertes contracciones de 3,7 % (+19 % en 2012) en la formación bruta de capital fijo y de 21,1 % (40,5 %) en los inventarios. Desde el lado de la oferta agregada el refrenado de la producción local fue intensificado por la contracción de 6 % en las importaciones (frente a una expansión de 24,3 % en 2012).

En conjunto, el crecimiento real del consumo público (13 % de la demanda interna) y privado (55 %) frente a una oferta global que se contrajo en 1 % se cuenta entre las principales causas de la aceleración inflacionaria experimentada en 2013 que desde una variación anual (diciembre a diciembre) de 20,1 % en 2012 se eleva a 56,2 % en 2013. A pesar de los esfuerzos institucionales por abastecer los mercados, el indicador de escasez registró un incremento desde un promedio de 14,2 % en 2012 a 20,8 % en 2013, el valor anual más alto desde que se dispone de este indicador (2005).

Síntesis de Resultados	2012	2013
<b>Producto Interno Bruto Var %</b>		
Total	5,6	1,6
Sector Petrolero	1,4	1,1
Sector No Petrolero	5,8	2,1
<b>Tipo de Cambio Preferencial Bs./US\$</b>		
Fin de Período	4,30	6,30
Promedio	4,30	5,80
Variación Tipo de Cambio %		
Fin de Período	65,40 %	46,5 %
Promedio	65,40 %	34,9 %
<b>Inflación (Nacional) %</b>		
Variación Acumulada	20,1	56,2
Variación Anualizada	51,2	30,1
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>		
Activa Promedio (6 Princ. Bancos)	15,6	15,6
DPF 90 días (6 Princ. Bancos)	14,5	14,5

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

El sector externo también denotó algunos retrocesos en parte por la reducción por más de US\$ 7.000 millones en el valor de la cesta petrolera venezolana como resultado del retroceso en su precio promedio desde US\$/b 103,2 en 2012 a US\$/b 99,5 en 2013 y de los casi 100.000 barriles diarios menos de exportaciones petroleras (estimadas de modo implícito por balanza de pagos). Si bien también las importaciones totales experimentaron una contracción, en el caso de las petroleras (-US\$ 1.573 millones) y de las no petroleras privadas (-US\$ 4.795 millones) ya que las no petroleras públicas aumentaron en US\$ 1.635 millones, no pudo evitarse que la balanza de bienes redujera su superávit en 2013 en US\$ 2.800 millones para contabilizar de todos modos un ahorro externo considerable de US\$ 35.183 millones. Descontados los déficit estructurales de la balanza de renta, servicios y transferencias corrientes (-US\$ 26.357 millones) y de la cuenta capital y financiero (-US\$ 8.881 millones), más los Errores y Omisiones (-US\$ 3.082 millones), por quinto año consecutivo, el saldo global de la balanza de pagos fue deficitario en US\$ 3.137 millones (bastante superior a la brecha de US\$ 996 millones del año 2012). El nivel reservas internacionales en poder del BCV se contrajeron en US\$ 8.409 millones para cerrar en US\$ 21.478 millones (equivalentes a 5 meses de importaciones), por efecto conjunto del saldo deficitario y de la desvalorización de las tenencias de oro monetario, como parte integrante y predominante de los activos externos. Desde la cotización máxima de US\$ 1.772 por onza troy en septiembre de 2011, el precio de este activo reserva ha retrocedido en 31%, lo que causó una caída en el valor de esta fracción de las reservas internacionales de US\$ 5.272 millones en 2013.

En contraste con el lapso 2011-2012, la política fiscal se tornó contractiva el pasado año al reducirse en términos reales y por habitante en 7,5 % en el componente del gasto directamente ejecutado por el Gobierno Central y en 8,4 %, considerando el gasto efectuado por otros entes públicos como PDVSA y Fonden entre otros (el denominado gasto cuasifiscal). A pesar de esa moderación del gasto, se estima que el déficit fiscal cerró en 3,2 puntos del PIB (4,8 % en 2012).

Las considerables inyecciones monetarias de origen fiscal, el crédito bancario, la menor oferta de divisas, el mantenimiento de restricciones a los flujos de capital y la ausencia de emisiones de deuda denominada en dólares pero adquirida en bolívares en el mercado doméstico explican el mantenimiento de una alta expansión monetaria en 2013 de 69,2 % (60,1 % en 2012), que una vez considerado el efecto de la inflación, determinó los medios de pago en términos reales aumentaran en 10,8 % (33,9 % en 2012).

Por quinto año consecutivo, las tasas activas de interés de los Bancos Comerciales y Universales volvieron a descender al promediar en el año 2013 un nivel de 15,7 %, por debajo del 16,4 % del año 2012. En el caso de las tasas pasivas, medidas a través de los instrumentos de ahorro y plazo promediaron el 12,6 % y 14,5 %, casi idénticas a las prevalecientes un año atrás. La significativa aceleración inflacionaria, determinó que las tasas reales de interés profundizaran su signo negativo al pasar la activa real a -24,2 % (-2,6 % en 2012) y la tasa pasiva real tomado como instrumento de referencia los depósitos a plazo a 25,0 % (-4,2 % en 2012).

## March of Dimes: una esperanza para niños

March of Dimes desarrolla programas de salud preventiva para el niño recién nacido. La caminata anual ayuda a brindar esperanza a más de medio millón de bebés que nacen prematuramente cada año. La campaña anual apoya diversos programas comunitarios que ayudan a las madres a tener períodos de gestación saludables para prevenir defectos de nacimiento de los bebés. En esta iniciativa más de 500 personas entre empleados de Mercantil Commercebank y sus familiares planifican anualmente actividades de recaudación de fondos para apoyar esta causa.

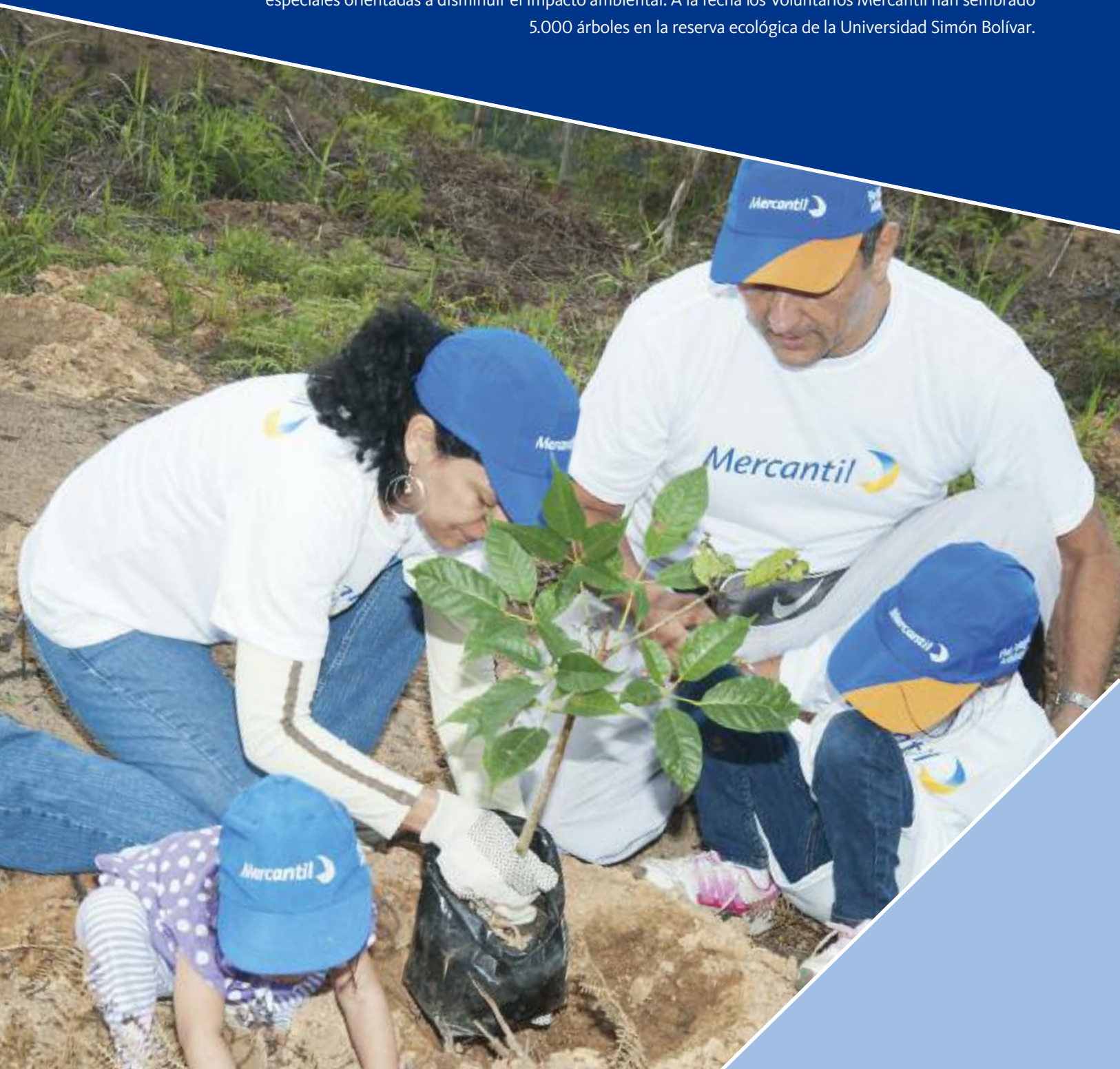


## Aliados de la Naturaleza

Mercantil contribuye a reforestar la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar, área que sirve de cuenca hidrográfica del embalse La Mariposa, una de las fuentes que provee de agua al área metropolitana de Caracas.

Desde 2010 se realizan de jornadas de arborización y la Fundación Mercantil otorga aportes destinados a construir un dispositivo de prevención y extinción de incendios, a fin de asegurar resultados a largo plazo.

En el 2013, más de 900 voluntarios entre trabajadores y familiares reafirmaron su compromiso con la naturaleza sembrando en un solo día la cifra récord de 2.000 árboles, en una jornada para la cual se tomaron previsiones especiales orientadas a disminuir el impacto ambiental. A la fecha los Voluntarios Mercantil han sembrado 5.000 árboles en la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar.



# Posicionamiento Estratégico

Mercantil fundamenta sus líneas estratégicas en su misión corporativa, visión estratégica a largo plazo y en sus principios y valores.

## Principios y Valores

### Misión

*Satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros en diferentes segmentos del mercado, agregando valor a sus accionistas mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles.*

### Visión

*Ser la corporación de servicios financieros independiente de referencia en los negocios de banca, gestión de patrimonios y seguros, en los mercados que servimos.*

- *Ser el mejor proveedor de servicios financieros medido por el grado de satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.*
- *Ser la institución financiera de referencia en excelencia en calidad de servicio.*
- *Ser reconocida por su solidez y sus principios éticos comprobados.*
- *Ser una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa.*
- *Disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos.*
- *Desarrollar una adecuada gestión de riesgos, conjuntamente con una excelente administración de activos y pasivos.*
- *Mantener enfoque continuo en el incremento de la eficiencia operativa de la organización como un todo, utilizando la tecnología como apoyo integral a la gestión.*
- *Ser una institución de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.*
- *Ser una institución con amplia base accionaria, regida por los mejores principios de transparencia y acceso a la información que demandan nuestros accionistas y el mercado de valores.*

Mercantil ha mantenido una orientación estratégica enfocada en la satisfacción de las necesidades financieras de sus clientes a través de propuestas de valor integrales y diferenciadas para cada segmento, en los negocios de banca, gestión de patrimonios y seguros.

En el negocio de banca en Venezuela, se mantienen los esfuerzos en el incremento del financiamiento a los sectores productivos y al segmento de pequeñas y medianas empresas, siguiendo los parámetros de riesgo establecidos a lo largo de la institución. Se mantuvo la oferta de productos y servicios integrales acordes con las necesidades de los clientes, así como la expansión de la oferta de productos electrónicos y de autoservicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de calidad de servicio a los clientes a través de los distintos canales, apoyado en la instalación de *Halls* de Autoservicio. Igualmente, se continuó implementando el plan de crecimiento de la red “Mercantil Aliado”, enfocada al segmento “Grandes Mayorías”, con el fin de promover el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

En el negocio de seguros en Venezuela, se mantienen los esfuerzos en mejorar la oferta de productos y la calidad de los servicios ofrecidos a clientes e intermediarios, mediante iniciativas orientadas a facilitar la distribución de productos, la optimización de la atención a los asegurados y una mayor disponibilidad de información, en especial a través de facilidades de autogestión en los canales virtuales. Igualmente, se continúa implementando el plan de ampliación y mejoras de la planta física, mediante la apertura de nuevas oficinas en el interior del país.

En el negocio de Gestión de Patrimonios, permanece la mejora continua en la oferta de productos de Fideicomiso, Fondos Mutuales, Corretaje y Asesoría Financiera, tanto en Venezuela como en la operación internacional.

En la red internacional, bajo el enfoque de propuestas de valor diferenciadas para satisfacer las necesidades financieras de los clientes, se continúa reforzando la actividad en Estados Unidos, América Latina y Europa. Se ha mantenido la estrategia de crecimiento y diversificación de la actividad doméstica en los Estados Unidos y Panamá. De igual modo, se continúa reforzando la actividad en Suiza como factor clave del desarrollo del negocio de Banca Privada y Gestión de Patrimonios.

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

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

## Comprometidos en una cruzada contra la diabetes

La Fundación Antidiabética (Fundadiabetes) y Mercantil tienen una relación de más de diez años en la lucha contra esta enfermedad. En 2013 la Fundación Mercantil realizó un aporte para la adquisición de equipos especializados denominados Contador Hematológico y Centrífuga que serán utilizados por el Laboratorio Clínico y que permitirá realizar 700 pruebas diarias.



## 35 años de la Coral Mercantil

La Coral Mercantil, es una agrupación cultural que, durante 35 años, ha cumplido una amplia labor participando en montajes sinfónicos corales, conciertos y eventos tradicionales del país dirigidos al personal de Mercantil y a la comunidad en general. La Coral Mercantil que actualmente cuenta con 29 miembros, impulsa y fortalece la participación de los empleados de las empresas en las distintas regiones del país a través de actividades artísticas, educativas y culturales. La agrupación realizó, durante 2013, dos encuentros de integración del personal en los estados Carabobo y Falcón. Además, desplegó una variada agenda de conciertos y programas comunitarios dando apoyo a instituciones benéficas, ancianatos, escuelas e iglesias del Distrito Capital, ubicadas en las zonas de Nueva Tacagua, Petare, La Candelaria, Bello Monte, El Valle y El Paraíso, fomentando las actividades de voluntariado corporativo.





# Análisis de Resultados Consolidados

## Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General y se comentan las principales variaciones al comparar el cierre diciembre de 2013 con el año 2012.

### Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

Años finalizados  
(En miles de Bs. y millones de US\$  
excepto porcentajes)

	Diciembre 31 <b>2013</b>	Diciembre 31 <b>2013</b>	Diciembre 31 <b>2012</b>	Diciembre 31 <b>2011</b>	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012 <b>Aumento/ (Disminución)</b>		Dic. 2013 Vs. Dic. 2011 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
	US\$ <sup>(1)</sup>	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Activo total	38.082	239.313.132	142.642.205	102.696.327	96.670.927	67,8	136.616.805	133,0
Portafolio de inversiones	10.127	63.646.988	32.621.840	25.083.222	31.025.148	95,1	38.563.766	153,7
Cartera de créditos neta	19.385	121.818.576	77.885.513	60.371.801	43.933.063	56,4	61.446.775	101,8
Depósitos	31.176	195.916.835	114.605.566	81.834.145	81.311.269	70,9	114.082.690	139,4
Patrimonio	3.924	24.657.506	15.076.192	10.977.160	9.581.314	63,6	13.680.346	124,6
Activos del Fideicomiso	2.971	18.668.082	13.028.281	11.244.623	5.639.801	43,3	7.423.459	66,3

Los estados financieros auditados y sus notas se encuentran anexos a este Informe. Los principios contables utilizados se encuentran resumidos al final de este capítulo.

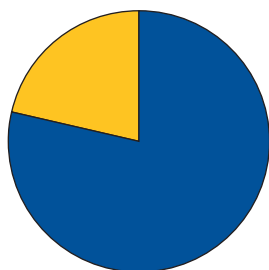
### Activo Total

Los activos totales se ubicaron en Bs. 239.313 millones (US\$ 38.082 millones)<sup>1</sup>, lo que representa un crecimiento en el año de 67,8 %. Este crecimiento se debe al comportamiento combinado de las Disponibilidades, del Portafolio de inversiones y de la Cartera de créditos que experimentaron un aumento de 68,3 %, 95,1 % y 56,4 % respectivamente. De esta manera, los activos productivos alcanzan una ponderación de 79,5 % sobre el total de los activos, superior en Bs. 76.847 millones (67,7 %) con relación al año 2012.

Las variaciones del año en este rubro, vistas de manera individual por subsidiaria, son como siguen:

### Activo Total por Moneda

Bs. 239.313 millones  
(US\$ 38.082 millones)<sup>1</sup>



■ Bolívares 78,8 %  
■ Dólares 21,2 %

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31 <b>2013</b>	Diciembre 31 <b>2012</b>	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
Mercantil Banco Universal	Bs.	185.802.979	104.995.687	80.807.292	77,0 %
Mercantil Seguros	Bs.	10.684.967	6.864.443	3.820.524	55,7 %
Mercantil Commercebank	US\$	6.799.593	6.795.926	3.667	0,1 %

<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Portafolio de Inversiones

Al 31 de diciembre de 2013, las inversiones se ubicaron en Bs. 63.647 millones (US\$ 10.127 millones)<sup>1</sup> lo que representa un incremento de Bs. 31.025 millones (95,1 %) respecto a diciembre 2012, cuando se ubicó en Bs. 32.622 millones (US\$ 7.606 millones)<sup>1</sup>. Este crecimiento se observa principalmente en las colocaciones en el Banco Central de Venezuela y en las inversiones emitidas por la Republica Bolivariana de Venezuela.

Las variaciones más significativas del año en este rubro, de manera individual por subsidiarias, son como siguen:

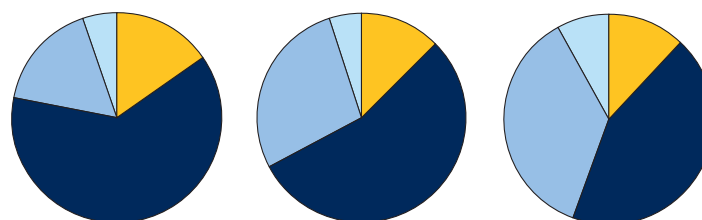
(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31		Dic. 2013 Vs. Dic. 2012	
		2013	2012	Aumento/ (Disminución)	
Mercantil Banco Universal	Bs.	47.905.037	18.413.166	29.491.871	160,2 %
Mercantil Seguros	Bs.	6.246.925	4.681.053	1.565.872	33,5 %
Mercantil Commercebank	Us\$	1.770.514	2.131.128	(360.614)	(16,9) %

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado venezolano, representan 0,9 veces el patrimonio y 9,6 % de los activos de Mercantil (0,6 y 6,8 % en diciembre 2012, respectivamente). En Mercantil Banco Universal, estos títulos representan 0,9 veces el patrimonio y 9,7 % de los activos (0,6 y 5,6 % en diciembre 2012, respectivamente). Mercantil posee el 3,3 % de los títulos de deuda pública emitidos por el Estado venezolano en moneda nacional y extranjera, según datos oficiales obtenidos del Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas al 30 de septiembre de 2013.

Al 31 de diciembre de 2013, la filial Mercantil, C.A. Banco Universal ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional Venezolano, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 16.745 millones, los cuales representan el 37,2 % del portafolio de inversiones y 1,0 veces su patrimonio (Bs. 7.517 millones los cuales representan el 42,1 % de su portafolio de inversiones y 0,8 veces su patrimonio al 31 de diciembre de 2012).

### Portafolio de Inversiones por emisor

Bs. 63.647 millones  
(US\$ 10.127 millones)<sup>1</sup>  
Año 2013



	Dic-13	Dic-12	Dic-11
Banco Central de Venezuela	15,4 %	12,5 %	12,2 %
Estado venezolano y entes públicos	62,9 %	54,9 %	43,4 %
Gobierno y agencias aarantizadas por EE.UU.	16,6 %	27,9 %	36,4 %
Otros	5,1 %	4,7 %	8,0 %

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6.2842 / US\$ 1 (Bs. 4.2893 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

Las inversiones por vencimiento y rendimiento al 31 de diciembre de 2013 se distribuyen como sigue:

<b>Inversiones por Vencimiento y Rendimiento</b> (Expresado en millones de Bs. y US\$ <sup>1</sup> , excepto porcentajes)												
Años	Para negociar	Disponibles para la venta		Mantenidas al Vencimiento		Acciones		Depósitos a Plazo		Fideicomisos e Inversiones de Disp. Restringida		TOTAL
		Bs. <sup>2</sup>	% <sup>4</sup>	Bs. <sup>3</sup>	% <sup>4</sup>	Bs. <sup>2</sup>	Bs. <sup>2</sup>	%	Bs. <sup>2</sup>	% <sup>4</sup>		
<b>Bs. Menos 1</b>		707	9,9	1.316	3,8			11.048 <sup>5</sup>	5,9	93 <sup>6</sup>	7,1	13.163
<b>De 1 a 5</b>		6.351	12,4	5.691	4,8					5	11,3	12.047
<b>Más 5</b>		15.258	13,7	9.379	4,4	233						24.870
<b>US\$ Menos 1</b>	39	523	5,9	74	4,8			27	1,0	297	3,5	960
<b>De 1 a 5</b>	2	1.532	5,0	305	3,1					16	2,3	1.855
<b>Más 5</b>	29	10.598	4,3	34	2,6	3		63	0,3	24	2,8	10.752
	<b>71</b>	<b>34.968</b>		<b>16.799</b>		<b>236</b>		<b>11.138</b>		<b>435</b>		<b>63.647</b>

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

<sup>2</sup> Valor de mercado

<sup>3</sup> Costo amortizado

<sup>4</sup> El rendimiento se basa en el costo amortizado al final del año. Se obtiene de dividir el ingreso de los títulos (incluye amortización de las primas o descuentos) sobre el costo amortizado o valor de mercado.

<sup>5</sup> Bs 9.673 millones corresponden a colocaciones en el Banco Central de Venezuela, Bs. 5.065 millones con vencimientos menores a 30 días y Bs. 4.608 con vencimientos mayores a 60 días.

<sup>6</sup> Corresponden a reportos con el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días.

Las Inversiones al cierre del año 2013 por compañías, por emisor y por moneda, se distribuyen como sigue:

<b>Distribución de las Inversiones por Emisor y por Moneda al 31 de diciembre de 2013</b> (Expresado en millones de Bs. y US\$, excepto porcentajes)							
	Banco	Agencias	Estado	Privado	Estado	Privado	Totales
	Central de	Gobierno	Garantizadas				
	Venezuela	EE.UU.	por	Int'l	venezolanos	venezolano	en Bs.
			Gob. EE.UU.				
<b>Bolívares</b>							
Mercantil Banco Universal	9.754				34.932	19	44.704
Mercantil Seguros y Otros					3.942	1.434	5.376
<b>Total Bs.</b>	<b>9.754</b>	-	-	-	<b>38.874<sup>2</sup></b>	<b>1.452</b>	<b>50.080</b>
<b>US\$ Dólares</b>							<b>Totales en US\$<sup>1</sup></b>
Mercantil Banco Universal		10	17	13	25		66
Mercantil Commercebank							
Florida BanCorp		1.019	568	166	18		1.771
Mercantil Seguros y Otros		54	17	110	137	5	323
<b>Total US\$</b>	-	<b>1.083</b>	<b>602</b>	<b>288</b>	<b>180</b>	<b>5</b>	<b>2.159</b>
<b>Distribución %</b>	<b>15,4 %</b>	<b>10,7 %</b>	<b>5,9 %</b>	<b>2,8 %</b>	<b>62,9 %</b>	<b>2,3 %</b>	<b>100,0 %</b>

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

<sup>2</sup> Bs. 1.249 millones incluyen cláusulas de indexación cambiaria.

## Cartera de Créditos Neta

Al 31 de diciembre de 2013, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs. 121.819 millones (US\$ 19.385 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 43.933 millones (56,4 %) con respecto a diciembre 2012, cuando se ubicó en Bs. 77.886 millones (US\$ 18.158 millones)<sup>1</sup>. Al 31 de diciembre de 2013, los créditos destinados al consumo y a la actividad comercial representan el 60,2 % del total de la cartera de créditos, ubicándose en Bs. 75.862 millones lo que representa un aumento de 64,2 % con respecto a diciembre 2012.

Las variaciones más significativas del año en este rubro de manera individual por subsidiarias son como siguen:

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012	
		2013	2012	Aumento/	(Disminución)
Mercantil Banco Universal	Bs.	89.809.279	57.755.945	32.053.334	55,5 %
Mercantil Commercebank	Us\$	4.746.719	4.372.103	374.616	8,6 %

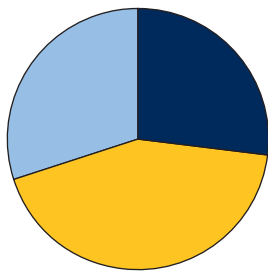
El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de 0,5 % (0,9 % en diciembre 2012). El índice por subsidiaria es como sigue:

- **Mercantil Banco Universal** 0,4 % en comparación con 0,6 % del sistema financiero venezolano.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** 0,5 %, índice que mejoró respecto al cierre de diciembre de 2012 cuando registró 1,6 %. Los créditos sin devengo de intereses alcanzaron 0,7 % del total de la cartera de créditos (1,9 % al 31 de diciembre de 2012).

El 99,1 % de la cartera de créditos de Mercantil está en situación vigente al 31 de diciembre de 2013. La provisión para la cartera representa una cobertura de 649,3 % de la cartera vencida y en litigio (372,6 % al 31 de diciembre de 2012), siendo este indicador de 913,7 % en Mercantil Banco Universal (611,5 % al 31 de diciembre de 2012) y 237,1 % en Mercantil Commercebank (92,2 % al cierre de diciembre 2012).

## Cartera de Créditos Neta por Segmento de Negocios

Bs. 121.819 millones  
(US\$ 19.385 millones)<sup>1</sup>



■ Corporaciones	27 %
■ Empresas medianas y pequeñas	43 %
■ Personas	30 %

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

**Porcentaje Regulatorio de Cartera de Créditos de  
Mercantil Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés**

Sector	Porcentajes de Cumplimiento	Diciembre 2013		Diciembre 2013 Tasas de interés vigente
		% mantenido	% requerido	
<b>Agrario</b>	Calculado sobre el promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el cumplimiento es mensual. Máximo por cliente: 5% de la cartera actual. Requiere una cantidad mínima anual de clientes nuevos (Personas Naturales). Debe ser distribuida trimestralmente entre rubros estratégicos y no estratégicos. La concentración en rubros estratégicos no debe ser menor al 70% y los créditos a mediano y largo plazo inferior al 10% del total.	31,0 <sup>1</sup>	22,0	Fijada semanalmente por el BCV. Al 31 de diciembre de 2013 es de 13%.
<b>Hipotecario</b>	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012, distribuido en un 6% para adquisición de viviendas, 1% para mejoras, ampliación y autoconstrucción y 13% para construcción de vivienda principal. El cumplimiento es anual.	20,8 <sup>1</sup>	20,0	Establecida semestralmente por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat. Actualmente está fijada en relación a los ingresos familiares de los deudores, oscilando entre 4,66% y 10,66%.
<b>Microcréditos</b>	3% Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2013, el cumplimiento es mensual.	3,7	3,0	Dentro los máximos y mínimos establecidos por el BCV. Al 31 de diciembre de 2013 la tasa aplicada no podrá ser mayor a 24%.
<b>Turismo</b>	Calculado sobre el promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2011, cuyo cumplimiento debe ser alcanzado a más tardar al 31 de diciembre de 2013 (2,0% semestral).	4,1 <sup>1</sup>	4,0	El BCV fija mensualmente una tasa preferencial al sector. Al 31 de diciembre de 2013 la tasa es de 10,02%, pudiendo en algunos casos ser disminuida hasta un 7,02% en concordancia con lo previsto en la Ley de Crédito al Sector Turismo.
<b>Manufactura</b>	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012, el cumplimiento es semestral.	15,1	10,0	Fijada por el BCV en 18 %.

<sup>1</sup>Incluye Bs. 1.747 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria; Bs. 7.726 millones en valores Bolivarianos para la vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción S.A., imputables al cumplimiento de la cartera hipotecaria y Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

**Cartera de créditos, bruta  
Clasificada por Situación**

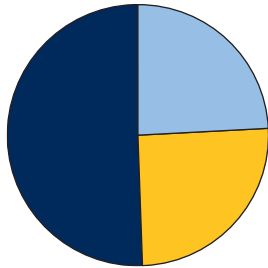
Años finalizados

(En miles de Bs., excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2013		Diciembre 31 2012		Diciembre 31 2011	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	124.758.531	99,1	79.336.932	98,5	60.829.744	97,3
Reestructurada	545.128	0,4	492.243	0,6	599.175	1,0
Vencida	539.970	0,4	552.222	0,7	574.655	0,9
En litigio	94.446	0,1	160.798	0,2	486.320	0,8
	<b>125.938.075</b>	<b>100,0</b>	<b>80.542.195</b>	<b>100,0</b>	<b>62.489.894</b>	<b>100,0</b>

## Depósitos por Segmento de Negocios

Bs. 195.917 millones  
(US\$ 31.176 millones)<sup>1</sup>



Corporaciones	24 %
Empresas medianas y pequeñas	26 %
Personas	50 %

## Depósitos

Al 31 de diciembre de 2013 los depósitos alcanzaron Bs. 195.917 millones (US\$ 31.176 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de 70,9 % respecto a diciembre 2012, cuando se ubicaron en Bs. 114.606 millones (US\$ 26.720 millones)<sup>1</sup>. La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos en cuentas corrientes, los cuales alcanzaron Bs. 126.843 millones, 82,2 % de incremento respecto a diciembre 2012, representando el 64,7 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 23.302 millones (59,7 %) y Bs. 784 millones (13,1 %) respectivamente, en el mismo período.

Las variaciones más significativas del año en este rubro, vistas de manera individual por subsidiaria, son como sigue:

		Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2012	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012 Aumento/ (Disminución)	
<i>(En miles, excepto porcentajes)</i>					
Mercantil Banco Universal	Bs.	159.511.780	90.939.744	68.572.036	75,4 %
Mercantil Commercebank	Us\$	5.530.358	5.329.855	200.503	3,8 %

## Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2013, el patrimonio se ubicó en Bs. 24.658 millones (US\$ 3.924 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de 63,6 % respecto a diciembre 2012, cuando se ubicó en Bs. 15.076 millones (US\$ 3.515 millones)<sup>1</sup>. Esta variación incluye principalmente Bs. 7.250 millones del resultado neto del año, aumento de Bs. 1.528 millones por ajuste a valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, aumento de Bs. 1.456 millones en el efecto por traducción de activos netos de filiales en el exterior y disminución de Bs. 664 millones que corresponden a dividendos decretados.

## Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2013, es de 10,3 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 18,4 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (SNV) (10,6 % y 18,8 % al 31 de diciembre de 2012).

- **Mercantil Banco Universal** según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela al 31 de diciembre de 2013, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,9 %<sup>2</sup> y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 19,0 % (9,8 % y 17,7 % al 31 de diciembre de 2012).
- **Mercantil Commercebank, N.A.** con base en las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda al 31 de diciembre de 2013 el índice de patrimonio sobre activos es de 10,3 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,2 % (9,9 % y 17,3 % al 31 de diciembre de 2012, respectivamente).

Los índices patrimoniales de Mercantil y sus subsidiarias exceden los mínimos regulatorios.

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable, el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

<sup>2</sup> El cual se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos venezolanos.

## Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras del 31 de diciembre de 2013 con las del 31 de diciembre de 2012:

### Margen Financiero Bruto

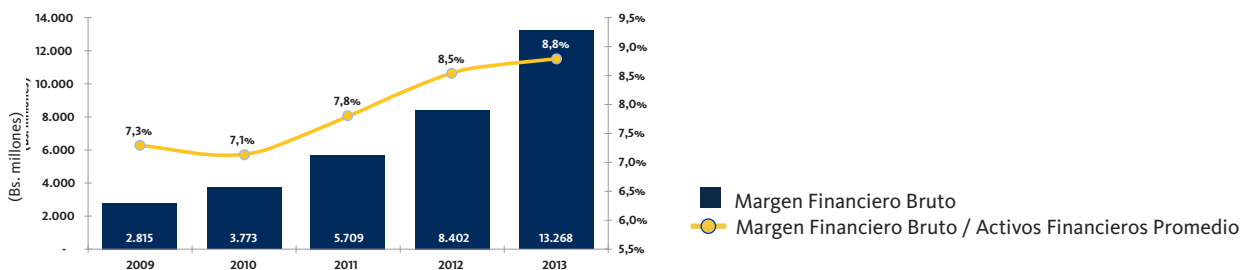
Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2012	Diciembre 31 2011	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012 Aumento/ (Disminución)	Dic. 2013 Vs. Dic. 2011 Aumento/ (Disminución)		
	US\$( <sup>1</sup> )	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	3.016	18.453.552	11.803.756	7.953.944	6.649.796	56,3	10.499.608	132,0
Gastos Financieros	(848)	(5.185.444)	(3.401.820)	(2.244.970)	1.783.624	52,4	2.940.474	131,0
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>2.169</b>	<b>13.268.108</b>	<b>8.401.936</b>	<b>5.708.974</b>	<b>4.866.172</b>	<b>57,9</b>	<b>7.559.134</b>	<b>132,4</b>
Provisión para Cartera de créditos y Comisiones por Cobrar	(292)	(1.784.238)	(917.672)	(1.124.522)	866.566	94,4	659.716	58,7
Gasto por Desvalorización de Inversiones en Títulos Disponibles para la Venta	0	0	0	(3.069)	0	0,0	(3.069)	(100,0)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.877</b>	<b>11.483.870</b>	<b>7.484.264</b>	<b>4.581.383</b>	<b>3.999.606</b>	<b>53,4</b>	<b>6.902.487</b>	<b>150,7</b>

### Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el año 2013 fue Bs. 13.268 millones (US\$ 2.169 millones)<sup>1</sup>, 57,9 % superior al obtenido en el año 2012 que alcanzó Bs. 8.402 millones (US\$ 1.959 millones)<sup>1</sup>, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 18.454 millones, registrando un incremento de 56,3 % respecto al año anterior, este aumento se ve reflejado tanto en el comportamiento de los ingresos por cartera de créditos que mostraron una variación del 49,2 %, así como también por el aumento de 91,3 % de los ingresos del portafolio de inversiones. Por su parte los gastos financieros se ubicaron en Bs. 5.185 millones 52,4 % superior al año de 2012. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 64,3 % al cierre de 2013 y 70,3 % al 31 de diciembre de 2012.

- **Mercantil Banco Universal** alcanzó Bs. 11.853 millones (US\$ 1.937 millones)<sup>1</sup> 65,2 % superior al margen financiero del año anterior cuando se ubicó en Bs. 7.174 millones (US\$ 1.673 millones)<sup>1</sup>, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. El índice de intermediación financiera se ubicó en 57,4 % en diciembre 2013 y 65,0 % en diciembre de 2012.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** alcanzó US\$ 144 millones<sup>1</sup> (Bs. 883 millones), 4,9 % inferior al margen financiero del año anterior, cuando se ubicó en US\$ 152 millones<sup>1</sup> (Bs. 652 millones). El Banco mantiene una porción significativa de sus activos US\$ 1.882 millones<sup>1</sup>, es decir más del 27,6 %, en colocaciones a corto plazo y títulos emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos o agencias garantizadas por este. Este elevado nivel de liquidez le ha seguido permitiendo al Banco una amplia flexibilidad para aumentar sus operaciones crediticias.

### Evolución del Margen Financiero



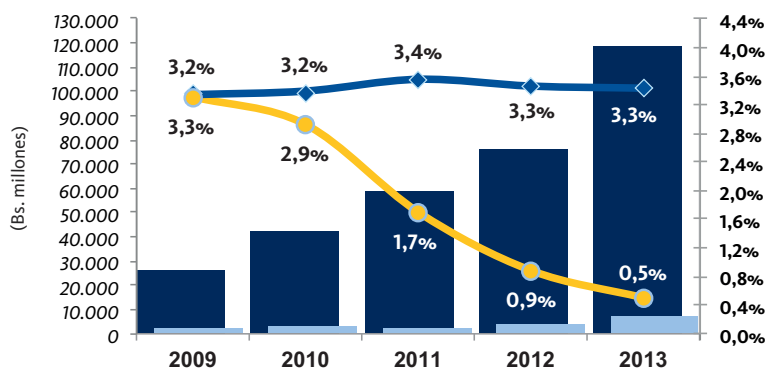
<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 6,1180 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 para el año 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Provisión para Cartera de Créditos

Durante el año 2013 se registró un gasto de Bs. 1.784 millones (US\$ 292 millones)<sup>1</sup>, superior en 94,4 % con respecto al año anterior cuando alcanzó Bs. 918 millones (US\$ 214 millones)<sup>1</sup>, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs. 4.119 millones (US\$ 655 millones)<sup>1</sup> al cierre de diciembre de 2013, que representa un 3,3 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (3,3 % al 31 de diciembre de 2012) y una cobertura de 649,3 % de la cartera vencida y en litigio (372,6 % al 31 de diciembre de 2012).

- **Mercantil Banco Universal** registró Bs. 1.691 millones (US\$ 276 millones)<sup>1</sup> de provisiones de cartera de créditos durante el año 2013 (Bs. 804 millones durante el año 2012) destinado principalmente a provisiones relacionadas con los sectores comercial y construcción, originado por el crecimiento de la cartera de créditos experimentado en el año. Al 31 de diciembre de 2013 la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en Bs. 3.610 millones (US\$ 575 millones)<sup>1</sup> y representa una cobertura de 914,5 % de la cartera vencida y en litigio (611,5 % al 31 de diciembre de 2012). La cartera de créditos vencida y en litigio sobre la cartera de créditos bruta ha disminuido de 0,6 % en diciembre 2012 a 0,4 % en diciembre 2013.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** registró US\$ 0,3 millones<sup>1</sup> (Bs. 1,8 millones) de provisiones de cartera de créditos en el año 2013, inferior en US\$ 24 millones<sup>1</sup> (98,8 %) a la provisión registrada durante el año 2012. Al 31 de diciembre de 2013, la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en US\$ 60 millones<sup>1</sup> (Bs. 380 millones) y representa una cobertura de 237,1 % de la cartera vencida y en litigio (92,2 % al cierre de diciembre 2012).

## Evolución Cartera de Créditos



- Cartera de Créditos
- Cartera Vencida + Litigio
- Cartera Vencida y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta
- ◆ Provisión de Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance se traduce a la tasa de cambio de cierre del año 2013 de Bs. 6,2842 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del año de Bs.6,1180 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 para el año 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.



## Comisiones, Otros Ingresos y Primas de Seguros, Netas de Siniestros

### Comisiones, Otros Ingresos y Primas de Seguros, Netas de Siniestros

Años finalizados  
(En miles de Bs. y millones de US\$,  
excepto porcentajes)

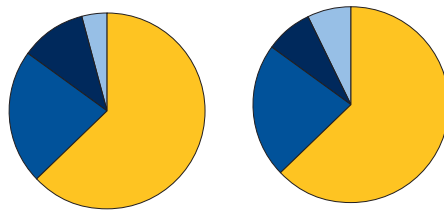
	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012		Dic. 2013 Vs. Dic. 2011	
	2013	2013	2012	2011	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
	US\$( <sup>1</sup> )	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.877</b>	<b>11.483.870</b>	<b>7.484.264</b>	<b>4.581.383</b>	<b>3.999.606</b>	<b>53,4</b>	<b>6.902.487</b>	<b>150,7</b>
Comisiones y Otros ingresos	1.044	6.385.147	3.997.898	2.762.903	2.387.249	59,7	3.622.244	131,1
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	216	1.323.668	1.021.590	753.904	302.078	29,6	569.764	75,6
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>3.137</b>	<b>19.192.685</b>	<b>12.503.752</b>	<b>8.098.190</b>	<b>6.688.933</b>	<b>53,5</b>	<b>11.094.495</b>	<b>137,0</b>

Las Comisiones y Otros Ingresos en el año del 2013 fueron de Bs. 6.385 millones (US\$ 1.044 millones)<sup>1</sup>, superior en Bs. 2.387 millones (59,7 %) al año anterior cuando alcanzaron Bs. 3.998 millones (US\$ 932 millones)<sup>1</sup>. Este aumento obedece principalmente a:

- Aumento de Bs. 1.747 millones (59,8 %) de ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, así como otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- Aumento de Bs. 717 millones (362,1 %) de ingresos por diferencias en cambio producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, el cual pasó de Bs. 4,2893 / US\$ 1 a Bs. 6,2842 / US\$ 1.
- Disminución de Bs. 77 millones (8,8 %) en las ganancias por la actividad de compra y venta de títulos valores.

### Distribución Total de Ingresos

Bs. 20.977 millones  
(US\$ 3.429 millones)<sup>1</sup>  
Año 2013



<span style="color: yellow;">■</span> Margen Financiero Bruto	63 %
<span style="color: blue;">■</span> Comisiones por Operaciones, Primas de Seguros, Netas y Otros	22 %
<span style="color: darkblue;">■</span> Otros Ingresos	11 %
<span style="color: lightblue;">■</span> Ganancia Neta en Venta de Inversiones en Títulos Valores	4 %

Por su parte, las Primas de Seguros netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros en el año 2013 fueron de Bs. 1.324 millones (US\$ 216 millones)<sup>1</sup>, 29,6 % superior al año anterior cuando alcanzaron Bs. 1.022 millones (US\$ 238 millones)<sup>1</sup>. Las primas cobradas en el año 2013 fueron de Bs. 10.379 millones (US\$ 1.652 millones)<sup>1</sup>, lo que representa Bs. 3.213 millones y 44,8 % superior al año 2012. Este crecimiento se debe principalmente a los ramos Salud y Automóviles. Mercantil Seguros ocupa la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado de 12,4 % al 31 de diciembre de 2013. Los siniestros alcanzaron Bs. 7.225 millones (US\$ 1.181 millones)<sup>1</sup>, superiores en Bs. 2.192 millones (43,5 %) al año 2012. El índice de siniestros incurridos respecto a primas devengadas se ubicó en 64,5 % en el año 2013 (64,0 % en el año 2012).

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 6,1180 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 para el año 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Gastos Operativos

Los Gastos Operativos y de Personal aumentaron 55,9 % (Bs.4.209 millones) en el año 2013, con respecto al año 2012. Este incremento se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 1.317 millones en gastos de personal, 44,0 % con respecto al 2012. Este aumento de los gastos obedece principalmente en Venezuela a la aplicación de políticas de compensación y beneficios en respuesta a las circunstancias económicas del año y al pago fraccionado mensualmente, a partir de enero de 2014, de la bonificación única establecida en el contrato colectivo y en los contratos individuales de trabajo. Para Mercantil Banco Universal los activos por empleado pasaron de Bs. 14,5 millones en el 2012 a Bs. 25,1 millones en el 2013. En Mercantil Seguros, la prima neta cobrada por empleado pasó de Bs. 1,6 millones en el 2012 a Bs. 2,1 millones en el 2013. En el caso de los negocios en el exterior, el indicador de activos por empleado se mantuvo en niveles similares, ubicándose en US\$ 8,3 millones en el 2013.
- Aumento de Bs. 2.037 millones (27,6 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, entre otros.
- Aumento de Bs. 652 millones (57,8 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.
- Aumento de Bs. 204 millones (2,8 %) en gastos por impuestos municipales y contribuciones.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en diciembre de 2013 en 5,3 %, siendo 5,4 % en diciembre de 2012. En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre de 2013 en 47,4 % (47,7 % en diciembre de 2012). Los Gastos de Personal y Operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 56,1 % en los últimos 12 meses y por los efectos de la devaluación que afectó tanto los gastos en Venezuela, como la traducción de los gastos de las filiales del exterior.

## Impuestos y Contribuciones

### Gastos Operativos

Resultado Neto Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2013 Vs. Dic. 2012		Dic. 2013 Vs. Dic. 2011	
	<b>2013</b> US\$ <sup>(1)</sup>	<b>2013</b> bolívares	<b>2012</b> bolívares	<b>2011</b> bolívares	<b>Aumento/ (Disminución)</b>		<b>Aumento/ (Disminución)</b>	
					bolívares	%	bolívares	%
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>3.137</b>	<b>19.192.685</b>	<b>12.503.752</b>	<b>8.098.190</b>	<b>6.688.933</b>	<b>53,5</b>	<b>11.094.495</b>	<b>137,0</b>
Gastos Operativos	(1.212)	(7.417.772)	(4.526.727)	(3.242.781)	2.891.045	63,9	4.174.991	128,7
Gastos de Personal	(705)	(4.314.387)	(2.996.641)	(2.197.438)	1.317.746	44,0	2.116.949	96,3
Impuestos (corriente y diferido)	(34)	(205.871)	(815.322)	(182.820)	(609.451)	(74,7)	23.051	12,6
Intereses Minoritarios	(1)	(4.228)	(2.455)	(2.983)	1.773	72,2	1.245	41,7
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>1.185</b>	<b>7.250.427</b>	<b>4.162.607</b>	<b>2.472.168</b>	<b>3.087.820</b>	<b>74,2</b>	<b>4.778.259</b>	<b>193,3</b>

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2013 Mercantil y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 176 millones por la estimación del impuesto sobre la renta a pagar, los cuales incluyen el registro contable del ajuste al impuesto sobre la renta diferido por Bs. 138 millones, Bs. 477 millones por impuesto al valor agregado, Bs. 539 millones por impuestos municipales, Bs. 1.510 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 128 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 108 millones por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs. 253 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales.

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, se registraron gastos por Bs. 30 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar, los cuales incluyen Bs. 4 millones del ajuste al impuesto sobre la renta diferido, Bs. 8 millones por Impuestos Municipales y otras contribuciones y Bs. 33 millones por aportes a organismos reguladores de la actividad bancaria. Igualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus filiales dieron cumplimiento a otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales, tanto en Venezuela como en el exterior representan el 25,5 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al impuesto sobre la renta equivalen el 26,1 % de tales gastos (23,2 % y 30,6 % al 31 de diciembre de 2012).

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 6,1180 / US\$ 1 (Bs. 4,2893 / US\$ 1 para el año 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

## Resumen de los Principios Contables utilizados para la preparación de los Estados Financieros

Los estados financieros se presentan de acuerdo a normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV). A continuación se presenta un resumen de algunos principios de contabilidad en uso:

### Portafolio de inversiones

**Inversiones para negociar** - Se registran a su valor de mercado y los efectos por fluctuaciones de mercado se registran en los resultados. **Inversiones Disponibles para la Venta** - Se registran a su valor de mercado. Los efectos por fluctuaciones en estos valores y por las fluctuaciones cambiarias, se incluyen en el patrimonio. **Inversiones Mantenido hasta su Vencimiento** - Se registran al costo de adquisición, ajustado por la amortización de las primas o descuentos. Para todos los portafolios las pérdidas que se consideren más que temporales, originadas por una disminución del valor razonable de mercado, son registradas en los resultados del período. **Inversiones Permanentes** - Son participaciones accionarias entre 20 % y 50 %. Las mayores al 50% se registran por participación patrimonial y se consolidan con excepción de aquellas cuando es probable que su control sea temporal.

### Cartera de créditos

Los préstamos se clasifican como vencidos una vez transcurridos 30 días desde su fecha de vencimiento. La provisión para la cartera de créditos se determina con base en una evaluación de cobrabilidad orientada a cuantificar la provisión específica a constituir para cada crédito, considerando, entre otros aspectos, las condiciones económicas, el riesgo de crédito por cliente, su experiencia crediticia y las garantías recibidas. Los créditos por montos menores y de igual naturaleza se evalúan en conjunto a los fines de determinar las provisiones.

### Reconocimiento de ingresos y gastos

Los ingresos, costos y gastos se registran a medida que se devengan. Los intereses devengados sobre la cartera de créditos vencida se registran como ingresos cuando se cobran. La fluctuación en el valor de mercado de los derivados se incluye en los resultados del ejercicio. Las primas de seguros se contabilizan como ingreso cuando se devengan.

### Consolidación

Los estados financieros consolidados incluyen las cuentas de Mercantil y de sus filiales poseídas en más de un 50 % y otras instituciones donde Mercantil tenga control.

### Ajuste por Inflación

De acuerdo con las normas de la SNV, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios. En consecuencia, los activos fijos, entre otros, se encuentran al valor ajustado por los efectos de la inflación hasta el 31 de diciembre de 1999. El valor de mercado determinado por avalúos independientes, es mayor que el costo ajustado por inflación antes indicado. Las nuevas adiciones están siendo registradas a su costo de adquisición.

### Diferencias contables entre las normas de la SNV y las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela (Sudeban) y US GAAP

Las principales partidas de conciliación entre las normas SNV anteriormente expuestas y las normas Sudeban para Mercantil Servicios financieros, son las siguientes:

- Amortización de las primas o descuentos de los títulos valores realizada en línea recta bajo las normas Sudeban y de acuerdo a la Tasa de Amortización Constante bajo SNV.
- Bajo las normas SNV los efectos por fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias de las inversiones disponibles para la venta y del portafolio para comercialización de acciones que se incluyen en patrimonio. Bajo las normas Sudeban todas las fluctuaciones se registran en resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias del portafolio para comercialización de acciones y las fluctuaciones que por vía de excepción la Sudeban dispone su registro en el patrimonio y que son registradas con posterioridad en los resultados cuando la Sudeban lo autorice.

Las principales partidas de conciliación entre las normas SNV anteriormente expuestas y los US GAAP para Mercantil Servicios financieros, son las siguientes:

- ISLR diferido: Los US GAAP permiten reconocer impuesto diferido sobre el total de las provisiones para la cartera de créditos, mientras que las normas de la SNV solo permiten el reconocimiento sobre las provisiones que se mantengan para los créditos clasificados como alto riesgo e irre recuperables.
- Provisión para bienes recibidos en pago: Las normas de la SNV establecen que los bienes inmuebles recibidos en pago se provisionan en un 100 % al cabo de un año contado a partir de la fecha de incorporación, bajo US GAAP no se establecen plazos para su amortización.

## La tradición como pilar fundamental de la cultura

Por más de una década, Mercantil ha contribuido con las actividades culturales y el funcionamiento del Museo Arquidiocesano “Monseñor Lucas Guillermo Castillo”, fundado en 1946 y ubicado en el centro histórico de la ciudad de Coro del estado Falcón. El aporte de Mercantil permitió realizar reparaciones en su estructura que garantizarán la preservación de diversas obras religiosas y la realización de exposiciones. De igual forma se apoyó la realización de la XXXII Feria Popular del Pesebre en la ciudad de Coro.



## Espacio Mercantil: un lugar para el arte y la cultura

En Mercantil la cultura es un valor que expresa las particularidades de un territorio y sus habitantes. Por ello, el Espacio Mercantil, situado en el Edificio Panaven de la Avenida San Juan Bosco de Altamira en Caracas, está abierto al público en forma permanente como un lugar dedicado por entero al arte y la cultura, con la finalidad de estrechar lazos con el entorno social. El Espacio Mercantil mantiene una programación expositiva y de eventos, diseñada especialmente para apreciar, a través de exhibiciones y publicaciones de la Colección Mercantil, charlas, encuentros y visitas guiadas, distintos aspectos del arte venezolano desde el siglo XVIII hasta la época actual.

En el 2013 se realizaron dos exposiciones: "Digital Analógico. Ensayos Visuales" que representó desarrollos en materia de medios electrónicos y vinculación de contextos extra artísticos y "Alter Ego. Lecturas del Retrato" que recoge obras de artistas que reproducen bajo su óptica particular a personas conocidas o anónimas, héroes, artistas, idealizaciones de la figura humana o cuerpos sin rostro.



# Gestión de Negocios

## Banca

### Banca de Personas

El 2013 fue un año de crecimiento para la Banca de Personas de Mercantil Servicios Financieros en Venezuela y Estados Unidos. Los depósitos finalizaron en Bs. 97.400 millones (US\$ 15.460 millones\*), lo que representa un crecimiento de 37 %. Por su parte, la cartera de créditos se situó en Bs. 37.400 millones (US\$ 5.936 millones\*) para un crecimiento de 39 % con respecto al año 2012. Del total de la cartera, Mercantil Banco Universal representó un 93 % con Bs. 34.800 millones (US\$ 5.524 millones\*) y Mercantil Commercebank el 7 % restante, por un monto de Bs. 2.693 millones (US\$ 427 millones). Este crecimiento fue producto de la aplicación de herramientas de manejo de la relación a través de la oferta de nuevos productos de crédito a los clientes en diferentes campañas a lo largo del año.

En Venezuela, la Banca de Personas tiene más de 4.200.000 clientes y presentó un crecimiento del 56 % en los depósitos de sus clientes, los cuales se ubicaron en más de Bs. 72.200 millones para un incremento de Bs. 26.000 millones respecto al año anterior. La Banca de Personas representa el 46 % del total de los depósitos del Banco. Los saldos en cuentas corrientes, evidenciaron un crecimiento del 51 % por Bs. 7.921 millones y las cuentas de ahorro en un 59 % por Bs. 18.314 millones.

Adicionalmente, la cartera de créditos de Banca de Personas en Mercantil Banco Universal registró un crecimiento de 41 % con respecto al año 2012, ubicándose Bs. 34.800 millones. Los productos relacionados con Préstamos Comerciales (crecimiento de 21 %), enmarcados dentro de un plan de alianzas y atención de comunidades estratégicas de clientes y el de Tarjetas de Crédito (crecimiento de 49 %), fueron factor determinante en el crecimiento de la cartera de crédito. Cabe destacar que las estrategias del negocio de Tarjetas de Crédito y de sus productos asociados Préstame, Crediplan y Credifácil permitieron que Mercantil Banco Universal se mantuviese como líder del sistema financiero con una participación de mercado de 19,9 %.

En 2013, se continuaron ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes relacionados con créditos hipotecarios (remodelación, ampliación, autoconstrucción, adquisición de vivienda principal), adquisición de vehículos, y Pronto Crédito Personal. Mercantil en Línea continuó consolidándose, representando más del 58 % de las transacciones realizadas en todos los canales, equivalente a 576 millones de transacciones en el año 2013. Adicionalmente, se realizaron más de 36 millones de transacciones anuales a través de Mercantil Móvil.

La red de atención y servicios al cierre de diciembre de 2013 está integrada por 266 Oficinas, de las cuales 32 disponen de Áreas de Autoservicio "Vía Rápida Mercantil" (con 142 equipos multifuncionales), 1.268 Cajeros Automáticos y 63.662 puntos de venta ubicados en más de 45.500 establecimientos.

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

La estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías continuó su consolidación a través de la expansión de la red Mercantil Aliado, que para el cierre del mes de diciembre alcanzó un total de 128 Taquillas y 188 Comercios Corresponsales activos, ubicados en comunidades populares de los estados Anzoátegui, Monagas, Sucre, Cojedes, Carabobo, Aragua, Falcón, Yaracuy; así como Bolívar, Barinas, Mérida, Táchira, Zulia, Lara, Miranda, Vargas, y en el Distrito Capital, cuyas operaciones acusan un incremento sostenido.

Por su parte, la cartera de crédito de Mercantil Commercebank Banca de Personas en los Estados Unidos, alcanzó Bs. 2.693 millones (US\$ 427 millones) y evidenció un crecimiento de Bs. 428 millones (US\$ 68 millones), cifra que representa un 19% de crecimiento respecto al 2012. En tanto que los depósitos se situaron en 25.246 millones (US\$ 4.007 millones) para un crecimiento de Bs. 372 millones (US\$ 59 millones). Los resultados fueron soportados por el desempeño de los segmentos doméstico e internacional. En el 2013 se inauguraron dos nuevas oficinas en la ciudad de Houston para maximizar la experiencia que posee Mercantil en un mercado de rápida expansión.





## Banca de Empresas

La Banca de Empresas en Venezuela finalizó el año en más de Bs. 42.000 millones (US\$ 6.667 millones\*) por el lado de los depósitos, lo que significó un aumento del 86 % respecto a diciembre de 2012. Sumado a esto, Mercantil Commercebank tuvo un saldo de Bs. 6.107 millones (US\$ 969 millones\*), con un incremento de 5 % respecto a Diciembre de 2012; para un total en los depósitos de Mercantil Servicios Financieros de más de Bs. 48.000 millones (US\$ 7.619 millones\*) y un crecimiento de 69 % en relación al año anterior.

De la misma forma y en cuanto a la cartera de créditos, el saldo de Mercantil en Venezuela fue de más de Bs. 44.000 millones (US\$ 6.984 millones\*), lo que se traduce en un incremento anual de 71 % con relación al año anterior y para Mercantil Commercebank un saldo de Bs. 9.455 millones (US\$ 1.501 millones\*) (9 % vs. Dic-12), con lo cual Mercantil Servicios Financieros cerró el año en más de Bs. 53.400 millones (US\$ 8.476 millones\*) con un incremento de 55 % con relación al cierre de diciembre de 2012.

En Venezuela la Banca de Empresas contaba con más de 176.000 clientes al cierre del año, distribuidos en 8 % clientes Mercado Medio y 92 % clientes Pyme. La participación de la Banca de Empresas en la cartera de crédito de Mercantil Banco Universal al cierre de 2013 fue del 48 %.

Su cartera de crédito se encuentra distribuida en 52 % por el segmento pyme y en 48 % por el segmento Mercado Medio. En el 2013 se aplicó una estrategia diseñada para impulsar y apoyar el sector de pequeñas y medianas empresas, a través de un programa de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas. Los frutos de dicha estrategia se reflejaron en un incremento en la cartera de créditos de más de Bs. 18.400 millones (71 % vs. Dic-12) para ubicarse por encima de Bs. 44.000 millones al cierre de dicho año.

Asimismo, la Banca de Empresas es responsable del cumplimiento de las carteras regulatorias por parte de Mercantil Banco Universal, las cuales están compuestas por los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, turístico y de manufactura. Los préstamos destinados a dichas carteras abarcan el 33 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 31 de diciembre de 2013, experimentando un incremento de Bs. 11.676 millones (61 %) con respecto al cierre de 2012.

Por el lado de los depósitos, la Banca de Empresas evidenció un crecimiento de Bs. 19.000 millones (86 % vs. Dic-12), para ubicarse en más de Bs. 42.000 millones, lo cual representa el 27 % de los depósitos totales del Banco. En este crecimiento destacan los productos de cuentas corrientes que evidenciaron un aumento de Bs. 19.288 millones (86 % vs. Dic-12) y de cuentas de ahorro, de Bs. 439 millones (129 % vs. Dic-12).

Para el cierre de 2013, Mercantil en Línea Empresas contó con 82.500 usuarios y, en el segundo semestre, comenzó a ofrecer a los clientes el nuevo esquema de seguridad basado en un dispositivo físico denominado "Token", mediante el cual los nuevos clientes afiliados no requieren de un Certificado Digital para realizar sus operaciones, facilitando así la movilidad y potenciando el uso del canal de forma más segura. Al cierre del 2013, existen 13.000 usuarios de Empresas con "Token". Para el mercado estadounidense, la Banca Comercial de Mercantil Commercebank evidenció un crecimiento de la cartera de crédito de Bs. 796 millones (US\$ 126 millones\*) (9 % vs Dic-12). Los resultados de esta banca fueron soportados por el desempeño de los segmentos doméstico e internacional.

Al cierre del año 2013 el Banco tenía una cartera comercial en el mercado de bienes raíces de US\$ 630 millones, 20 % más que el año anterior.

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

## Banca Corporativa y de Inversión

Durante el año 2013 la Banca Corporativa y de Inversión enfocó su estrategia en la mejora continua de la calidad de servicio para los clientes de todas las geografías, a través de los segmentos Corporativo, Petróleo y Gas, e Instituciones Financieras en Mercantil Banco, Mercantil Commercebank y el resto de las unidades de Mercantil.

Para potenciar los cambios organizacionales realizados, estos se han complementado con acciones enfocadas en mejorar la gestión de clientes, los planes de cuenta y la gestión de desempeño, estandarizados para todas las geografías.

Tanto en Venezuela como en EE.UU. y en las diferentes geografías en el exterior donde Mercantil mantiene operaciones, la Banca Corporativa y de Inversión contribuyó al balance de cierre del 2013. En colocaciones se alcanzaron Bs. 32.543 millones (US\$ 5.179 millones\*). En términos de captaciones totales, la Banca Corporativa y de Inversión culminó su gestión con un volumen total de Bs. 48.382 millones (US\$ 7.699 millones\*).

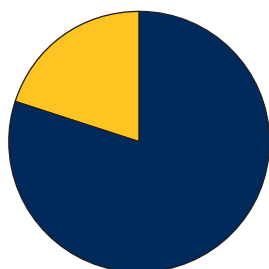
Igualmente la Banca Global Corporativa y de Inversión mantenía, al cierre del 2013, relaciones comerciales con más de 1.200 grupos económicos en Mercantil Banco Universal y más de 519 grupos económicos en EE.UU. y Latinoamérica atendidos desde Mercantil Commercebank, N.A. En 2013 se continuó profundizando, en el ámbito global, la puesta en marcha de la propuesta de valor segmentada a los clientes de la Banca Corporativa y de Inversión, fortaleciendo las áreas de productos para cubrir sus necesidades emergentes a través de las gerencias de productos Corporativos, y de Finanzas Corporativas y Mercado de Capitales.

Durante el año 2013, los depósitos totales de clientes de la Banca Corporativa de Mercantil en las distintas geografías donde la Banca Corporativa y de Inversión ofrece sus servicios, mostraron un crecimiento de 95 %, ubicándose al cierre del año en Bs. 42.878 millones (US\$ 6.823 millones\*).

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 5,9517/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

### Banca Global Corporativa y de Inversión / Cartera de Créditos

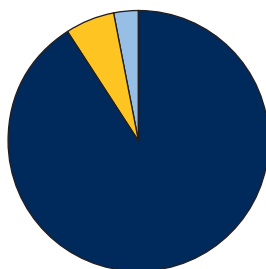
Año 2013



■ Corporativo/Petróleo y Gas 80%  
■ Instituciones Financieras 20%

### Banca Global Corporativa y de Inversión Captaciones Totales + Inversiones Cedidas

Año 2013



■ Corporativo/Petróleo y Gas 91%  
■ Instituciones Financieras 6%  
■ Sector Público 3%

La cartera de crédito de la Banca Corporativa y de Inversión en el año 2013 aumentó 88 % con respecto a diciembre 2012, al cerrar el año con un volumen de Bs. 23.192 millones (US\$ 3.679 millones\*). Este crecimiento estuvo acorde con las políticas de riesgo establecidas por la institución, en EE.UU. y Latinoamérica para finales del 2013.

La cartera de créditos de clientes del sector Petróleo se colocó al cierre del ejercicio en Bs. 2.778 millones (US\$ 442 millones\*), lo que representa un aumento del 75 % respecto al año anterior. Los depósitos del sector en Mercantil ascendieron a Bs. 1.334 millones (US\$ 212 millones\*) y representa un crecimiento del 64 % con respecto al año previo.

Dentro del entorno financiero internacional, el segmento de Instituciones Financieras y Relaciones Internacionales manejó las relaciones con corresponsales dentro de los parámetros de riesgo de Mercantil Servicios Financieros. Así, en Venezuela la unidad mantuvo mejores volúmenes de activos y pasivos, de Bs. 399 millones y Bs. 2.623 millones respectivamente, enfatizando la venta cruzada de productos y servicios a las empresas de seguros, bancos y organizaciones diplomáticas.

En el ámbito latinoamericano, registramos una gran actividad que estuvo enfocada en mantener estratégicamente nuestros niveles de colocaciones, siempre alineados con la percepción de riesgo de estos mercados. Este esfuerzo ubicó la cartera de créditos en US\$ 983 millones al cierre del año 2013.

Se logró mantener importantes facilidades de crédito a favor de todos los vehículos legales de Mercantil Servicios Financieros en las diferentes geografías, que permitieron continuar atendiendo plenamente las operaciones de comercio internacional de sus clientes.

Por su parte, la Banca Institucional enfocó sus esfuerzos durante 2013, hacia la optimización de la cartera de clientes del sector público. Esto conllevó a una reorganización que significó la incorporación de nuevos clientes a la cartera ya manejada tradicionalmente por este segmento.

En el 2013 continuó el énfasis en la automatización de los procesos de las empresas e instituciones del Estado, logrando una derivación importante hacia canales electrónicos, procesos que benefician a las partes, reducen los riesgos operacionales asociados a los volúmenes que se manejan y reducen sustancialmente los costos transaccionales asociados a estos clientes, lo que se tradujo en un incremento de la rentabilidad por cliente.

Al cierre de 2013, los depósitos del segmento Banca Institucional en Mercantil Banco Universal se ubicaron en Bs. 1.286 millones, representando 0,8 % del total de captaciones de la Institución, destacando además que el mercado de los depósitos oficiales representa el 0,6 % de participación dentro del sistema financiero venezolano.

Con ese nivel de penetración, Mercantil Banco Universal atiende a más de 122 organismos de la administración pública e instituciones del Estado de diversa índole incluyendo PDVSA, ofreciéndoles una amplia gama de productos entre los cuales destacan: pagos de nóminas y proveedores; recaudación de impuestos nacionales, fideicomisos de inversión, administración y prestaciones sociales.

La gestión de Finanzas Corporativas y Mercado de Capitales durante el año 2013, Mercantil, a través de su empresa Mercantil Merinvest, se mantuvo activa en un mercado de poco volumen en materia de colocación primaria de títulos valores de renta fija.

\* Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable. El balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012) y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180/US\$ 1 (Bs. 4,2893 al 31 de diciembre de 2012). El tipo de cambio está controlado en Venezuela desde febrero de 2003.

Se continuó apoyando a Mercantil Servicios Financieros en la estructuración de sus emisiones de títulos de renta fija tanto de corto como de largo plazo. Adicionalmente, se atendieron requerimientos de asesoría financiera de la institución, entre los que resalta la administración del Plan de Recompra de Acciones.

Con relación a Productos Corporativos, se continuó con su estrategia para la derivación de transacciones a canales electrónicos con la venta de productos especializados aumentando el índice de venta cruzada a 3,58 productos del pasivo por cliente corporativo. En el año 2013, el BCV instauró la compensación electrónica de cheques con imágenes, por lo cual se reforzó la venta e implantación del producto Círculo de Seguridad.

Durante 2013 Mercantil Banco, experimentó una contracción en las transacciones de comercio exterior; no obstante, con sus clientes no personales acumuló transacciones del orden de US\$ 1.824 millones entre importaciones y exportaciones, más US\$ 3.666 millones en operaciones diferentes de la importación o exportación de bienes tangibles. Factor importante fue el desempeño del servicio "Cadivi Móvil", el cual durante el año se extendió a clientes escogidos de los segmentos atendidos en la Banca de Empresas. En el segmento corporativo, este servicio sirvió para captar el 53 % de todo el volumen de comercio exterior observado en este segmento un crecimiento de 27 % respecto del año precedente. El volumen total de solicitudes de divisas de importación procesadas por el Banco durante 2013, fue de US\$ 5.345 millones, una cifra que se mantuvo prácticamente a la par respecto del año 2012. El monto y operaciones totales de índole cambiaria manejadas por nuestra clientela por intermedio nuestro fue de US\$ 4.155 millones. Esta cifra se mantuvo en niveles cónsonos con los observados durante el año anterior y se obtuvo el tercer lugar entre los operadores cambiarios con una participación de 14 % al cierre del año.

El área de Productos Corporativos mantuvo la estrategia definida por la institución en cuanto a la participación en eventos y patrocinios de empresas del segmento.

# Finanzas

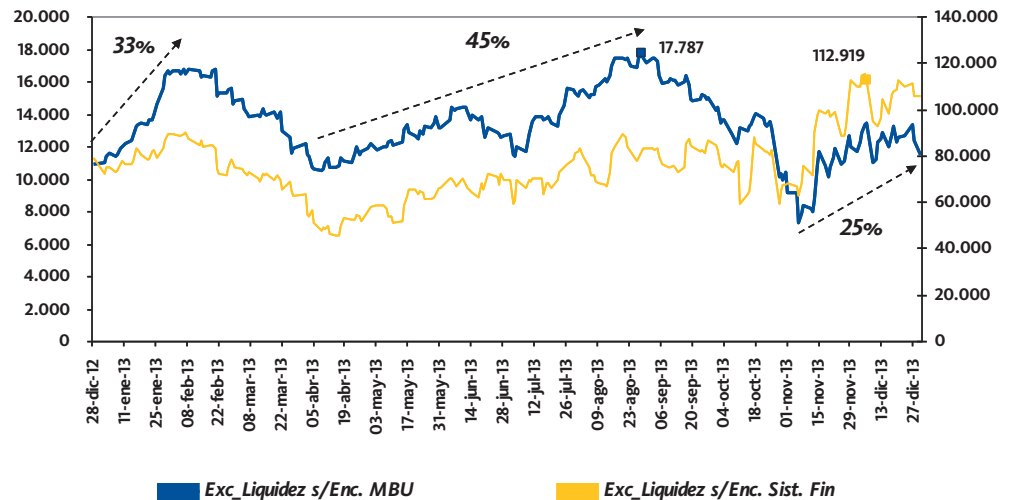
## Liquidez

El comportamiento de la economía durante el año 2013, estuvo caracterizado por una mayor concentración de los excedentes de liquidez en la banca pública. El excedente de liquidez sobre encaje del sistema financiero se incrementó en un 34 %, lo que representa en términos nominales un aumento de Bs. 26.497 millones respecto al cierre de diciembre del 2012 (Bs. 79.037 millones). A nivel de tendencia, el promedio mensual del excedente alcanzó niveles de Bs. 75.924 millones, 89 % por encima del promedio registrado en igual período del año pasado (Bs. 40.168 millones).

Por su parte, Mercantil Banco Universal (MBU) registró un incremento interanual de 5 % en el excedente de liquidez sobre encaje con relación al cierre de diciembre del 2012 (Bs. 10.968 millones). No obstante, durante el 2013 mantuvo períodos de alta concentración de liquidez (ene - feb: +33 %; may - ago: 45 % y nov - dic: +25 %), como resultado de la ausencia de subastas de Bonos DPN, tanto en el mes de enero como en los meses de noviembre y diciembre, y por el incremento de los medios de pago, entre abril y agosto.

Al comparar el promedio mensual del excedente de liquidez de Mercantil Banco Universal con el año 2012, se evidencia un incremento de 197,6 % al pasar de Bs. 4.537 millones a Bs. 13.502 millones en 2013.

## Excedente de Liquidez y Mercado Interbancario



## Política Monetaria

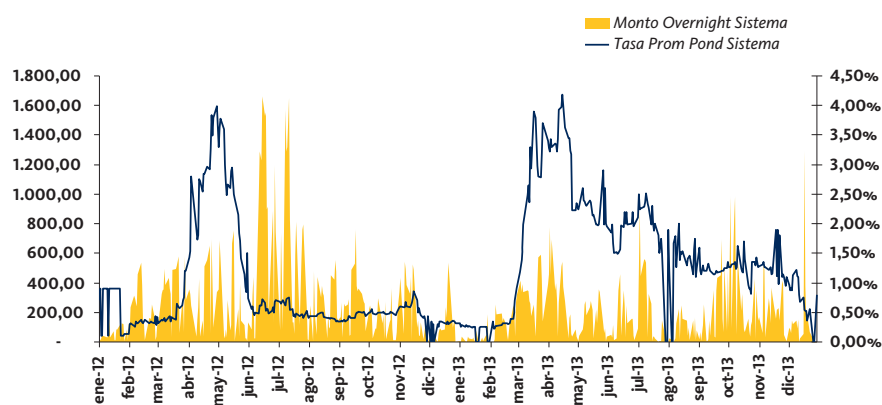
La política monetaria implementada por el Banco Central de Venezuela (BCV) durante el 2013 tuvo un efecto neto de astringencia de liquidez, dado los niveles históricos presentados por el sistema. En concordancia con esto, incrementó los niveles de participación en las operaciones de absorción de las instituciones financieras en los plazos de 28 y 56 días. Aunado a ello, el BCV abrió nuevos plazos para estas operaciones (270 y 360 días).

Al cierre del mes de diciembre el monto neto de las operaciones de mercado (OMA) se situó en Bs. 52.944 millones, 128,4 % por encima del monto para el cierre del 2012 (Bs. 23.179 millones). Mercantil mantiene una participación activa en estas operaciones, representando el 18 % del sistema (Bs. 9.753 millones). El incremento del monto de participación máxima en las colocaciones de absorción para Mercantil Banco Universal fue de +139 % (Bs. 5.678 millones) al monto máximo al cierre del 2012 (Bs. 4.075 millones).

## Mercado Interbancario

Las negociaciones en el mercado *overnight* se situaron en promedios diarios de Bs. 228 millones versus Bs. 358 millones del 2012, lo cual representa una caída de 36 % del monto transado. Mercantil participó en este mercado prestando un promedio diario de Bs. 17,6 millones, 27 % menos que el año anterior (Bs. 24 millones).

### Mercado Overnight



El comportamiento de este mercado fue similar al del pasado año, con tasas máximas en el mes de abril del 4 %. Sin embargo, presentó mayor resistencia a la baja en los meses posteriores producto de la recomposición de los excedentes en el sistema tanto públicos como privados. Por su parte, Mercantil Banco Universal mantuvo niveles de tasas ajustadas al comportamiento del mercado.

## *Endeudamiento interno: Deuda Pública Nacional e Inversiones Obligatorias*

A nivel de endeudamiento, el Gobierno mantuvo su estrategia de colocar montos relevantes de deuda interna para financiar el gasto e incrementar los ingresos a la Tesorería Nacional. El monto total emitido de Bonos de la Deuda Pública Nacional (DPN) durante el 2013 fue de Bs. 81.880 millones, compuesto por títulos a tasa variable (Vebonos 2022, 2023, 2024 y 2025) y a tasa fija (TIF 2021, 2022, 2023 y 2024). Del monto total subastado en el mercado primario Mercantil Banco Universal participó activamente a rendimientos promedio de 14,3 % versus un rendimiento promedio del sistema del 14 %, manteniendo así una estrategia de optimizar el margen financiero. Igualmente, Mercantil Banco Universal se mantuvo activo en el mercado secundario.

De igual forma, se realizaron colocaciones directas a la Banca Pública Nacional por Bs. 28.150 millones en Vebonos con vencimiento 2024 y 2026 y de TIF 2023 y 2025 por Bs. 23.000 millones, totalizando unas colocaciones privadas de Bs. 51.150 millones adicionales a los montos subastados. Por otro lado, al igual que el año pasado prevaleció la ausencia de subastas en dólares.

En el ámbito de las inversiones obligatorias, a partir del mes de febrero se realizaron colocaciones para financiamientos especiales a través del Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, organismo adscrito a Petróleos de Venezuela (PDVSA), por el orden de los Bs. 71.768 millones, presentando un incremento del volumen de Bs. 37.125 millones (107 %) con relación al 2012 (Bs. 34.643 millones). Asimismo, Mercantil Banco Universal fue adjudicado con base en su participación de mercado en la cartera hipotecaria.

## *Mercados Financieros en Estados Unidos*

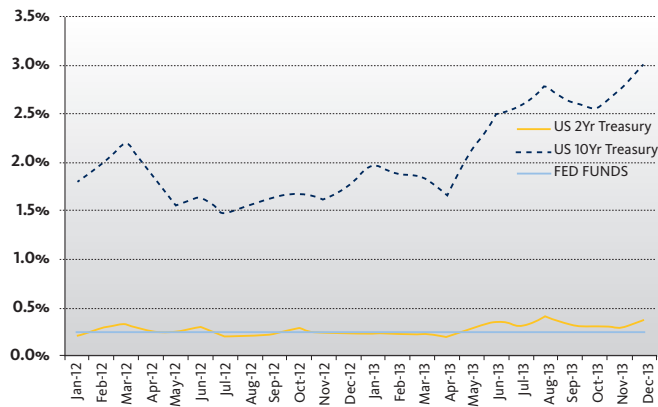
El año 2013 resultó ser interesante para los mercados financieros en EE.UU. El índice S & P 500 aumentó casi un 30 %, los mercados de bonos reflejaron salidas netas por primera vez desde el fin de la crisis financiera, y la Reserva Federal anunció que comenzarían a reducir su programa de compra de activos, QE 3. En 2013, los Bonos del Tesoro de los EE.UU. a 10 años se dispararon a niveles no vistos desde el fin de la crisis financiera como una respuesta al anuncio de la Reserva Federal de reducir el programa de compra de activos (“tapering”). Esta institución mantuvo su tasa de interés sin cambios (0,25 %) y se comprometió a mantener este nivel en el futuro previsible.

Uno de los puntos relevantes en la economía de Estados Unidos durante el 2013, fue la mejora continua en el mercado inmobiliario. A pesar del aumento en las tasas hipotecarias, los precios en este mercado se incrementaron respecto al año anterior, medido por Índice de precios Case-Shiller. Además, muchos de los indicadores seguidos por los participantes del mercado (construcciones inmobiliarias, permisos de construcción, índice de gestión de suministros, etc.) mostraron una mejora con respecto a años anteriores.

De igual manera, el panorama del desempleo mejoró en 2013. Las solicitudes de desempleo semanales, una medida clave de empleo seguido por muchos participantes del mercado, continuaron disminuyendo hasta el 2013. Por otra parte, la tasa de desempleo cayendo 6,7 % en diciembre, la más baja registrada desde 2008. El PIB real de los Estados Unidos aumentó 1,9 % frente al 2012, mostrando su mayor crecimiento en la segunda mitad del año, nivel no visto en mucho tiempo.

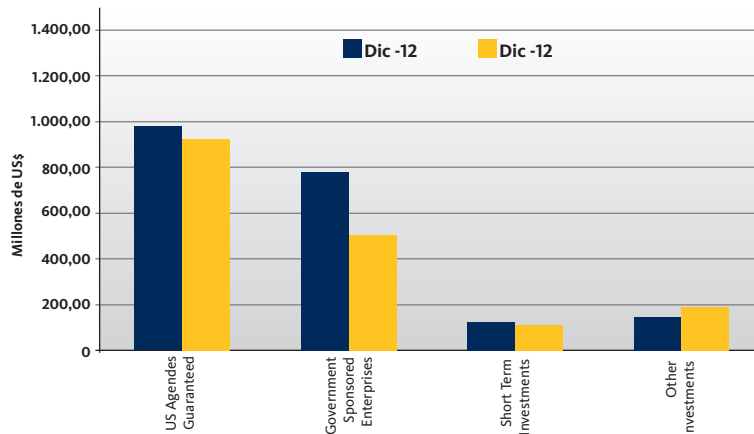
### Gestión de Activos y Pasivos en Estados Unidos

La Unidad de Tesorería de Mercantil Commercebank gestiona el riesgo de tipo de interés y riesgo de liquidez para todo el Balance del Banco. Durante 2013, la Reserva Federal hizo declaraciones para producir reducciones progresivas en su programa de compra de bonos (QE3) en un futuro próximo. Esta orientación de la Fed provocó un incremento de las tasas de interés de mercado, particularmente las de largo plazo.



Para neutralizar el incremento en las expectativas del riesgo de tipo de interés, la Tesorería implementó una estrategia de diversificación y reducción de la cartera de inversiones para reducir la exposición del patrimonio ante incrementos en las tasas de interés. Asimismo, se compraron inversiones a tasa flotante con una menor duración.

Al 31 de diciembre de 2013, el rendimiento de la cartera se situó en 2,25 % y la duración efectiva fue de 2,24 años.





La Tesorería continuó gestionando la cartera de inversiones con riesgo de crédito limitado. Los valores emitidos o garantizados por el gobierno de EE.UU. constituían la mayor parte de la cartera. Para 2013, La Tesorería trabajó de forma proactiva para optimizar la posición de efectivo con el fin de mejorar la rentabilidad.

El Banco cerró el año con una sólida posición de liquidez. El índice de liquidez, que incluye las inversiones de cartera no comprometidos contabilizados en Disponible para la Venta y dinero en efectivo en comparación con los depósitos de terceros, terminó en 28 %. Por otra parte, el índice de apalancamiento reportable terminó 2013 a 10,32 %, que es más de 5 % por encima de lo que los reguladores bancarios consideran " bien capitalizado".

La Tesorería continuó apoyando el crecimiento de la cartera de crédito a través de la ejecución del Programa de Préstamos Sindicados (Syndicate Loan Program). El saldo de la cartera en este programa cerró el año en 489 millones dólares con un rendimiento promedio de 3 meses Libor más 200 bps. La actividad de financiación al por mayor en el mercado de CD Brokered fue muy activo en el 2013 debido a los precios atractivos que se ofrecen principalmente para financiamientos a largo plazo. El financiamiento total a través de la Tesorería terminó en US\$ 575 millones con un costo promedio de 1,83 %.

La Tesorería continúa realizando un seguimiento de la composición del balance. Durante 2013, la Unidad de Tesorería, en conjunto con el Comité de Finanzas, ha podido realizar un seguimiento de todas las transacciones financieras ejecutadas por el Banco e informar de su efecto en el margen financiero. Este proceso tiene el objetivo final de mejorar la rentabilidad global para el Banco, manteniendo la gestión de la liquidez en comparación con los costos de las tasas de interés dentro de los límites aprobados.

# Seguros

En el transcurso del año 2013, la empresa filial Mercantil Seguros cumplió con las metas generales definidas por la empresa, así como con los objetivos de gestión propuestos con el cumplimiento de primas cobradas.

Los resultados registrados al cierre del 31 de diciembre de 2013 muestran primas cobradas por Bs. 10.378 millones, que equivalen al 44,8 % de incremento con respecto al ejercicio anterior. La participación de mercado con relación a las primas netas cobradas asciende a 12,4 %, ocupando la segunda posición del mercado asegurador venezolano.

La distribución de las primas en las distintas líneas de negocio al cierre de 2013 es: 50 % para el ramo de automóvil, 43 % para los seguros de personas y 7 % en seguros patrimoniales.

Los activos de la empresa alcanzaron Bs. 10.546 millones al 31 de diciembre de 2013. El margen de solvencia y el patrimonio propio no comprometido se encuentran acordes a la normativa vigente.

En el año 2013 la Junta Directiva de la empresa decretó y pagó dividendos en efectivo que ascendieron a Bs. 266,9 millones cancelándose en el mes de enero. Al cierre del año 2013 el patrimonio asciende a Bs. 3.957 millones.

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013 reflejó una utilidad de Bs. 1.306 millones, superior en 58,4 % al resultado del año anterior como consecuencia del buen desempeño de las gestiones técnica y financiera.

Durante la gestión del año 2013, Mercantil Seguros continuó innovando en el mercado con la comercialización de nuevos productos y coberturas que vienen a complementar la gama de opciones ya existente, ofreciendo más posibilidades de protección a los clientes. Es así como en materia de seguros de personas, se inició la venta de la Póliza de Patología Única de Cáncer y en seguros de vehículos comenzaron a ofrecerse las Coberturas de Sustitución Temporal de Vehículos y de Indemnización por Daños Mayores y Daños Menores que ofrecen protecciones de vanguardia en el mercado asegurador. Asimismo, cumpliendo con la normativa que rige la materia y como parte de nuestro compromiso de responsabilidad social, Mercantil Seguros continuó la comercialización de los Seguros Solidarios en los ramos de Salud, Accidentes Personales y Funerarios.

En materia de servicios, se implementaron estrategias orientadas al mejoramiento de la calidad de atención prestada a nuestros clientes e intermediarios, fortaleciendo las vías de información a través del uso de canales virtuales.

## Gestión de Patrimonios

La gestión de Mercado de Valores en Venezuela durante el año 2013 continuó con el crecimiento de la Cuenta de Valores Mercantil que alcanzó al cierre de 2013 un total de 167.062 clientes y la cual permite la participación en el mercado primario y secundario de valores.

En Estados Unidos los servicios de Corretaje y Asesoría de Inversión son ofrecidos a través de Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS). Al cierre del año 2013, contaba con un total de 3.325 clientes, aumentó en 9 % el volumen de activos de clientes y en 25 % sus ingresos por servicios con respecto al cierre de 2012. En este periodo se implementaron nuevos procesos para la comunicación con los clientes y se desarrollaron nuevos productos aumentando el valor agregado al cliente.

En Venezuela, los servicios de inversión y administración de carteras a terceros se efectúan a través de Mercantil Servicios de Inversión. Al cierre de 2013 el rubro de administración de carteras creció en 44 % al igual que los ingresos respecto al cierre de 2012. El Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición líder en la industria, alcanzando al cierre del año 2013 un patrimonio de Bs. 1.856 millones lo que representa un 53 % de incremento con respecto a diciembre de 2012 y un aumento de sus ingresos de 45 % para una cartera de 175.000 clientes. El producto Plan Crecer Mercantil mostró una expansión significativa y representa el 46 % del Portafolio Mercantil Renta Fija.

Por otra parte, los Fideicomisos son ofrecidos a los clientes en Venezuela Mercantil C.A., Banco Universal y en Estados Unidos Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., el cual es un banco fiduciario regulado y supervisado por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC).

Durante el año 2013, Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal se consolidó como la Fiduciaria privada con mayores ingresos, enfocando su gestión en la rentabilidad y el incremento de los activos con la participación de los segmentos de negocio, así como la mejora continua de su plataforma tecnológica a fin de simplificar la operatividad del negocio y mejorar la calidad del servicio. El volumen de activos de los clientes aumentó en 37 % y sus ingresos por servicios en 49 % con respecto al cierre de 2012.

Mercantil Commercebank Trust Company, N.A. al cierre del año 2013, registró un aumento de 16 % en los activos consolidados bajo administración y los ingresos aumentaron en 12 %. Cabe resaltar que los esfuerzos se dirigieron a mejorar la eficiencia de los procesos con el propósito de aumentar los niveles de servicio y atención al cliente.

## Encuentros de sana competencia y entretenimiento

En las instalaciones de la Universidad Simón Bolívar en Caracas y con la participación de más de 400 asistentes provenientes del ámbito nacional, se reunió la familia de Mercantil Seguros para celebrar sus primeros Juegos Nacionales en un ambiente de sana competencia y de entretenimiento.



# Calidad de Servicio y Eficiencia Operativa

Los canales de distribución de Mercantil Servicios Financieros a través de sus filiales, Mercantil Banco y Mercantil Commercebank, se componen al cierre del año 2013 de 284 oficinas bancarias, 1.432 cajeros automáticos, 78 operadores de Call Center, 436 puertos de IVR, 64.739 puntos de venta que incluyen puntos de venta físicos (POS), Merchant y de comercio electrónico; además de los servicios de Banca en Línea Personas y Banca en Línea Empresas. Adicionalmente, cuenta con 316 puntos de atención para las grandes mayorías, a través de 128 taquillas y 188 comercios corresponsales. Mercantil Seguros, por su parte, cuenta con una red de 34 oficinas de atención al público.

## *Proyectos relevantes de eficiencia operacional y mejoramiento de la calidad*

En materia de prevención de fraude electrónico, durante el primer semestre de 2013 se implantó la primera fase de la herramienta de monitoreo integral multicanal, la cual permite detectar de manera oportuna patrones de fraude, permitiendo tomar acciones para mitigar que el mismo ocurra. Para el mes de octubre, se comenzaron a procesar transacciones de Tarjeta de Crédito a través de esta nueva herramienta.

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

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

Adicionalmente, y cumpliendo con los preceptos del organismo regulador, Mercantil Banco realizó la entrega durante 2013 de 33.298 Tarjetas de Débito a pensionados que atiende la institución.

En referencia a nuestra filial Mercantil Commercebank, entre los proyectos relevantes ejecutados en 2013 destaca *Global Mobile Banking Platform* la cual permite a los usuarios de dispositivos iPhone, iPod, iPad, Android™ y BlackBerry realizar transacciones básicas tales como consulta de saldos, últimas transacciones, transferencias entre cuentas y depósitos. Al cierre del año, existe un total de 5.700 usuarios que llevan a cabo un promedio de 61.000 transacciones mensuales (financieras y no financieras). En referencia a *Case Management & Contact Management Tool (MC3)*, esta herramienta fue implantada en el mes de agosto y facilita la canalización de requerimientos de los clientes de manera expedita.

Para la Banca en Línea persona, se implementaron en el mes de noviembre 2013 mejoras significativas en el proceso de transferencias mediante la creación de *Wire Transfer Center*, menú que centraliza todas las opciones y requerimientos relacionados con las transferencias bancarias, a fin de que los clientes puedan solicitarlas y ordenarlas de una manera más simplificada en comparación con el proceso anterior. Adicionalmente, el sistema genera un recibo para los clientes en el cual se indican los costos y fechas previas a la ejecución del proceso.

## Mercantil fomenta las nuevas ideas

Desde su creación, Mercantil ha sido parte activa del Concurso Ideas, una competencia anual de iniciativas de negocio y emprendimiento social organizada por la Fundación Ideas. En el año 2013 Mercantil creó y otorgó, por primera vez, un premio especial dirigido a jóvenes emprendedores sociales que presenten un proyecto innovador orientado a la superación de problemas planteados en las metas del milenio.

La idea ganadora fue una iniciativa para crear una Fundación de Asistencia para Pacientes con Artritis Reumatoide, concebida de las vivencias de Verónica Vega y su familia en su lucha por enfrentar este padecimiento. Surge de la necesidad de brindar orientación y apoyo a la colectividad que padece esta enfermedad. La idea tiene la versatilidad que puede ser replicada hacia otras enfermedades, ya que se apoya en las bondades de las nuevas tecnologías de comunicación.



# Capital Humano

El enfoque estratégico de las actividades relacionadas con el Capital Humano de Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias en Venezuela y el exterior, principalmente en Estados Unidos, estuvo orientado principalmente a mantener y mejorar el clima organizacional, fomentar las oportunidades de desarrollo individual de los trabajadores y sus niveles de bienestar personal y familiar, al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, mejorar los niveles e indicadores de eficiencia y desarrollar nuevos espacios y oportunidades de cercanía con los trabajadores. Al 31 de diciembre de 2013, Mercantil Servicios Financieros cuenta con 9.882 trabajadores que representa un crecimiento del 1% respecto al año anterior. El 91 % de los trabajadores se encuentra en las empresas de Mercantil en Venezuela y 9 % en el exterior, mayoritariamente en Mercantil Commercebank en los Estados Unidos.

Durante el año, en Venezuela las empresas pusieron en práctica una serie de iniciativas dirigidas a apoyar a sus trabajadores para fortalecer tanto sus ingresos como los beneficios de carácter social. En este sentido, se firmaron con la dirigencia sindical nuevas Convenciones Colectivas de Trabajo en Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros con una vigencia tres años, se fortalecieron y ampliaron los planes de financiamiento para la adquisición y remodelación de viviendas y se aplicaron nuevos mecanismos de compensación que permitieron optimizar los ingresos mensuales de los trabajadores.

Desde la perspectiva del desarrollo del talento, durante el 2013 se llevó a cabo un amplio esquema de actividades y eventos de formación y adiestramiento que permitieron impartir 196.000 horas de capacitación y más de 62.500 participaciones para una inversión total de Bs. 18 millones, con foco en competencias técnicas y genéricas, así como en materias regulatorias y de cumplimiento. El esfuerzo en Venezuela tuvo un amplio alcance nacional impartándose, además del adiestramiento a distancia (*e-learning*s), y adiestramiento presencial en 33 ciudades del país. En cuanto al desarrollo interno, se masificó el nuevo mecanismo de autopostulación para el desarrollo de personal activo con más de 400 vacantes publicadas.

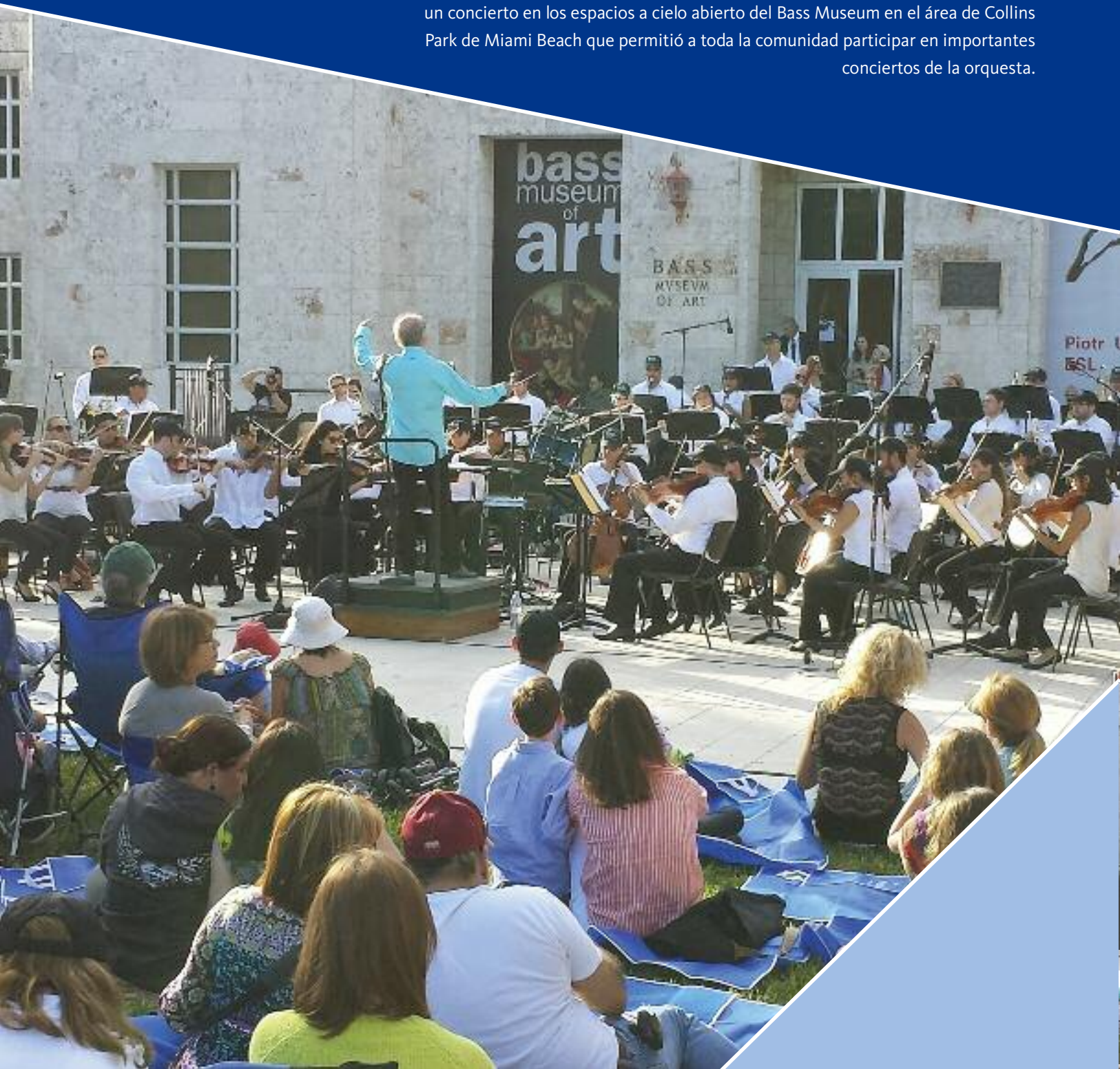
Cabe destacar durante el año 2013 los nuevos programas y actividades de fortalecimiento del Programa “Employee Engagement” que lleva a cabo la subsidiaria Mercantil Commercebank, relacionado con el desarrollo de carrera y la identificación de competencias de sus trabajadores.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la relación con los trabajadores y sus familias, las empresas subsidiarias en Venezuela realizaron más de 50 Jornadas Especiales de Integración y cercanía a nivel nacional, alcanzándose una participación de más de 29.000 personas. En material sindical, la Federación Nacional de Trabajadores de Mercantil Banco Universal y el Sindicato Único de Trabajadores de Mercantil Seguros realizaron la elección de sus autoridades, quedando así legitimada toda la representación sindical que incluye a las siete organizaciones sindicales estatales. Siguiendo con su tradición, las empresas en Venezuela y Estados Unidos durante el año 2013 no tuvieron conflictividad laboral, manteniéndose una relación respetuosa y armoniosa entre la empresa, sus sindicatos y los trabajadores.

Todas las actividades realizadas y la actuación de la gerencia fueron factor fundamental en la mejora de todas las dimensiones del Clima Organizacional y del compromiso de los empleados, lo cual se vio reflejado en que el 92 % de nuestros empleados opinaron en la encuesta de clima que Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias son una gran empresa para trabajar. Entre las dimensiones de mayor fortaleza, el estudio destaca la visión de sus líderes, su honestidad y ética con la conducen el negocio y el orgullo de los trabajadores tanto por las empresas como por el trabajo que realizan.

## The Miami Symphony Orchestra: La música a través de conciertos abiertos a la comunidad

Está catalogada como la orquesta sinfónica de referencia de la ciudad de Miami y representa un valor cultural del Sur de la Florida con proyección internacional. Mercantil Commercebank mantiene un compromiso de larga data con el fomento de la cultura, las artes y la música en la ciudad de Miami. En alianza con The Miami Symphony Orchestra ha apoyado los proyectos de acercamiento del mundo de la música clásica a la comunidad en general. El programa “Arte en los Parques” ofreció un concierto en los espacios a cielo abierto del Bass Museum en el área de Collins Park de Miami Beach que permitió a toda la comunidad participar en importantes conciertos de la orquesta.





# Gestión de Riesgo

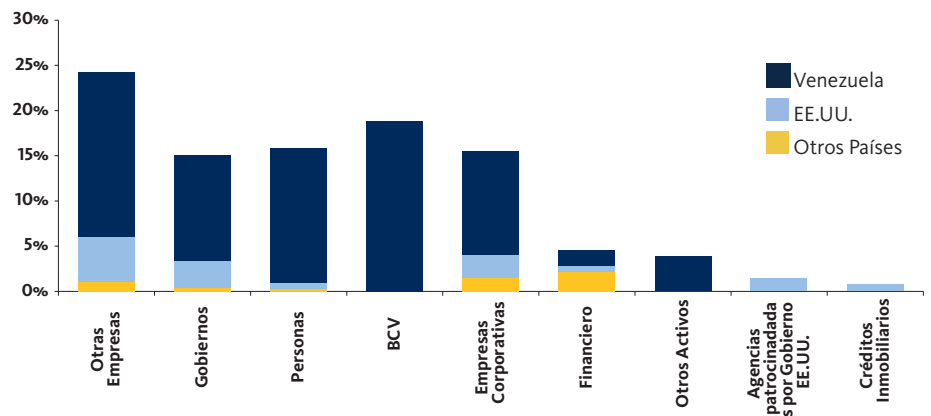
Para Mercantil Servicios Financieros la adecuada gestión de los riesgos es un elemento clave en la estrategia competitiva y de generación de valor. Para el año 2013, la Gerencia de Riesgo Global de Mercantil, mantiene su política de acciones orientadas a mitigar cualquier efecto adverso en los diferentes portafolios de sus filiales. Durante el año 2013, se promovió la cultura de riesgo; adecuando las acciones a los objetivos estratégicos establecidos, incentivando los valores corporativos, y el fortalecimiento del conocimiento en el ámbito del riesgo.

## Riesgo de Crédito

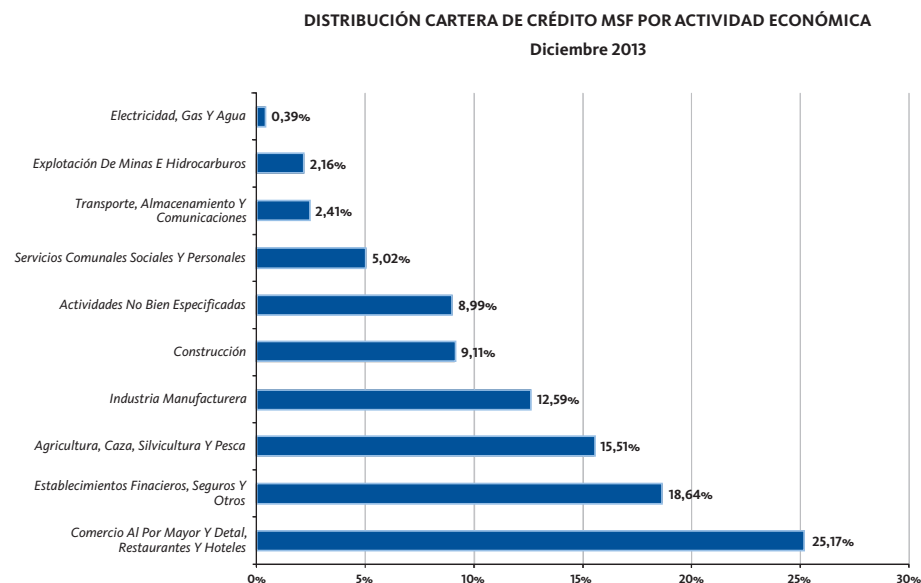
La gestión de riesgo de crédito está concebida integralmente, su función responde a principios comunes y a criterios organizativos compartidos por sus distintas empresas. Para su adecuado desarrollo existe un conjunto de políticas de crédito, procedimientos y herramientas de gestión que continuamente evolucionan para alcanzar una mejor y moderna gestión integral de riesgo de crédito.

La gestión de riesgo de crédito en Mercantil permitió un crecimiento controlado de la cartera de crédito a un nivel de riesgo esperado durante el 2013. La exposición a riesgo de crédito se ubicó en Bs. 154 millardos, lo que significó un incremento de 62,1% con respecto al cierre del año 2012, cuando se ubicó en Bs. 95 millardos. El riesgo Venezuela con respecto a las otras geografías, continuó siendo el más importante con una participación de 76,6%.

En el gráfico siguiente se detalla la exposición global de riesgo de crédito, (que incluye riesgo directo, contingente y emisor) especializado por geografías y tipo de clientes, el cual caracteriza la distribución de las exposiciones a diciembre de 2013.



A continuación, la distribución de la cartera de créditos de Mercantil Servicios Financieros por actividad económica de los clientes:



Al analizar la cartera de crédito de Mercantil por actividad económica, se observa que 81,0 % del portafolio de crédito se encuentra distribuido en: comercio al por mayor y detal, restaurantes y hoteles con 25,2 %; establecimientos financieros, seguros y otros con 18,6 %; agricultura, caza, silvicultura y pesca con 15,5 %, industria manufacturera con 12,6 % y construcción con 9,1 %.

Al cierre de 2013, los 20 mayores deudores de la cartera crédito representan el 5,8 % del total de la cartera.

## **Riesgo de Mercado**

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

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

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

Como complemento del VaR, se realizan simulaciones agregando situaciones de *stress*, basadas en situaciones históricas extremas presentadas en los mercados que permiten estimar el monto potencial de pérdidas que la Tesorería estaría afrontando si esta situación se materializara.

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

## ***Riesgo Operacional***

Mercantil concibe la gestión del riesgo operacional como un elemento fundamental para el alcance de sus objetivos, dada la complejidad del entorno y el dinamismo de la actividad financiera, el año 2013 fue escenario de la optimización de los procesos de identificación, evaluación, control, mitigación y reporte de los riesgos operacionales, dentro del marco de la normativa dictada por los entes reguladores y de las recomendaciones tomadas de las mejores prácticas.

En este sentido, la gestión del riesgo operacional mantiene el enfoque integral que la ha caracterizado, siempre orientado a la combinación de aspectos cualitativos y cuantitativos que se traduce del análisis preventivo de riesgos, y a la atención oportuna de los mismos a través del establecimiento de acciones correctivas para mitigar las debilidades advertidas.

Durante el año 2013 se identificaron y evaluaron riesgos operacionales en procesos críticos de la organización, ofreciendo información necesaria para la toma de decisiones.

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

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

La sensibilización de los trabajadores en materia de riesgo operacional es fundamental para lograr el éxito en la prevención y mitigación de riesgos, en tal sentido, continuó reforzándose la cultura de riesgo operacional con la finalidad de crear compromiso en lo que respecta a su gestión, en todos los niveles de las empresas que conforman el grupo financiero.

## La Voz Mercantil por toda Venezuela

En 2013 se celebró la octava edición de La Voz Mercantil, programa que permite fomentar el talento vocal de los empleados de Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias en Venezuela. En esta ocasión participaron representantes de ocho regiones del país y el Distrito Capital, para un total de 67 participantes que se presentaron en varias jornadas de clasificación.



# Desempeño de Subsidiarias

Mercantil en su gestión global realiza operaciones en Venezuela y el exterior y presenta un análisis de sus resultados en el capítulo Análisis de Resultados Consolidados.

A continuación un resumen de las operaciones de Mercantil a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2013, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

## Mercantil Servicios Financieros <sup>(1)</sup>

(en miles de Bs. y millones de US\$ <sup>(2)</sup>)

al 31 de diciembre de 2013

Patrimonio Bs. 24.657.506

Patrimonio US\$ <sup>(2)</sup> 3.924

Patrimonio de las Principales Subsidiarias	Mercantil, C.A. Banco Universal Bs. 19.438.883 US\$ <sup>(2)</sup> 3.093	Mercantil Commercebank Florida BanCorp Bs. 3.948.490 US\$ <sup>(2)</sup> 628	Otros Bancos en el Exterior Bs. 868.961 US\$ <sup>(2)</sup> 138	Mercantil Seguros, C.A. Bs. 3.705.221 US\$ <sup>(2)</sup> 590	Mercantil Merinvest, C.A. Bs. 161.892 US\$ <sup>(2)</sup> 26	Otras Bs. 145.299 US\$ <sup>(2)</sup> 23	
<b>Principal Actividad</b>	Banco Universal en Venezuela	Banca Comercial, corretaje y servicios fiduciarios en EE.UU.	Banca Internacional	Seguros en Venezuela	Banca de Inversión, Fondos Mutuales, Corretaje y Trading	Otros Negocios no Financieros	
<b>Principales Subsidiarias</b>		Mercantil Commercebank N.A. Mercantil Commercebank Investment Services (MCIS) Mercantil Commercebank Trust Company (MCTC)	Mercantil Bank (Schweiz), AG. Mercantil Bank and Trust Limited (Islas Caimán) Mercantil Bank Curaçao NV Mercantil Bank (Panamá) S.A.		Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. Mercantil Servicios de Inversión, C.A. Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, C.A. Mercantil Capital Markets (Panamá)		<b>Total</b>
(En miles de Bs.) <sup>(1)</sup>							
Total Activos	182.547.802	42.610.598	3.889.665	9.828.424	70.224	366.419	239.313.132
Portafolio de Inversiones	45.116.874	11.126.260	1.182.372	6.105.000	26.812	89.670	63.646.988
Cartera de Créditos, Neta	89.809.278	29.829.333	2.179.965	0	0	0	121.818.576
Depósitos	158.699.524	33.983.308	3.234.003	0	0	0	195.916.835
Contribución al resultado neto del año	6.264.640	247.638	(176.125)	1.152.075	35.330	(273.131)	7.250.427
(En millones de US\$.) <sup>(2)</sup>							
Total Activos	29.049	6.781	619	1.564	11	58	38.082
Portafolio de Inversiones	7.179	1.771	188	971	4	14	10.127
Cartera de Créditos, Neta	14.291	4.747	347	0	0	0	19.385
Depósitos	25.254	5.408	515	0	0	0	31.176
Contribución al resultado neto del año	1.024	40	(29)	188	6	(45)	1.185
Número de Empleados	7.285	817	102	1.600	46	32	9.882

<sup>(1)</sup> Información financiera de acuerdo con a las normas dictadas por la SNV. Incluye el efecto de las eliminaciones propias del proceso de consolidación

<sup>(2)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

A continuación, se presentan algunos comentarios y un resumen de los estados financieros de las principales subsidiarias de Mercantil, con base en las normas contables aplicables a cada una de éstas, por lo que existen diferencias respecto a la información consolidada bajo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores. Mercantil C.A., Banco Universal se presenta de acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Mercantil Commercebank Florida Bancorp de acuerdo con US GAAP; Mercantil Seguros C.A., según las normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora.

## **Mercantil Banco Universal**

Durante el año 2013, el activo total de Mercantil Banco Universal creció Bs. 78.516 millones (75,1%), la cartera de créditos neta, creció en Bs. 32.053 millones (55,5%) y las captaciones del público en Bs. 70.258 millones (76,0%). La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera bruta de 0,4%, en comparación con 0,6% del sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera de créditos representa una cobertura de 914,5% de la cartera vencida y en litigio (611,5% al 31 de diciembre de 2012).

Al 31 de diciembre de 2013 la subsidiaria Mercantil Banco Universal ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto al total de activos con una participación de mercado del 12,0%, teniendo la primera institución el 16,0% y los cuatro principales bancos de Venezuela el 55,6% de participación del total del sistema financiero. Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a depósitos de ahorro y en créditos destinados al sector de manufactura con una participación de mercado de 20,1% y 14,5%, respectivamente. Adicionalmente, ocupa el segundo lugar en cartera de créditos bruta y créditos destinados a los sectores turismo y agrario, con una participación de mercado de 14,0%, 11,9% y 14,8%, respectivamente. En cuanto a captaciones totales más otras obligaciones a la vista ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano con una participación de mercado del 12,1%.

Al 31 de diciembre de 2013 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 45.068 millones, lo que representa un crecimiento de Bs. 27.197 millones (152,2%) respecto a diciembre de 2012. Al 31 de diciembre de 2013 las Inversiones en Títulos Valores se componen de 77,8% en títulos emitidos o avalados por el Estado y entes públicos venezolanos; 10,2% en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días y 11,4% con vencimientos mayores a 30 días; 0,4% en títulos emitidos por el gobierno y agencias gubernamentales de los Estados Unidos de América y 0,2% en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

El Patrimonio creció Bs. 7.324 millones (79,3%) respecto a diciembre del 2012, para alcanzar Bs. 16.557 millones al cierre de diciembre de 2013. Este aumento incluye principalmente el resultado neto del año 2013 de Bs. 6.526 millones, aumento de Bs. 1.301 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, disminución de Bs. 469 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y disminución de Bs. 34 millones producto de la realización de las ganancias cambiarias registradas previamente en el patrimonio de acuerdo a las normas dictadas por Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Al 31 de diciembre de 2013, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,9%<sup>(1)</sup> (mínimo requerido 9%) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 19,0% (mínimo requerido 12%) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

(1) Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidas o avaladas por el Estado y entes públicos venezolanos.

## Mercantil C.A., Banco Universal. Consolidado

Años finalizados

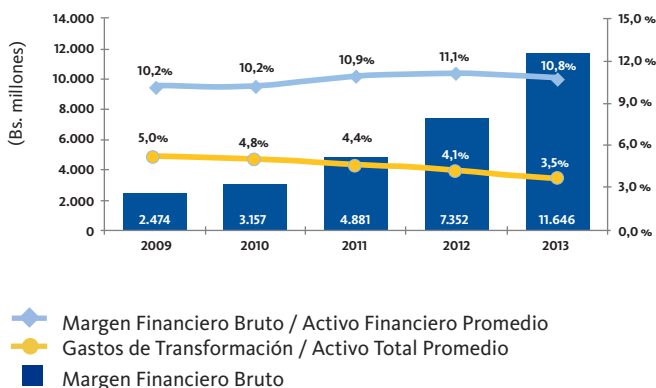
(En miles de Bs. y millones de US\$)

	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
	2013	2013	2012	2011
	US\$( <sup>1</sup> )	bolívares	bolívares	bolívares
Total Activo	29.126	183.030.629	104.514.153	67.351.251
Inversiones en Títulos Valores	7.172	45.067.501	17.870.463	11.075.704
Cartera de Créditos, neta	14.291	89.809.279	57.755.945	41.974.923
Captaciones del Público	25.899	162.756.924	92.499.400	59.558.134
Patrimonio	2.635	16.557.049	9.233.354	6.127.715
Resultado Neto del Ejercicio	1.067	6.525.812	3.395.032	2.142.731

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

<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

### Evolución del Margen Financiero Bruto



El resultado neto del año 2013 de Bs. 6.526 millones representó un incremento de Bs. 3.131 millones (92,2 %) respecto al año 2012, esta variación se debe principalmente a:

El incremento de Bs. 4.294 millones (58,4 %) en el margen financiero bruto, que obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio al 31 de diciembre de 2013 fue de 10,8 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 11,1 %.

Aumento en los gastos por incobrabilidad de cartera de créditos de Bs. 881 millones (106,9 %), incremento de Bs. 612 millones (51,8 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débito, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año. Incremento de Bs. 32 millones (48,6 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos, aumento de Bs. 802 millones (682,7 %) en ingresos producto del desplazamiento del

tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, la cual pasó de Bs. 4,2893/US\$ 1 a Bs. 6,2842/US\$ 1. Disminución de Bs. 35 millones (4,6 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año 2013 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 721 millones y aumento de Bs. 53 millones (12,9 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Por otra parte se registró un aumento en los gastos de transformación por Bs. 2.152 millones (47,8 %) con relación al año 2012, principalmente por el incremento de Bs. 831 millones (39,3 %) en los gastos de personal, el cual obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios en respuesta a las circunstancias económicas del año y a la mensualización (pago fraccionado) a partir de enero 2014 de la bonificación única establecida en el contrato colectivo y en los contratos individuales de trabajo. Aumentos de Bs. 619 millones (60,7 %) por aportes a organismos reguladores; y de Bs. 703 millones (51,1 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 115 millones (26,3 %) por gastos de servicios externos contratados, como transporte de valores, vigilancia y otros, Bs. 203 millones (55,4 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 188 millones (109,4 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 198 millones (49,5 %) en otros gastos generales administrativos.

## Mercantil Commercebank Florida Bancorp

El 2013 marcó otro año de crecimiento en la cartera de créditos y depósitos. A medida que se vieron fortalecidas las cifras de balance y los índices de capital, la rentabilidad aumentó de forma constante y nuestra presencia en el mercado se expandió.

El total de activos se mantuvo en US\$ 6.829 millones, mientras que la cartera de créditos neta se incrementó en US\$ 379 millones (8,7 %) hasta alcanzar US\$ 4.750 millones. Los créditos sin devengo de intereses con respecto al total de la cartera de créditos bruta mejoraron constantemente para cada trimestre de 2013, alcanzando al cierre del año una proporción de 0,7 %, por debajo del benchmark del sistema el cual alcanzó 1,0 %. Esto marcó una mejora del 1,9 % con respecto al año anterior. Con una sólida calidad de activos, la provisión del Banco para la cartera de créditos fue de US\$ 300 mil en 2013, el nivel más bajo registrado en los últimos cinco años.

Oportunidades en los sectores comercial e industrial resultaron en un crecimiento de la cartera de créditos de este segmento estratégico para el Banco de 14,0 % durante el 2013. La demanda de préstamos para financiar desarrollos multifamiliares y locales comerciales se complementó con el comercio de productos básicos, distribuidores al por mayor y empresas que buscan ser propietarios de sus instalaciones. Ofertas de participación de la industria aeroespacial del sur de Florida y de la industria de petróleo y gas de Houston también contribuyeron al aumento de la cartera de créditos comerciales e industriales.

Durante el año 2013, los depósitos totales aumentaron de US\$ 5.325 millones a US\$ 5.519 millones lo que representa un 3,6 %.

El patrimonio de Mercantil Commercebank Florida Bancorp cerró en US\$ 652 millones. Al cierre del ejercicio, el Banco registró un índice de patrimonio sobre total de activos de 10,3 % y de patrimonio sobre activos ponderados con base en riesgos de 16,2 % los cuales exceden los mínimos regulatorios. Asimismo, la posición de liquidez del Banco sigue siendo robusta.

Para el año 2013, Mercantil Commercebank Florida Bancorp registró una utilidad neta de US\$ 29 millones, representando un aumento de US\$ 2 millones (8,5 %) respecto al año 2012. Sin embargo, el margen financiero bruto disminuyó 5,1 % pasando de US\$151 millones a US\$ 144 millones, principalmente como resultado de las políticas monetarias y fiscales del Federal Reserve System (Fed) orientadas a mantener un entorno de tasas de interés bajas. La utilidad en operaciones aunque disminuyó 21,8 % respecto al 2012, continúa siendo fuerte al alcanzar US\$ 43,6 millones, como resultado del continuo enfoque del Banco en sus estrategias para mejorar la oferta de productos, aumentar la eficiencia y ampliar su presencia en los mercados que sirve.

Las subsidiarias de Mercantil Commercebank Florida Bancorp especializadas en los servicios de corretaje de valores y fideicomiso, también experimentaron un crecimiento rentable durante el año 2013. Los activos de terceros bajo la administración de Mercantil Commercebank Investment Services y Mercantil Commercebank Trust Company aumentaron en el año a US\$ 2.115 millones desde US\$ 1.922 millones (10,1 %) y los ingresos totales combinados crecieron 19,2 % en comparación con el año anterior.

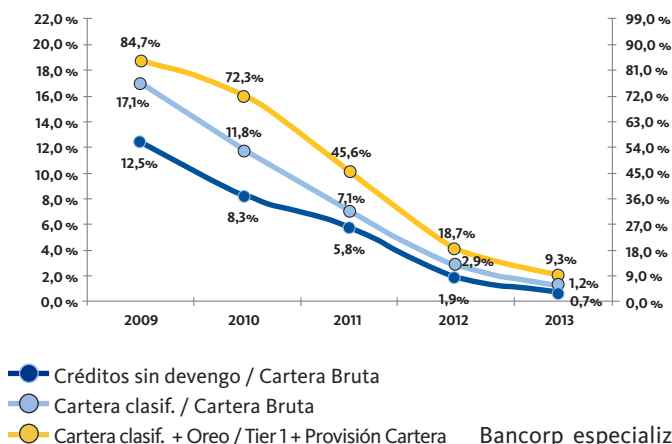
### Mercantil Commercebank Florida Bancorp, Inc

Consolidado Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
	2013 US\$ <sup>(1)</sup>	2013 bolívares	2012 bolívares	2011 bolívares
Total Activo	6.829	42.915.631	29.288.704	28.499.014
Portafolio de Inversiones	1.766	11.098.632	9.087.646	9.188.697
Cartera de Créditos, neta	4.750	29.850.842	18.750.430	17.606.508
Depósitos	5.519	34.679.395	22.840.278	21.057.053
Patrimonio	652	4.099.705	2.783.683	2.577.187
Resultado Neto del Ejercicio	29	177.734	114.820	48.696

Cifras presentadas de acuerdo con Principios Contables de Aceptación General US GAAP.

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

### Índices Calidad de Cartera





## Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el año 2013 experimentó un crecimiento de 44,8 % respecto al año 2012 al alcanzar Bs. 10.378 millones, cifra que refleja un importante logro de la gestión de la empresa. Al 31 de diciembre de 2013, Mercantil Seguros se ubicó en la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 12,4 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2013 en Bs. 10.546 millones 58,1 % superior al 31 de diciembre de 2012. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs.3.957 millones, 76,9 % superior al 31 de diciembre de 2012, cifra que permite contar con un margen de solvencia que cumple con las regulaciones vigentes.

Las cifras presentadas incluyen todas las reservas obligatorias y voluntarias que respaldan las operaciones de la compañía, entre ellas, las reservas para los siniestros pendientes de liquidación y pago. Las garantías y reservas alcanzan la cantidad de Bs. 5.456 millones, 43,3 % superior al cierre del año 2012.

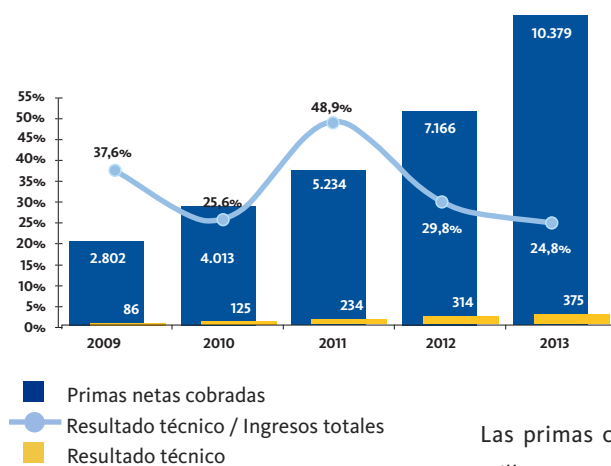
Al cierre del 31 de diciembre de 2013, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs. 9.119 millones, 59,3 % superior al 31 de diciembre de 2012. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las Reservas Técnicas, alcanzó Bs. 7.068 millones, 49,6 % superior al 31 de diciembre de 2012, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer diligentemente los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Individuales, pasaron de Bs. 3.753 millones en el año 2012 a Bs. 5.501 millones al 31 de diciembre de 2013, reportando un incremento del 46,6 %, representado principalmente por los ramos de Salud y Automóviles.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Colectivos, pasaron de Bs. 2.911 millones en el año 2012 a Bs. 4.133 millones en el año 2013; reportando un crecimiento del 41,9 %. Este segmento representa un monto importante en la cartera de la empresa, con una participación del 39,8 %.

El resultado técnico<sup>2</sup> al 31 de diciembre de 2013, alcanzó Bs. 375 millones, 19,3 % superior al año 2012, con un indicador de índice combinado<sup>3</sup> de 95,7 %. El resultado neto del año 2013 asciende a Bs. 1.306 millones, 58,4 % superior al resultado del año 2012.

### Primas cobradas y Resultado Técnico



### Mercantil Seguros, C.A.

Años finalizados

(En miles de Bs. y millones de US\$)

	Diciembre 31 2013 US\$( <sup>1</sup> )	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares
Total Activo	1.678	10.545.708	6.672.292	4.813.614
Portafolio de Inversiones	1.451	9.119.324	5.723.369	4.140.224
Patrimonio	630	3.956.532	2.236.437	1.468.783
Resultado Neto del Ejercicio	213	1.305.981	824.566	461.181
Primas Cobradas Netas	1.652	10.377.700	7.165.625	5.234.394

Cifras presentadas de acuerdo con Normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en Venezuela.

<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; el balance general se traduce al tipo de cambio de cierre de Bs. 6,2842 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del período de Bs. 6,1180 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

<sup>(2)</sup> Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración - Aportes y contribuciones.

<sup>(3)</sup> Índice Combinado = (Siniestros + Comisiones + Gastos de administración + Aportes y contribuciones) / Primas devengadas.

## ***Otras filiales de Mercantil Servicios Financieros***

Entre sus compañías filiales Mercantil Servicios Financieros cuenta con una casa de bolsa, una sociedad administradora de fondos mutuales y carteras de inversión que consolidan con Mercantil Merinvest, C.A., adicionalmente cuenta con otros bancos en el exterior y otras filiales no financieras en Venezuela, a continuación un resumen de las actividades de dichas filiales:

- Mercantil Merinvest, C.A. al 31 de diciembre de 2013 alcanzó activos totales consolidados por Bs. 193 millones, lo que representa un incremento de 55,7 % en comparación con el 31 de diciembre de 2012. Esta variación se ve reflejada en las inversiones en títulos valores, las cuales aumentaron 140,3 % con respecto a diciembre 2012 para ubicarse en Bs. 136 millones al cierre del año 2013. La utilidad del año 2013 se ubicó en Bs. 60 millones, superior en 117,3 % a la obtenida en el año anterior, la cual alcanzó Bs. 28 millones, esta variación se origina principalmente por el aumento en los ingresos de comisiones en administración de carteras y las ganancias en venta de títulos valores.

Mercantil Merinvest inauguró la casa de valores y administradora de inversiones que lleva por nombre Mercantil Capital Markets (Panamá), la cual se especializará principalmente en los mercados de capitales latinoamericanos, brindándole a sus clientes oportunidades de inversión a través de una oferta de productos y servicios de calidad como compra / venta de títulos valores, fondos mutuales, financiamiento de margen, mutuos y administración de custodia de títulos valores. Mercantil Capital Markets (Panamá) cuenta con atributos innovadores como la afiliación a distancia y un módulo de información financiera on-line, ambos disponibles a través de su página web [www.mercantilcapitalmarketspanama.com](http://www.mercantilcapitalmarketspanama.com).

- Mercantil Bank (Schweiz) AG, la cual incluye su filial Mercantil Bank and Trust Limited (Cayman), alcanzó un total de activos de US\$ 292 millones al 31 de diciembre 2013, lo que representa una disminución de 6,1 % en comparación con el 31 de diciembre de 2012. El resultado neto del año 2013 alcanzó una pérdida de US\$ 7,4 millones, inferior en US\$ 8 millones a la ganancia neta obtenida en el año 2012 de US\$ 1 millón, esta variación obedece principalmente a mayores gastos operativos y requerimientos de provisión para la cartera de créditos.
- Mercantil Bank (Panamá) S.A., al 31 de diciembre de 2013 posee un total de activos de US\$ 242 millones, 13,0 % superior respecto al cierre de diciembre de 2012. La cartera de créditos neta se mantuvo en niveles similares alcanzando US\$ 152 millones al cierre del 31 de diciembre de 2013. Los depósitos se ubicaron en US\$ 196 millones 21,9 % superior al cierre de diciembre 2012 cuando se ubicaron en US\$ 160 millones. El resultado neto del año 2013 alcanzó una pérdida de US\$ 3,6 millones que compara con la utilidad neta alcanzada en el año 2012 de US\$ 8,7 millones, la variación obedece principalmente a la disminución de los ingresos por operaciones de compra-venta de títulos valores que en el año 2013 alcanzó US\$ 0,5 millones en comparación al año anterior de US\$ 9,2 millones y a mayores requerimientos de provisión para la cartera de créditos de US\$ 4,2 millones.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, tales como Servibien, Almacenadora Mercantil y otras con diversas inversiones en títulos valores. Al 31 de diciembre de 2013, Mercantil Inversiones y Valores C.A. a nivel consolidado poseía activos y patrimonio por Bs. 42 millones y Bs. 40 millones, respectivamente.

## Voluntariado activo en apoyo a Habitat for Humanity

Habitat for Humanity promueve y restituye centros de vivienda para familias más necesitadas con el apoyo de instituciones, empresas, y voluntariado organizado. Los empleados de Mercantil Commercebank se unen cada año para trabajar en equipo como voluntarios en el proyecto Blitz Build de Habitat for Humanity y disfrutar de una experiencia gratificante que transforma las vidas de las familias de bajos ingresos al brindarles oportunidades de acceder a viviendas asequibles.



## Espacios para la educación y el arte

Mercantil ratifica su compromiso por la preservación del patrimonio histórico venezolano. La Fundación Mercantil apoyó la restauración del mural de Oswaldo Vigas *Un Elemento- Personaje Vertical en Evolución Horizontal*, ubicado en la Plaza del Rectorado de la Universidad Central de Venezuela. La restauración de esta obra contribuye a mantener la designación de esta Casa de Estudios como Patrimonio de la Humanidad otorgada por la UNESCO, en el año 2000 y fortalece los lazos que por más de veinte años han existido entre Mercantil y la UCV.



# Calificaciones de Riesgo

Anualmente la empresa calificadora Fitch Ratings realiza los procesos de calificación

crediticia a Mercantil Servicios Financieros (Mercantil), incluyendo la de sus emisiones en circulación, así como la de sus subsidiarias Mercantil Banco Universal C.A., Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A. Adicionalmente Clave, Sociedad Calificadora de Riesgo, asigna calificaciones de riesgo a las emisiones de Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales de Mercantil.

En la tabla anexa se presenta un resumen de las calificaciones crediticias vigentes de Mercantil y de las instituciones que la conforman en las diversas geografías donde opera.

Las calificaciones de Mercantil están basadas en la diversificación geográfica de sus operaciones, rentabilidad sostenida y creciente, sólida calidad de su cartera de créditos, así como una adecuada liquidez y bajo apalancamiento. Mercantil se encuentra entre los emisores venezolanos con mejor calificación. De acuerdo a la escala de Fitch Ratings las calificaciones reflejan una “Muy Alta Calidad Crediticia” y “denotan una muy baja expectativa de riesgo de crédito y una sólida capacidad de pago oportuno para con los compromisos financieros”. En lo que respecta a las calificaciones otorgadas a las emisiones de Papeles Comerciales y Obligaciones Quirografarias de Mercantil, son las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela.

En el caso de Mercantil Banco Universal, las calificaciones de riesgo nacional están sostenidas por su franquicia, su base de depósitos estable, su adecuado desempeño y por su cultura de gestión de riesgos, constituyendo las mejores calificaciones otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales están mayormente supeditadas al riesgo país de Venezuela.

Las calificaciones otorgadas a Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A. reflejan flexibilidad financiera para el pago de sus compromisos y están suportadas por una mejora en su rentabilidad y calidad de su cartera de créditos, así como por sus adecuados índices de capitalización y sólido perfil de liquidez.

## Mercantil Servicios Financieros

Calificación Nacional  
 Largo plazo  
 Corto plazo  
 Papeles Comerciales (corto plazo)  
 Obligaciones Quirografarias (largo plazo)

### Fitch Ratings

Fitch Ratings	Clave
AA (Ven)	-
F1+ (Ven)	-
A1	A1
A2	A2

## Mercantil Banco Universal

Calificación Nacional  
 Largo plazo  
 Corto plazo  
 Calificación Internacional  
 Largo plazo (Moneda Extranjera)  
 Corto plazo (Moneda Extranjera)  
 Largo plazo (Moneda Local)  
 Corto plazo (Moneda Local)  
 Viabilidad

### Fitch Ratings

AA+ (Ven)
F1+ (Ven)
B+
B
B+
B
b+

## Mercantil Commercebank Florida BanCorp y Mercantil Commercebank N.A.

Calificación Internacional  
 Largo plazo (Depósitos)  
 (solo Mercantil Commercebank N.A.)  
 Largo plazo  
 Corto plazo  
 Viabilidad

### Fitch Ratings

BB+
BB
B
bb

## Zoolens: Educación y Arte a través de la fauna silvestre

Desde 2010, el Proyecto de Fotografía Zoolens<sup>SM</sup> desarrollado por Mercantil Commercebank fue diseñado para estimular el conocimiento de la vida silvestre entre los estudiantes del Condado de Miami-Dade a través del arte de la fotografía. En asociación con el Zoológico de Miami y la Sociedad Zoológica de la Florida, la iniciativa convoca a los estudiantes, les ofrece un espacio para mostrar su creatividad y propicia la unión de la comunidad a través de la educación y el arte. Anualmente participan cientos de jóvenes y desde hace dos años se abrió para todos los estudiantes de secundaria del condado Miami-Dade del Sur de la Florida.



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

La gestión de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de Mercantil Servicios Financieros, tiene como misión promover a todos los niveles de la Organización y como componente de un buen Gobierno Corporativo, una cultura de cumplimiento de los requerimientos legales y normativos de Prevención y Control de LC/FT de la Superintendencia Nacional de Valores (Resolución 110) y la Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo en Venezuela, como en las diferentes geografías donde Mercantil Servicios Financieros tiene presencia, apoyando a la Organización mediante un enfoque sistemático y profesional, en la identificación, seguimiento y administración del Riesgo Reputacional por LC/FT, proporcionando información, análisis y recomendaciones, a fin de asegurar una actuación ajustada a las regulaciones y a las mejores prácticas internacionales en la materia, como lo son las Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y del Grupo de Acción Financiera del Caribe (GAFIC), los Principios Wolfsberg y el Documento de Debida Diligencia con la clientela de los Bancos del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Los mecanismos de control interno y de supervisión establecidos, principalmente en las filiales Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, Mercantil Bank Curaçao, Mercantil Bank (Panamá), Mercantil Bank Schweiz, Mercantil Commercebank y Mercantil Capital Markets (Panamá), S.A, son adecuados para la detección de operaciones que se presuman de LC/FT, en virtud de la naturaleza de sus actividades y su reporte a las autoridades competentes de considerarse necesario.

La Política “Conozca su Cliente” es el eje central en que se apoya esta materia en Mercantil Servicios Financieros para la detección de operaciones que se presuman de LC/FT, cuyos procesos de cumplimiento de Prevención y Control de LC/FT, son revisados permanentemente por las autoridades supervisoras correspondientes de las diferentes jurisdicciones donde Mercantil Servicios Financieros se desempeña, al igual que por Auditoría Externa y Auditoría Interna.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa, se cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de LC/FT”, estructurado por un Oficial de Cumplimiento de Prevención de LC/FT, que reporta directamente a la Junta Directiva, un Comité multidisciplinario y una Unidad de Prevención y Control de LC/FT y Responsables de Cumplimiento designados para las áreas identificadas sensibles de riesgo de LC/FT, al igual que con un Plan Operativo, un Programa de Evaluación y Control, un Código de Ética, un Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT y un Programa de Adiestramiento.

Durante el Año 2013, su acción estuvo enfocada principalmente a fortalecer la cobertura y minimización de los riesgos de LC/FT, mediante la aprobación y establecimiento de políticas, actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de LC/FT, designación de empleados Responsables de Cumplimiento en áreas sensibles de riesgo, implantación de nuevos procesos de monitoreo y control de carácter administrativo y operativo, capacitación del personal con especial énfasis en los que administran procesos de mayor sensibilidad de riesgo y la adquisición de tecnología de vanguardia, lo cual le ha permitido contar con una estructura eficiente y efectiva, con un alto nivel profesional en el proceso de administración del riesgo, dentro de un ambiente de mejoras continuas.

En materia de Adiestramiento Mercantil Servicios Financieros desarrolló un extenso Programa de talleres y cursos con la participación de 7.500 empleados.

Mercantil Servicios Financieros se relaciona permanentemente con los organismos reguladores de las distintas áreas geográficas donde tiene presencia, manteniendo una comunicación ágil y efectiva con los mismos.



## La alegría de ser tomados en cuenta

Fundación Mercantil apoya diferentes programas de la obra social Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC). A este apoyo se suma la solidaridad y generosidad de los trabajadores del Distrito Capital, quienes cada navidad donan juguetes a los niños de las zonas populares que son atendidas por esta institución. Esta actividad se realiza desde el año 2007, y a la fecha se han beneficiado más de 8.000 niños. La entrega de los juguetes donados por los trabajadores se realizó en la parroquia Nuestra Señora de La Paz en Montalbán, Caracas, con la presencia de voluntarios Mercantil y colaboradores de la comunidad.



## Actividades informativas y de sensibilización

Mercantil mantiene desde hace 10 años un Plan de Prevención del consumo de drogas denominado Conocer es Ganar, que tiene el propósito de sembrar conciencia entre los trabajadores y su entorno familiar acerca de los efectos nocivos de las drogas y la importancia de su prevención. Entre las diversas actividades que Mercantil organizó en el 2013 para sus trabajadores, destaca la presentación de una obra de teatro que utiliza el humor para promover una reflexión sobre el alcoholismo, a través de las historias de personas que han sufrido las consecuencias del consumo excesivo de alcohol.



# Auditoría Interna

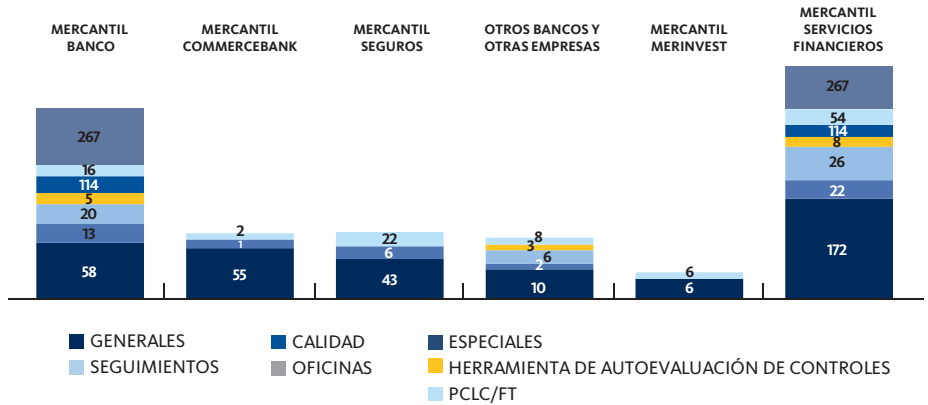
Auditoría Interna Mercantil Servicios Financieros

desempeña una actividad independiente bajo un enfoque sistemático para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control interno y gobierno corporativo; asimismo contribuye al logro del Plan Estratégico siendo una Unidad con clara orientación hacia los usuarios, con una plantilla de personal integrada por profesionales especializados, con conocimiento apropiado de las tareas que se ejecutan y con actuación bajo principios, normas y atributos para el cumplimiento independiente y objetivo de las actividades.

Los trabajos que lleva a cabo Auditoría Interna, se realizan considerando las Leyes y requerimientos regulatorios vigentes en el país domicilio de cada vehículo financiero, normas internacionales para la práctica profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos (IIA), entre otros, desarrollando actividades de aseguramiento establecidas por dicho Instituto, tales como evaluaciones y recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno corporativo, gestión de riesgo y control para el cumplimiento de objetivos relacionados con la promoción de la ética y valores apropiados dentro de Mercantil, aseguramiento de la gestión y responsabilidad eficaz en el desempeño de la Institución, apoyo a la Misión y Visión así como el reforzamiento de la comunicación a los diferentes estamentos acerca de la labor que desempeña Auditoría, a fin de contribuir de manera más eficiente en las mejoras de los procesos de Mercantil.

La naturaleza y alcance del trabajo de Auditoría Interna Mercantil Servicios Financieros se orientó hacia la eficacia y eficiencia operativa, confiabilidad de los sistemas de información y calidad que generan estos sistemas, protección de los activos y cumplimiento de políticas, controles, leyes, regulaciones y requerimientos por Mandato Corporativo, para ello la planificación anual de Auditoría contempló revisiones de tipo generales, especiales, seguimiento, administración del riesgo de LC/FT y calidad, asimismo se ha fortalecido la aplicación de autoevaluaciones en unidades y procesos considerando esta actividad como una mejor práctica para la identificación de brechas de riesgo. Auditoría Interna, bajo flujo continuo, mide, analiza y monitorea una serie de indicadores de desempeño a fin de garantizar a Mercantil la revisión y seguimiento del Control Interno de los diferentes procesos.

Estructuralmente Auditoría Interna reporta directamente a la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros y administrativamente al Presidente de MSF y está conformada por unidades establecidas en Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Commercebank, las cuales desarrollan separa e independientemente sus programas de revisión a la siguiente cobertura:



Durante el año 2013 Auditoría Interna efectuó 663 auditorías que contribuyeron al fortalecimiento de los controles internos en las diferentes unidades de Mercantil, dando prioridad a los procesos de mayor impacto de riesgo, efectuó seguimiento a los planes de acciones correctivas implementadas por la Administración; apoyó a los Auditores Externos en la verificación de las cifras de los rubros de los Estados Financieros; apoyó a la Administración en cuanto a los requerimientos de los organismos reguladores, efectuó evaluaciones en materia de Administración de Riesgo de LC/FT y se verificó el cumplimiento y adecuación por parte de las Unidades de los procesos certificados y la nueva certificación de la Vía Rápida a través de la Norma Fondonorma ISO 9001:2008 en Mercantil Banco Universal.

## Pensando en los más pequeños

Por más de diez años Mercantil apoya a Fundana Casa Hogar Villa Los Chiquiticos, Institución creada en 1991 que presta atención a niños y niñas hasta los seis años que se encuentran en situación de exclusión. Su sede está ubicada en la urbanización Caurimare, Municipio Baruta de Caracas. En el 2013 Mercantil participo en el Programa de Protección integral de la Casa Hogar, beneficiando a los niños que se encuentran bajo cuidado residencial.



## La Colección Mercantil en PINTA Nueva York

Mercantil Commercebank, en alianza con Mercantil Arte y Cultura, participó en PINTA Nueva York, reconocida feria internacional de arte moderno y contemporáneo que reúne artistas de América Latina, España y Portugal. PINTA se ha convertido en un evento de referencia para coleccionistas, museos y curadores. En esta ocasión, se presentaron obras de arte de la Colección Mercantil representada por la reconocida artista GEGO.



# Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros que se efectúa tanto en forma directa como a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest, Mercantil Commercebank y Mercantil Inversiones y Valores, así como de la Fundación Mercantil, alcanzó la cantidad de Bs. 37,4 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas que adelantan reconocidas organizaciones educativas y de desarrollo social en Venezuela y en los Estados Unidos.

Los aportes se destinaron en un 47 % a Instituciones que atienden la educación básica y superior, contribuyendo al fortalecimiento integral del proceso educativo y a la formación de nuevos profesionales y el 52 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades programas de prevención en salud, programas sociales de atención a niños y jóvenes, aquellos que divulgan el arte y la cultura.

## Educación básica, superior y capacitación para el trabajo

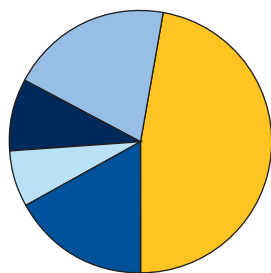
En el 2013 se continuó impulsando el Programa Ponle Cariño a tu Escuela, por medio del cual se contribuye al fortalecimiento de la infraestructura física de planteles escolares, haciendo énfasis en el fomento y creación de una conciencia y compromiso sobre la cultura de mantenimiento y de preservación del medio ambiente. En este sentido, y en alianza con la Asociación Civil Fe y Alegría se atendieron escuelas en los estados Lara, Sucre, Zulia y en el Distrito Capital, beneficiando a 3.570 miembros de las comunidades educativas. Asimismo, y en conjunto con la Asociación Venezolana de Escuelas Católicas (AVEC) se otorgaron aportes para atender necesidades de escuelas en Amazonas, Bolívar, Caracas y Zulia, favoreciendo a 2.900 estudiantes y docentes.

Asimismo, cabe destacar el apoyo permanente a diferentes Programas de Becas dirigidos a niños de sectores populares y a jóvenes excluidos del sistema educativo formal, en especial aquellos que están orientados a la formación en áreas técnicas que les permitan su inserción al mercado laboral. Entre las instituciones beneficiarias están: AC Alianza para el Conocimiento Instituto Venezolano Suizo; la Fundación para el Desarrollo de la Educación (Fueduca), Asociación Superación por medio de la Tecnología (Superatec); Fundación Santo Domingo (Formación de Auxiliares de Enfermería para la atención de ancianos); Fundación Alzheimer; Asociación Civil Damas Salesianas (La Milagrosa –Baruta).

Durante 2013, destaca el apoyo efectuado a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas que atienden el desarrollo académico y profesional de estudiantes universitarios; entre ellas las Universidades Católica Andrés Bello, del Zulia, Simón Bolívar, Central de Venezuela, Metropolitana, Monteávila, Nacional Experimental del Táchira, Fundación IESA, Fundación Universitaria Monseñor Rafael Arias Blanco y Fundación Pygmalion (UCV). Estos aportes estuvieron, dirigidos especialmente a los Programas de Inclusión por medio del otorgamiento de Becas y Ayudas de matrículas a alumnos con mayor necesidad; a las actividades de Desarrollo Académico – Estudiantil; Dotación y Equipamientos de Laboratorios, Bibliotecas y Salas de Usos Múltiples; así como también al mejoramiento de la infraestructura física.

## Aporte Social Mercantil

Año 2013



Educación	47 %
Desarrollo Social	20 %
Salud	9 %
Instituciones Religiosas	7 %
Cultura	17 %

En Estados Unidos, como parte del compromiso social, se dio sostenimiento a diferentes programas educativos que llevan a cabo una serie de instituciones, especialmente en el sur de la Florida entre las que destacan: Florida International University (FIU); Barry University y Miami Dade College. De igual forma, se continuó desarrollando el programa educativo que adelanta Mercantil Commercebank en las escuelas de Miami Dade en alianza con Miami Metro Zoo que permite incentivar la investigación y conocimiento de la fauna de la ciudad.

### *Desarrollo social y salud*

En el 2013, Mercantil continuó apoyando la labor realizada por las organizaciones sociales y de salud, que adelantan programas destinados a la población infantil, juvenil y al anciano; prevención del consumo de drogas, atención al discapacitado, y ayuda nutricional al niño y al indigente.

Entre las instituciones destacan: Alianza Social VenAmCham, Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef); Fundación Nacional El Niño Simón (adscrita al Ministerio del Poder Popular para la Educación), Centro de Servicio de Acción Popular (Cesap); AC Red de Casas Don Bosco; Asociación Civil Buena Voluntad; Asilo La Providencia; Salud y Familia, Alianza para una Venezuela sin Drogas, Autismo en Voz Alta; Comedores Madre Teresa de Calcuta; Sovenia; ABC Prodein; Provice y TECHO Venezuela.

En salud, el Compromiso se ha traducido en brindar apoyo a instituciones que desarrollan programas especializados de atención médica integral, preventiva y hospitalaria a niños, jóvenes y adultos con mayores necesidades. Entre ellas, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer; Clínica Padre Pío; Fundación Cardioamigos; Hospital Ortopédico Infantil; Hospital J. M. de los Ríos; Stop Vih/Sida; Centro de Salud Santa Inés; Sociedad Anticancerosa de Venezuela; AC Hogar Clínica San Rafael de Maracaibo; Hospital San Juan de Dios de Mérida y la Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (Avessoc).

Asimismo, a través de Mercantil Commercebank se efectuaron aportes a instituciones representativas que ejecutan actividades de desarrollo social y de salud, destinadas a mejorar la calidad de vida de las comunidades que atienden, entre ellas, H.O.P.E; TECHO Florida; Houston Minority Development; Voices for Children; Liga contra el Cáncer; Marian Center School and Service; Woman's Cancer Association; Make- A- Wish Foundation y Jewish Community Center.

### *Cultura, calidad de vida y medio ambiente*

Mercantil continuó con el soporte al fomento de actividades tendentes a la conservación y protección del medio ambiente, así como también de aquellas que impulsan el talento artístico nacional en música, escritura y artes plásticas.

En el área ambiental destacan las instituciones Fundación Tierra Viva; Sociedad Conservacionista Audubon de Venezuela y la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle. Por su parte, en el área Cultural, las instituciones El Sistema Nacional de Orquestas de Venezuela, Fundación Camerata de Caracas; Museo de Arte Contemporáneo del Zulia (Maczul); Fundación Pro música de Cámara; Museo Sefardí; Fundación Museo de Arte Colonial; Fundación Francisco Herrera Luque; Fundación John Boulton; Museo Arquideocesano de Coro y Fundación Festival Caribe.

Igualmente, cabe destacar las actividades expositivas y de encuentro con el arte que adelanta el Espacio Mercantil, lugar de referencia orientado a preservar, investigar y exponer el arte venezolano a la colectividad.



Durante el 2013, en Estados Unidos, se apoyaron las iniciativas de promoción y fomento del arte y la cultura de Miami Symphony Orchestra, Museum of Fine Arts Houston; Juilliard School New York y Coral Gables Community Foundation en Florida.

### *Apoyo a las obras sociales de las instituciones religiosas*

En el año 2013, Mercantil continuó con su compromiso de apoyo a las instituciones religiosas que sostienen obras sociales a favor de los sectores menos favorecidos y desarrollan programas de promoción y fortalecimiento de la vocación sacerdotal.

Entre ellas, destacan la Conferencia Episcopal Venezolana, a través de la Pastoral Familiar y el fortalecimiento del Fondo de Solidaridad Mercantil – Cáritas, destinado a la atención de las familias afectadas por desastres naturales; Fundación Tercer Milenio; así como los aportes a las Arquidiócesis y Diócesis del país, y a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II y Asociación de Formadores Integrales (Afin).

### *Programa Donaciones en Línea: Un aporte por Venezuela*

De igual forma, en el 2013 destaca la continuación de los programas Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, mediante el cual la Fundación Mercantil en conjunto con su subsidiaria Mercantil Banco Universal ponen a disposición de las instituciones sociales su plataforma de Internet, para que la clientela pueda tener información acerca de la labor que desarrollan, proporcionándoles además la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos.

En este periodo participaron las organizaciones: Museo de Arte Colonial Quinta de Anauco, Conferencia Episcopal Venezolana, Cáritas de Venezuela, Universidad Católica Andrés Bello, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Museo de Arte Contemporáneo del Zulia, Universidad Metropolitana, Superatec AC, Fundación Venezolana Contra la Parálisis Infantil, Alianza para un Venezuela sin Drogas y la Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (AVESSOC).

### *Voluntariado Mercantil*

Finalmente, especial mención y reconocimiento merece la participación de trabajadores y sus familiares que integran el Voluntariado Mercantil, en diversas actividades de solidaridad hacia las comunidades y de apoyo al compromiso social. Entre estas, se encuentra la jornada de Siembra de árboles en el Bosque Universidad Simón Bolívar, con una asistencia de más de 900 Voluntarios y en alianza con la Misión Árbol, dependencia del Ministerio del Poder Popular para el Ambiente; la construcción de viviendas transitorias efectuadas en la zona de Charallave, estado Miranda, conjuntamente con la Organización TECHO Venezuela. Finalmente, el apoyo por séptimo año consecutivo a más de 1.000 niños de los Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC) en el Distrito Capital.

En los Estados Unidos destaca la participación y apoyo del Voluntariado en las actividades que adelantan las asociaciones Habitat for Humanity y March of Dimes.

## Apoyar a venezolanos de la tercera edad: una prioridad

Mercantil apoya desde hace más de 5 años a los ancianos de la Asociación Civil Madre Marcelina ubicada en Catia, Municipio Libertador de Caracas. El apoyo de Mercantil correspondiente al año 2013 permitió efectuar mejoras para el acondicionamiento de las instalaciones de esta Casa Hogar.



# Gobierno Corporativo

Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas, además de contar con un programa de ADR nivel 1 que se transan en “*Over The Counter*” en los Estados Unidos de América. La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva de los estatutos de la sociedad, la Ley de Mercado de Valores, el Código de Comercio y las Resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la gerencia de Mercantil analizan y estudian constantemente las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar la estructura de Gobierno Corporativo de la Compañía a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado de la Compañía 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.

Entre las iniciativas innovadoras adelantadas desde el año 2009 está la del establecimiento y desarrollo de la unidad encargada de la función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados, con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados.

Conforme a lo planificado, durante el año 2013 se avanzó en la ejecución de la Agenda Estratégica de esta unidad, mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período, extendiendo su actuación a lo relacionado con el mercado de valores.

Cabe mencionar que la filial Mercantil Commercebank, N.A. cuenta desde hace muchos años con una Unidad de Cumplimiento.

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo, lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y los Estatutos disponen al respecto, observándose lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables, así como la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la Compañía. Por lo general, en la sesión de Junta Directiva que se celebra en el mes de febrero de cada año, se considera lo correspondiente a la propuesta de dividendos que será sometida a consideración de la primera asamblea ordinaria de accionistas que se celebra en el transcurso del primer trimestre del año, dándosele la correspondiente difusión por los medios de comunicación, una vez que resulta aprobada por la Junta. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente. En el año 2013 se decretó un dividendo ordinario en efectivo que fue pagado en dos porciones y un dividendo extraordinario en efectivo que fue pagado en una sola porción.

Tanto Mercantil como sus subsidiarias cuentan con Códigos de Ética, que reúnen un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de las actividades de la Compañía. Estos Códigos incorporan 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, establecen normas que buscan regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los estatutos de la Compañía respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos, o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación de los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

La estructura de gobierno de Mercantil, está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, con sus Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo (ambos cargos desempeñados actualmente por la misma persona), el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.



## ***Junta Directiva***

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que comprenden los de la comunidad en general y en particular los de sus accionistas, acreedores, clientes y empleados. La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes y estrategias previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de Mercantil está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración. Esta presencia de Directores independientes de la Administración es una demostración más del compromiso de Mercantil de cumplir con estándares internacionales de gerencia y es consecuente con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones. La Junta Directiva está compuesta por 10 Directores Principales y 20 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, desde su constitución los Estatutos de Mercantil previeron la creación de los Comités de Compensación y Auditoría. Estos Comités estaban consagrados en los estatutos de su principal filial, Mercantil Banco Universal, desde el año 1981. Igualmente, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en marzo de 2006 los accionistas aprobaron una propuesta presentada por la Junta Directiva para modificar los estatutos de Mercantil, en la cual se otorgó rango estatutario al Comité de Riesgo, el cual había sido previamente creado por la Junta Directiva en su reunión del 31 de mayo de 2001. Cabe destacar que estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

Adicionalmente, consecuente con su tradición de acogerse a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, el Comité de Auditoría cuenta con unos estatutos que rigen su funcionamiento. Este documento detalla el propósito del Comité, sus funciones y responsabilidades. 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 Compensación de la Junta Directiva

### La composición de este Comité

#### es como sigue:

Gustavo J. Vollmer H.  
(Coordinador)  
Alfredo Travieso P.  
Víctor Sierra A.  
Miguel Ángel Capriles L.  
Luis Esteban Palacios W.  
Luis Alfredo Sanabria U.  
Claudio Dolman C.  
Oscar Machado K.  
Luis A. Marturet M.  
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios de la organización, y de aprobar la compensación del Presidente y de la alta gerencia, informando de ello a la Junta Directiva. En el año 2013 el Comité de Compensación se reunió 9 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados semestrales de Mercantil y de sus empresas subsidiarias de Venezuela y del exterior; Programas gerenciales de incentivos a corto y largo plazo de Mercantil y sus filiales de Venezuela y del exterior; análisis movimiento del personal durante el año; consideraciones sobre los diversos Programas especiales de financiamiento al personal, fijación de condiciones de los mismos; fijación política salarial anual para Mercantil y sus filiales en Venezuela y en el exterior; consideraciones dietas Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y sus filiales de Venezuela y del exterior; repaso de reportes a presentar a consideración de la Superintendencia Nacional de Valores; análisis de mercados de compensación para el Comité Ejecutivo y la Alta Gerencia; estructura compensación Comité Ejecutivo y Alta Gerencia; análisis de impacto del salario mínimo nacional para las empresas subsidiarias en Venezuela; efectos Decreto de Inamovilidad Laboral; premisas actuariales del Plan Complementario de Pensiones de Jubilación Mercantil; resultados encuesta clima organizacional; modificación de la estructura de pago de la compensación variable para los diversos trabajadores que participan en los programas correspondientes; consideraciones sobre pago único especial efectuado al personal de las empresas filiales de Mercantil en Venezuela el último trimestre de 2013; informes sobre las nuevas convenciones colectivas de trabajo de las filiales Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros; esquema de salarización de la Bonificación Única contemplada en dichas Convenciones Colectivas.

## Comité de Auditoría de la Junta Directiva

### La composición de este Comité

#### es como sigue:

Luis A. Romero M.  
(Coordinador)  
Jonathan Coles W.  
Eduardo Mier y Terán  
Gustavo Machado Capriles  
Alberto Sosa S.  
Luis Pedro España W.  
Alexandra Mendoza de Martínez  
Carlos Hellmund Blohm  
Miguel Ángel Capriles Capriles  
Alejandro González Sosa  
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de la organización, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. También aprueba la contratación y honorarios de los auditores externos. En el año 2013 el Comité de Auditoría se reunió 6 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros de Mercantil y sus filiales; consideración de las provisiones de cartera y otras reservas de Mercantil y sus filiales; opiniones de los auditores externos sobre los estados financieros y sus notas correspondientes, que incluyó un repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas; revisión y seguimiento de las actividades de auditoría interna y de las relacionadas con la Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de Mercantil y sus diversas filiales, lo cual incluyó la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos en esta materia; consideración y aprobación de los honorarios de los Auditores Externos; seguimiento del proceso de elección de los auditores externos de la filial Mercantil Banco Universal; consideración de aspectos de control interno observados por los auditores externos; informe sobre contingencias fiscales, civiles, mercantiles y laborales y las correspondientes provisiones; informe sobre los efectos de la inflación en los estados financieros y medidas que se estiman apropiadas para contrarrestarlos.

## Comité de Riesgo de la Junta Directiva

### La composición de este Comité

#### es como sigue:

Gustavo A. Marturet  
(Coordinador)  
Roberto Vainrub A.  
Gustavo Galdo C.  
Francisco Monaldi M.  
Federico Vollmer A.  
Carlos Zuloaga T.  
David Brillembourg C.  
Rafael Sánchez Brossard.  
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo, así como las políticas y límites de riesgo de Mercantil. Optimiza el uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. En el año 2013 el Comité de Riesgo se reunió 6 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración provisiones cartera de créditos; consideración y fijación de los límites de riesgo *Cross Border*; consideración, ajustes y medidas referidas a la política de Riesgo de Crédito, revisión límites para Prestatario Individual, Grupo Económico, Juntas Directivas, Comité de Compromisos de Crédito y Capital y Comité Corporativo Global; informes de situación y gestión en materia de Riesgo Operacional y Riesgo de Mercado; seguimiento de los límites fijados para la República Bolivariana de Venezuela; consideración de informes de resultados de las revisiones de carteras de crédito de las filiales en Venezuela y en el exterior; establecimiento de límites de Riesgo de Mercado para diversas filiales; valoración cartera de inversiones; "Stress Test" respecto a la Cartera de Inversiones; consideraciones sobre nueva normativa suiza promulgada por el regulador FINMA, relativa al Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR).

## ***Comité Ejecutivo***

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, y 12 altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil.

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 de la Compañía. En la actualidad, los cargos de Presidente de la Junta Directiva y de Presidente Ejecutivo son desempeñados por la misma persona. Las disposiciones estatutarias correspondientes prevén la posibilidad del ejercicio de ambos cargos por la misma persona, por decisión de la Junta Directiva.

Corresponde a este funcionario como Presidente de la Junta Directiva, la responsabilidad de dirigir las actividades y negocios de la Compañía, presidir 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. Igualmente, representa a la Compañía ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas. En ejercicio de la Presidencia Ejecutiva tiene la responsabilidad de ejercer la suprema dirección y coordinación ejecutiva de la administración de la Compañía; someter a consideración de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo la política, objetivos, estrategias y decisiones de trascendencia, informando a ambos órganos periódicamente de la situación financiera de la Compañía y de los resultados de sus operaciones. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa de la Compañía, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes Generales, Consultores y Asesores que se requieran.

Vale señalar que en el año 2013 se concluyó un ajuste de la estructura organizativa de Mercantil, por la que se establecieron dos Direcciones con reporte directo al Presidente y Presidente Ejecutivo, a saber: una Dirección Ejecutiva Global Mercantil Servicios Financieros y una Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales. De igual forma, las unidades globales de Riesgo Integral y Planificación Estratégica tienen el mismo reporte.

La Dirección Ejecutiva Global Mercantil Servicios Financieros tiene a su cargo todas las actividades globales de los segmentos de banca de Mercantil; las unidades de apoyo que agrupan las áreas de Operaciones y Tecnología, Finanzas, Consultoría Jurídica, Recursos Humanos, Comunicaciones Corporativas y es responsable de la dirección de las actividades de banca, seguros y servicios de inversión en Venezuela.

La Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales es responsable de las empresas subsidiarias de Mercantil Servicios Financieros en el exterior, teniendo a su cargo la estrategia de expansión y funcionamiento de las mismas.

## ***Auditor Interno***

Conforme a las regulaciones aplicables a Mercantil y sus filiales, Mercantil cuenta con un Auditor Interno, quien trabaja conjuntamente con el Comité de Auditoría examinando las operaciones en general de Mercantil y sus filiales.

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

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

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

## ***Divulgación de Información***

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, Mercantil elabora y publica semestralmente los Estados Financieros de la compañía. Asimismo y cumpliendo con la normativa pertinente, Mercantil prepara al cierre de cada trimestre un reporte que contiene información detallada y precisa de datos económicos y financieros, así como de cualquier otra índole y de relevancia para el mercado, el cual es divulgado al público en general, a la Superintendencia Nacional de Valores y a la Bolsa de Valores de Caracas, a través de medios de divulgación de cobertura nacional y, adicionalmente, a analistas y otros participantes de los mercados local e internacional, mediante correo electrónico. Adicionalmente, se le suministra información periódica a la Securities and Exchange Commission, en virtud de la obligación asociada al mantenimiento del programa de ADRs de Nivel 1 de Mercantil en los Estados Unidos de América. Igualmente, la información financiera de Mercantil está disponible en su página web, [www.msf.com](http://www.msf.com), así como en la de su principal subsidiaria, Mercantil Banco, en la dirección [www.mercantilbanco.com](http://www.mercantilbanco.com). Así mismo, Mercantil cumple con las regulaciones respectivas al divulgar de manera inmediata cualquier información que pueda tener un efecto material en el precio de sus acciones.

Por último, y de gran importancia, Mercantil cuenta con una Unidad de Relaciones con Inversionistas cuyas funciones comprenden la divulgación oportuna de información a inversionistas mediante diversos medios, incluyendo la realización de eventos y presentaciones.



# ***Informe de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros sobre el Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo adoptados por la Superintendencia Nacional de Valores, en lo adelante la Superintendencia***

La Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, en cumplimiento de la Resolución N° 19-1-2005 de la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores) de fecha 2 de febrero de 2005, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.129 de fecha 17 de febrero de 2005, rinde a la Asamblea Ordinaria de Accionistas el presente informe sobre el grado de cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo a que se contrae la referida Resolución.

## ***Directores Independientes de la Junta Directiva***

La Junta Directiva en su sesión de fecha 20 de febrero de 2014, realizó un examen sobre la independencia de cada director, y determinó que por lo menos una quinta parte de los miembros de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros son directores independientes, de acuerdo a los criterios sobre independencia de los Directores contenidos en la señalada Resolución. En consecuencia, Mercantil Servicios Financieros cumple con el requerimiento establecido en esta materia por la Resolución de la Superintendencia sobre Principios de Gobierno Corporativo, la cual dispone que al menos una quinta parte de la Junta Directiva esté integrada por directores independientes.

## ***Comité de Auditoría***

La totalidad de los miembros con voto del Comité de Auditoría de Mercantil Servicios Financieros son directores independientes, de acuerdo a los criterios sobre independencia de los directores contenidos en la señalada Resolución. El señor Gustavo J. Vollmer Acedo, en su condición de Presidente y Presidente Ejecutivo de la Compañía, asiste a este Comité como miembro ex officio. El Comité de Auditoría tiene y ejerce las responsabilidades sobre Principios de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, este Comité trata otras materias. En el capítulo de la memoria referido a Gobierno Corporativo se indican las materias tratadas por este Comité durante el año 2013.

En resumen, puede afirmarse que Mercantil Servicios Financieros cumple en un todo con los Principios de Gobierno Corporativo contenidos en la indicada Resolución.

## Mundialito – Torneo de Fútbol Sala en Apoyo a March of Dimes

En el año 2013 Mercantil Commercebank celebró, en la ciudad de Doral, su segundo Mundialito anual en Fútbol Sala, como parte de sus actividades anuales de apoyo para la Fundación March of Dimes. El evento, incluyó ocho equipos deportivos conformados por empleados de todas las áreas del Banco.



# Premios y Reconocimientos

La gestión de Mercantil Servicios Financieros y sus empresas subsidiarias fue objeto de diferentes reconocimientos durante año 2013:

## **Mercantil Servicios Financieros**

- De acuerdo con el ranking realizado por la agencia financiera Bloomberg, Mercantil Servicios Financieros lidera la lista de las 20 acciones de alta capitalización con mejor desempeño en el mundo, basándose en el retorno total que ha registrado la acción Mercantil entre los años 2012 y 2013.
- Según el Ranking Top 1000, publicado por la revista especializada The Banker, Mercantil Servicios Financieros ocupa la posición 372 entre las 1.000 instituciones financieras más importantes del mundo. En América Latina, Mercantil figura en la posición 20 entre las 25 empresas de servicios financieros más importantes de la región.
- La cámara venezolana americana de industria y comercio (VenAmCham) presentó el “Top 100 Companies” en el cual posiciona a Mercantil Servicios Financieros en el puesto cuatro del ranking y segunda entre las corporaciones del sector financiero. La lista incluye a las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2012.

## **Mercantil Banco Universal**

- La revista financiera The Banker otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento de “Mejor Banco 2013” en Venezuela. La institución obtuvo esta distinción luego de un análisis de sus resultados, los cuales reflejaron una sólida cartera de créditos y un alto desempeño en materia de activos y patrimonio, enmarcado en una adecuada política de gestión de riesgo.
- Fondonorma ratificó certificados de calidad de Mercantil Banco Universal, al finalizar la auditoría anual de seguimiento con Cero No Conformidades de las líneas de servicio certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008 y la inclusión de la Vía Rápida en la certificación de este año. Fondonorma es una asociación civil sin fines de lucro fundada en 1973 con el objetivo de desarrollar en Venezuela las actividades de normalización y certificación en todos los sectores industriales y de servicios, así como la formación de talento humano en estas especialidades.
- Mercantil Banco Universal recibió el IQNet Award of Distinction, el cual se otorga a organizaciones que han demostrado voluntad continua en la implantación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, que permiten asegurar la oferta de productos y/o servicios orientados a la satisfacción de sus clientes, como lo establecen los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001. IQNet es una importante red internacional de organismos de certificación de la calidad, fundada en 1990, con la misión de contribuir al desarrollo de procesos de la evaluación de la calidad y de la cual Fondonorma forma parte.

## **Mercantil Seguros**

- VenAmCham ubicó a Mercantil Seguros en el puesto número cuatro del ranking de las “Top 100 Companies” del sector asegurador.

# Direcciones Corporativas

## Mercantil Servicios Financieros

Av. Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal, Urb. Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapa, P03, Locales C-3-10 y C-3-11, Chacao, Caracas, Venezuela.  
Tel.: (58-212) 287.8200  
www.msf.com

### RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello, N° 1, Edificio Mercantil  
Piso 25, Caracas 1050, Venezuela  
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A  
Tel.: (58-212) 503.1335  
Fax: (58-212) 503.1075  
inversionista@bancomercantil.com

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

## Empresas Subsidiarias

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

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

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL AGENCIA CORAL GABLES

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

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL SUCURSAL CURAÇAO

Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1  
Willemstad, Curaçao, Netherlands Antilles  
Tel.: (5999) 461.5000  
Fax: (5999) 461.1974  
fgirigori@bancomercantilcu.com  
www.mercantilbankcuracao.com

### OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

#### BOGOTÁ

Av. 82, N° 12-18, Ofc. 805  
Bogotá, Colombia  
Tel.: (57-1) 635.0035  
Fax: (57-1) 623.7701  
jrequena2@mercantilcb.com

### LIMA

Edificio Standard Chartered  
Av. Canaval y Moreyra, N° 452, Piso 17  
San Isidro, Lima 27, Perú  
Tel. (511) 442.5100  
Fax. (511) 442.5100 Ext. 237  
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

### MÉXICO

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

### SAO PAULO

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

### NUOVA YORK

11 East 51st. Street, New York NY,  
10022-5903, U.S.A.  
Tel.: (1-212) 891.7400  
Fax: (1-212) 891.7419  
ljordan@bancomercantilyn.com

### MERCANTIL COMMERCEBANK N.A.

220 Alhambra Circle, Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 460.8701  
Fax: (1-305) 460.4010  
www.mercantilcb.com  
@MercantilCB (inglés)  
@MercantilCBesp (español)

### MERCANTIL COMMERCEBANK TRUST COMPANY, N.A.

220 Alhambra Circle, 11th floor,  
Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 441.5555  
Fax: (1-305) 441.5560  
www.mercantilctc.com

### MERCANTIL COMMERCEBANK INVESTMENT SERVICES, Inc.

220 Alhambra Circle, Penthouse, Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 460.8599  
Fax: (1-305) 460.8598  
www.mercantilcis.com

### MERCANTIL BANK (SCHWEIZ) AG

Talacker 42  
P.O. Box 9758, CH-8036 Zurich,  
Switzerland  
Phone: (41) - 433 444 555 master  
Telefax: (41) - 433 444 550  
www.mercantilbanksuiza.com

### MERCANTIL MERINVEST, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1  
Edificio Mercantil,  
Piso 24 Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.2700  
Fax: (58-212) 503.2757  
@MMerinvest

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador con calle Isaías  
"Látigo" Chávez,  
Edificio Mercantil Seguros, Chacao. Caracas  
1060, Venezuela  
Tel.: (58-212) 276.2000  
Fax: (58-212) 276.2001  
www.segurosmercantil.com  
@MercantilSeg

### MERCANTIL BANK (PANAMA), S.A.

Torres de las Américas, Piso 14  
Torre A, Locales 1401-1402. Punta Pacífica  
Apartado Postal 0819-05811.  
Ciudad de Panamá, República de Panamá.  
Tel.: (507) 282.5000  
Fax: (507) 830.5963  
contactenos\_mbp@mercantilbankpanama.com  
www.mercantilbankpanama.com

### MERCANTIL BANK & TRUST, LIMITED

Harbour Place, 4th floor  
103 South Church Street  
P.O. Box 1034 Grand Cayman,  
KY1-1102 Cayman Islands  
Tel.: (1-345) 949-8455  
Fax: (1-345) 949-8499

### MERCANTIL BANK CURAÇAO N.V.

Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1  
Willemstad, Curaçao.  
Netherlands Antilles  
Tel.: (5999) 461.5000  
Fax: (5999) 461.1974  
fgirigori@bancomercantilcu.com  
www.mercantilbankcuracao.com

## “Álter Ego. Lecturas del Retrato. Colección Mercantil”

En el 2013, la exposición “Álter Ego. Lecturas del Retrato. Colección Mercantil”, se presentó obras de 44 artistas pertenecientes a diferentes períodos del arte venezolano, desde el siglo XIX hasta el actual, donde se reproducen, bajo su óptica particular, a personas conocidas o anónimas, héroes, artistas, idealizaciones de la figura humana o cuerpos sin rostro. La exhibición de este tipo de colección pretendió abrir umbrales de conexión entre la memoria, el territorio y la sociedad. Mostro, además, la diversidad de estilos, corrientes y técnicas presentes desde el siglo XIX hasta nuestros días.



# Compromiso Social Mercantil

## Un valor corporativo

Son muchas las cosas que se pueden hacer posibles apoyando las iniciativas y proyectos de instituciones educativas y de organizaciones de desarrollo social que atienden a diversos sectores de la sociedad y que nos permiten fortalecer nuestro sentido de solidaridad y participación con la gente y sus comunidades.

A continuación, presentamos una sinopsis de la labor que desarrollan una serie de instituciones con las cuales Mercantil mantiene una relación de Compromiso Social.

### En Venezuela

#### INSTITUCIONES EDUCATIVAS

##### ACADEMIA NACIONAL DE MEDICINA

Promueve la investigación científica y técnica relacionada con la medicina, establece relaciones con instituciones relacionadas con la ciencia médica a nivel nacional e internacional y fomenta la ética en el ejercicio de la profesión.

☎ (0212) 483-21-94

Correo electrónico: [acamedve@cantv.net](mailto:acamedve@cantv.net) / [acamedve2005@yahoo.com](mailto:acamedve2005@yahoo.com)  
[www.anm.org.ve](http://www.anm.org.ve)

##### ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA

Preserva, enriquece y divulga el acervo histórico de Venezuela.

☎ (0212) 481-75-47

[www.anhvenezuela.org](http://www.anhvenezuela.org)

##### ASOCIACIÓN CIVIL AIESEC EN VENEZUELA

Organización global formada por jóvenes profesionales, estudiantes y graduados de instituciones de educación superior.

☎ (0414) 235-43-01 / (0416) 425-66-34

Correo electrónico: [comm.aiesecucv@gmail.com](mailto:comm.aiesecucv@gmail.com)  
[www.aiesec.org.ve](http://www.aiesec.org.ve)  
@AIESECVENEZUELA

##### A.C. ALIANZA PARA EL CONOCIMIENTO / INSTITUTO VENEZOLANO SUIZO

Forma técnicos profesionales en mecánica y electricidad.

☎ (0212) 953-51-55

Correo electrónico: [alianzaconocimiento@camarasuiza.org](mailto:alianzaconocimiento@camarasuiza.org)  
[www.camarasuiza.org](http://www.camarasuiza.org)

##### ASOCIACIÓN CIVIL COLEGIO SAN JOSÉ DE CALAZANS

Centro educativo para niños y niñas desde Educación Inicial hasta Diversificada ubicado en Lomas de Urdaneta, Catia

☎ (0212) 872-5063

##### ASOCIACIÓN CIVIL CONGREGACIÓN DE LAS HERMANAS

###### CARMELITAS DE MADRE CANDELARIA

Educación integral a niños y jóvenes, promoción de valores cristianos a través de centros de estudios y formación.

☎ (0212) 7313764 / 7313258

##### ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA MARÍA AUXILIADORA

Educación de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de bajos recursos.

☎ (0212) 263-56-17

Correo electrónico: [privinfmaven@gmail.com](mailto:privinfmaven@gmail.com)  
[www.hermanassalesianas.org.ve](http://www.hermanassalesianas.org.ve)

##### ASOCIACIÓN CIVIL FE Y ALEGRÍA

Desarrolla un proyecto educativo de transformación social.

☎ (0212) 564-98-10.

Correo electrónico: [venezuela@feyalegria.org](mailto:venezuela@feyalegria.org)  
[www.feyalegria.org](http://www.feyalegria.org)  
@FeyAlegriaVE

##### ASOCIACIÓN CIVIL MANO AMIGA FILA DE TURGUA

###### OBRA EDUCATIVA DE LEGIONARIOS DE CRISTO

Atiende a niños y jóvenes en zonas de bajos recursos a través de programas de educación integral y de servicios médicos-odontológicos.

☎ (0212) 243-69-03

Correo electrónico: [manoamigalm@gmail.com](mailto:manoamigalm@gmail.com)  
[www.manoamiga.org.ve](http://www.manoamiga.org.ve)  
@ManoAmigaAC

##### ASOCIACIÓN CIVIL MODELO VENEZOLANO MOVENU INTERNACIONAL

Modelo Venezolano de Naciones Unidas. Evento académico y cultural que realizan estudiantes de las Universidades: Central de Venezuela, Católica Andrés Bello, Santa María, Simón Bolívar, Metropolitana, Carabobo y Monteávila.

Correo electrónico: [coordgeneral.movenu@gmail.com](mailto:coordgeneral.movenu@gmail.com)  
[www.movenu.org.ve](http://www.movenu.org.ve)

##### ASOCIACIÓN CIVIL RED DE CASAS DON BOSCO

Ofrece a niños y jóvenes que viven en situación de abandono una experiencia de familia donde reciben protección y cobijo.

☎ (0212) 235- 41-53 / 235- 18-20

Correo electrónico: [redcasasdb@unete.com.ve](mailto:redcasasdb@unete.com.ve)  
[www.donbosco.org.ve](http://www.donbosco.org.ve)

##### ASOCIACIÓN DE EGRESADOS Y AMIGOS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Promueve espacios para la generación y consolidación del capital social en los egresados de la UCV y contribuye con el fomento y desarrollo de la misión de la Universidad

☎ (0212)793- 08-84 / 793- 96-42 / 0501UCEVISTA

Correo electrónico: [atencionafiliados@egresadosucv.org](mailto:atencionafiliados@egresadosucv.org)  
[www.egresadosucv.org](http://www.egresadosucv.org)  
@eucv

#### ASOCIACIÓN DE EGRESADOS UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

Promueve espacios para la generación y consolidación del capital social en los egresados de la UCAB y contribuye con el fomento y desarrollo de la misión de la Universidad.

☎ (0212) 266-91-41/266-17-96/266-05-21/263-45-03  
www.aeucab.net.ve  
@aeucab

#### ASOCIACIÓN DE PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN POPULAR (APEP)

Promueve la Educación Técnica en los jóvenes y adultos de los sectores más necesitados.

☎ (0212) 431-95-11  
www.apep-invecapi.com  
Correo electrónico: informacion@apep-invecapi.com

#### ASOCIACIÓN DE SCOUTS DE VENEZUELA / FUNDACIÓN SCOUT DE VENEZUELA

Contribuye al soporte de programas educativos de carácter extraescolar y de formación de niños y jóvenes en valores y ciudadanía.

☎ (0212) 550-02-67 / 550-13-23  
www.scoutsvenezuela.org.ve  
@scoutsvenezuela

#### ASOCIACIÓN MENSAJERA MISIONERA CIUDAD DEL NIÑO

Imparte enseñanza a niños de bajos recursos económicos a partir de su formación en principios cristianos.

☎ (0281) 272-30-33 / 272-23-20  
Correo electrónico: ciudaddelnino@gmail.com  
http://ciudaddelninobarcelonavenezuela.blogspot.com/

#### ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS

Contribuye al desarrollo de las ciencias económicas en Venezuela e impulsa la realización de programas de investigación.

☎ (0212) 482-78-42  
Correo electrónico: ancecon24@gmail.com  
www.ance.org.ve

#### ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE EDUCACIÓN CATÓLICA AVEC

Representa y agrupa a Instituciones que imparten educación de excelencia centrada en valores.

☎ Teléfonos: (0212) 561-25-83  
www.avec.org.ve  
@AVECCONVENIO

#### ASOCIACIÓN VENEZOLANO AMERICANA DE AMISTAD (AVAA)

Desarrolla programas de inversión social en educación y desarrollo profesional para jóvenes venezolanos.

☎ (0212) 235 7821 / 239 0929  
www.avaa.org  
@Ava\_a\_org

#### COLEGIO AGUSTINIANO SAN JUDAS TADEO

Centro de Educación Básica que ofrece educación a niños de escasos recursos.

☎ (0212) 862-33-28

#### EDUCRÉDITO

Apoya el desarrollo del talento nacional, facilitando su acceso a la educación superior, técnica y de formación continua, a través del otorgamiento de créditos educativos.

☎ (0212) 993-11-61 / 993-72-54 / 993-93-30 / 993-41-14  
Correo electrónico: contacto@educredito.org.ve  
www.educredito.org.ve  
@Educredito

#### FRATERNITAS

Contribuye a mejorar las condiciones de vida de los más desposeídos, por medio de programas educativos y sociales.

☎ (0212) 286-20-89  
Correo electrónico: consejofraternitas@yahoo.com;  
consejofraternitas@hotmail.com  
www.consejofraternitas.com

#### FUNDACIÓN EUGENIO MENDOZA

Promueve programas educativos en las comunidades.

☎ (0212) 993-27-18 / 993-34-08  
www.fundacioneugeniomendoza.org.ve

#### FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN (FUEDUCA)

Apoya instituciones y jóvenes en la formación para el trabajo.

☎ (0212) 943-40-12 / 944-37-46  
Correo electrónico: fueducualosarcos@cantv.net

#### FUNDACIÓN PARA LA INFANCIA Y LA JUVENTUD (OPPORTÚNITAS)

Convoca y promueve la participación de diversos sectores de la sociedad para fortalecer programas en beneficio de niños y jóvenes.

☎ (0212) 753-85-41  
Correo electrónico: oportunidades@gmail.com  
@fopportunitas

#### FUNDACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DEL TÁCHIRA

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas

☎ (0276) 353-04-22  
www.unet.edu.ve  
@UNEToficial

#### FUNDACIÓN / SOCIEDAD DE CIENCIAS NATURALES LA SALLE

Promueve la investigación, la publicación de libros y fomenta la preservación de los recursos naturales que conforman la geografía venezolana.

☎ (0212) 793-24-27  
www.fundacionlasalle.org.ve  
@FundLaSalle

#### FUNDACIÓN VENEZOLANA PYGMALION

Promueve el conocimiento científico a través de la prestación de servicios en las áreas de la salud y educación.

☎ (0212) 283-31-21  
Correo electrónico: mcerrolaza@cimne.upc.edu

#### INSTITUTO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN (IESA)

Forma profesionales en liderazgo y gerencia.

☎ (0212) 555-44-93 / 552-15-60/1660  
Correo electrónico: relinsti@iesa.edu.ve  
www.iesa.edu.ve  
@IESA

#### SUPERACIÓN PERSONAL A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA (SUPERATEC)

Brinda oportunidades a jóvenes para su inserción laboral a través de la tecnología.

☎ (0212) 285-25-51 / 284-12-87  
Correo electrónico: marilyn.desilva@superatec.org.ve / info@superatec.org.ve  
www.superatec.org.ve  
@SUPERATEC

#### UNIVERSIDAD DE CARABOBO (UC)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0241) 600-40-00  
www.uc.edu.ve

@UCarabobo

#### UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO (UCAB)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 407-43-00  
www.ucab.edu.ve  
@lacatolica

#### UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA (UCV)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 605-40-21  
www.ucv.ve  
@DICUCV

#### UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0261) 759-65-76  
www.luz.edu.ve

#### UNIVERSIDAD METROPOLITANA (UNIMET)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 759-88-57  
www.unimet.edu.ve  
@Unimet

#### UNIVERSIDAD MONTEÁVILA (UMA)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 232-52-55 / 32-21  
www.universidad-monteavila.edu.ve  
@monteavila

#### UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR (USB)

Forma profesionales en disciplinas científicas, tecnológicas y humanísticas.

☎ (0212) 906-31-11  
www.usb.ve  
@campusb

## INSTITUCIONES DESARROLLO SOCIAL

#### ABC PRODEIN / ASOCIACIÓN BENÉFICO CRISTIANA DE DESARROLLO INTEGRAL

Promueve el desarrollo integral del individuo.

☎ (0212) 284-38-08 / 286-09-35  
Correo electrónico: caracas@lumendei.org

#### ALIANZA PARA UNA VENEZUELA SIN DROGAS

Realiza campañas de educación y prevención sobre los peligros del tráfico y consumo de drogas.

☎ (0212) 954-01-71  
Correo electrónico: alianzasindrogas@cantv.net  
www.alianzasindrogas.net

#### ALIANZA SOCIAL VENAMCHAM

Promueve e incentiva la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas y fomenta programas en alianza con instituciones públicas y privadas.

☎ (0212) 263-08-33 / 25-86  
Correo electrónico: alianzasocial@gmail.com  
www.venamcham.org  
@VenAmCham

#### ASOCIACIÓN CIVIL ASOPICA

Contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes del eje San Francisco – Cinaruco en el estado Apure

☎ (0212) 953-92-44  
Correo electrónico: asopica@asopica.org  
www.asopica.org  
@Asopica

#### ASOCIACIÓN CIVIL AYUDA A UN NIÑO QUEMADO (ASOCIRPLA)

Atiende y desarrolla programas para contribuir a disminuir accidentes en la población infantil

☎ (0212) 267-15-50  
Correo electrónico: asocirplaven@gmail.com  
www.asocirpla.org.ve

#### ASOCIACIÓN CIVIL BUENA VOLUNTAD

Promueve la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad

☎ (0212) 944-45-55  
Correo electrónico: buenavoluntad@gmail.com  
www.buenavoluntadvenezuela.org  
@BuenaVoluntad\_

#### ASOCIACIÓN CIVIL CÁRITAS DE VENEZUELA

Desarrolla acciones humanitarias en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad y orienta su trabajo hacia la promoción y el crecimiento personal de los más necesitados

☎ (0212) 443-31-53.  
Correo electrónico: caritasvenezuela@gmail.com  
www.caritasvenezuela.org  
@caritasdevzla

#### ASOCIACIÓN CIVIL CARMEN SALLES

Centro educativo que garantiza la formación integral de niños hasta siete años de edad.

☎ (0212) 615-68-34  
Correo electrónico: previstaalegre@gmail.com



**ASOCIACIÓN CIVIL CASA HOGAR NIÑOS DESAMPARADOS "CASA HOGAR EL ENCUENTRO".**

Asiste y promueve la convivencia social entre niños y jóvenes hasta los veintiún años de edad.

☎ (0416) 313-34-44

**ASOCIACIÓN CIVIL CAMURÍ GRANDE**

Centro modelo de gestión comunitaria, creativo y productivo que contribuye a elevar la calidad de vida y promocionar la sana convivencia de los habitantes de la Parroquia Naiguatá.

☎ (0212) 516-91-52 / 516- 91-58

Correo electrónico: acccg@hotmail.com

<http://www.comunidadcamurigrande.org.ve>

@acccg

**ASOCIACIÓN CIVIL COMEDORES MADRE TERESA DE CALCUTA -COMATEC / OBRA DE LA ARQUIDIOCESIS DE CARACAS**

Proporciona atención alimentaria a personas indigentes y niños de la calle procurando su reinserción social.

☎ (0212) 442-43-60

**ASOCIACIÓN CIVIL DAMAS SALESIANAS / CENTRO LA MILAGROSA BARUTA**

Promueve el diseño y gestión de programas y proyectos que atienden la salud, la educación y la capacitación para el trabajo.

☎ (0212) 265-32-14

Correo electrónico: ads@cantv.net

[www.adsint.org.ve](http://www.adsint.org.ve)

@DamaSalesianas

**ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR BAMBI**

Ofrece atención integral a niños, niñas y adolescentes desprovistos de su medio familiar.

☎ (0212) 472-61-69 / 472-57-92.

Correo electrónico: hogarbambi@hogarbambi.org

[www.hogarbambi.org](http://www.hogarbambi.org)

@HogarBambi

**ASOCIACIÓN CIVIL HUELLAS**

Promueve la formación de liderazgos juveniles basada en principios y valores.

☎ (0212) 944-45-55

Correo electrónico: casadehuellas@huellasvenezuela.org

[www.huellas.org.ve](http://www.huellas.org.ve)

@HuellasJesuitas

**ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR MADRE MARCELINA**

Proporcionar cuidado y atención a los ancianos pobres en Caracas.

☎ (0212) 8623785 / 8641124

Correo electrónico: marcelinacaracas@hotmail.com

**ASOCIACIÓN CIVIL PARA EL DESARROLLO DE EDUCACIÓN COMPLEMENTARIA (ASODECO)**

Fomenta el mejoramiento de la calidad de vida de personas con discapacidad.

☎ (0212) 943-07-12

Correo electrónico: asodeco@cantv.net

<http://www.asodeco.org/>

@ASODECO

**ASOCIACIÓN CIVIL POR LA CARACAS POSIBLE**

Promueve la generación de un nuevo modelo de ciudad a través de diversos programas de intercambio y participación ciudadana.

☎ (0212) 577-94-14

Correo electrónico: porlacaracasposible@yahoo.com

[www.porlacaracasposible.org](http://www.porlacaracasposible.org)

@Caracas\_Posible

**ASOCIACIÓN CIVIL ORGANIZACIÓN SOCIAL CATÓLICA SAN IGNACIO – OSCASI**

Apoya a las comunidades populares mediante el fomento de la acción social del Colegio San Ignacio de Caracas.

☎ (0212) 265-16-12

Correo electrónico: oscasi@oscasi.org

[www.oscasi.org](http://www.oscasi.org)

@OSCASI

**ASOCIACIÓN NACIONAL CONTRA LA PARÁLISIS CEREBRAL**

Promueve la docencia, investigación y atención integral de niños y jóvenes con trastornos del sistema neuromuscular.

☎ (0212) 661-15-45 / 661-15-45

Correo electrónico: anapace01@hotmail.com

**ASOCIACIÓN PRÓVIDA DE VENEZUELA (PROVIVE)**

Divulga valores en niños y adolescentes, familia y sociedad, a través del desarrollo de programas educativos, de comunicación y de salud, para promover y defender la dignidad de la vida humana.

☎ (0212) 267-98-25

Correo electrónico: info@provive.com.ve

[www.provive.com.ve](http://www.provive.com.ve)

@PROVIVE

**ASOCIACIÓN VENEZOLANA PARA EL SÍNDROME DE DOWN (AVESID)**

Fomenta la formación profesional e inserción laboral de personas con síndrome de down.

☎ (0212) 283-58-87

Correo electrónico: avesid@cantv.net

[www.avesid.org](http://www.avesid.org)

@avesid

**BANCO DE SILLAS DE RUEDAS (BANDESIR)**

Proporciona sillas de ruedas e implementos ortopédicos a personas discapacitadas.

☎ (0212) 574-11-20 / 574-11-64.

[www.bandesir.org](http://www.bandesir.org)

**CENTRO AL SERVICIO DE ACCIÓN POPULAR (CESAP)**

Impulsa procesos de transformación social en personas y comunidades

☎ (0212) 861-64-58 / 862-74-23

Correo Electrónico: gruposocialcesap@org

[www.gruposcesap.org.ve](http://www.gruposcesap.org.ve)

**CONGREGACIÓN RELIGIOSA ADORATRICES ESCLAVAS DEL SANTÍSIMO SACRAMENTO**

Promueve actividades dirigidas a atender a la mujer marginada y desprotegida afectadas por diversas formas de abandono.

☎ (0414) 911-61-42

Correo electrónico: mariatrini57@hotmail.com

#### DIVIDENDO VOLUNTARIO PARA LA COMUNIDAD

Canaliza el esfuerzo colectivo de la iniciativa privada hacia el desarrollo de acciones que beneficien la calidad de vida de las comunidades.

☎ (0212) 953-95-32 / 95-41

Correo electrónico: malejandra.rodriguez@dividendovoluntario.org

www.dividendovoluntario.org

@DVC\_VE

#### FEDERACIÓN DE INSTITUCIONES PRIVADAS DE ATENCIÓN AL NIÑO, AL JOVEN Y LA FAMILIA (FIPAN)

Fortalece la obra de organizaciones de acción social y su voluntariado.

☎ (0212) 578-36-12 / 578-29-76

Correo electrónico: contacto@fipan.org.ve

www.fipan.org.ve

@FIPAN

#### FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)

Dedicada a la protección de la infancia con el fin de garantizar que niños y adolescentes cuenten con las oportunidades que hagan posible su desarrollo pleno y el logro de la equidad social, de género y étnica.

☎ (0212) 266.34-52 / 266-20-90

Correo electrónico: caracas@unicef.org

www.unicef.org/venezuela

@UNICEFVEN

#### FONDO MUNICIPAL DE PROTECCIÓN DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE CHACAO

Administra un sistema de protección de niños y adolescentes en el Municipio Chacao del Distrito Capital.

☎ (0212) 953-49-54 / 954-04-38

Correo electrónico: cmdnachacao@gmail.com

#### FUNDACIÓN ALZHEIMER DE VENEZUELA

Atiende el nivel de calidad de vida de personas afectadas con trastornos de demencia.

☎ (0212) 414-61-29

Correo electrónico: alzven@gmail.com

www.alzheimer.org.ve

@AlzheimerVzla

#### FUNDACIÓN AMIGOS DEL ADOLESCENTE (FUNDAMAD)

Fortalece los valores bio-psico-sociales y espirituales en los adolescentes a través de programas de formación y actividades para la prevención.

☎ (0212) 326-78-85

Correo electrónico: fundamadvenezuela@gmail.com

#### FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO QUE AMERITA PROTECCIÓN (FUNDANA)

Brinda hogar a niños recién nacidos y hasta los seis años de edad.

☎ (0212) 257-51-52

Correo electrónico: fundana@fundana.org

www.fundana.org

@FFUNDANA

#### FUNDACIÓN AUTISMO EN VOZ ALTA

Dirige un centro que desarrolla un modelo educativo escolar de vanguardia y una plataforma para el desarrollo de los conocimientos sobre la intervención educativa integral del autismo.

☎ (0212) 204-24-71

Correo electrónico: info@autismoenvozalta.com

www.autismoenvozalta.com

@Aenvozalta

#### FUNDACIÓN BENÉFICA DEL CARMEN CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS POBRES

Brinda atención de personas ancianas, enfermas y discapacitadas a fin de mejorar su calidad de vida.

☎ (0242) 364-55-29

#### FUNDACIÓN CARLOS DELFINO

Ofrece formación técnica a jóvenes de la Parroquia La Vega (Colegio Fundación Carlos Delfino y Colegio Josefina Gómez de Delfino).

☎ 0212 901-22-54

Correo electrónico: edelfino@fcd.org.ve

@FundacDelfino

#### FUNDACIÓN CENTRO EL PORTAL

Ofrece guarda y protección a niños y niñas atendiendo sus necesidades fundamentales.

☎ (0212) 862-16-53

Correo electrónico: fundacionportal21@gmail.com

#### FUNDACIÓN EL ALBOR

Fomenta valores en ciudadanía a niños, jóvenes y adolescentes.

☎ (0212) 267-80-65

Correo electrónico: mireyapinto347@hotmail.com

http://www.fundacionelalbor.org.ve

#### FUNDACIÓN IDEAS

Estimular iniciativas para el desarrollo de una cultura de innovación y propuestas de interés social sostenibles a largo plazo.

☎ (0212) 993-28-76 / 65-02

Correo electrónico: comunicaciones@ideas.com.ve

www.ideas.com.ve

@ConcursoIdeas

#### FUNDACIÓN MUSEO DE LOS NIÑOS

Fortalece y enriquece la formación humana de los niños y jóvenes por medio de experiencias lúdicas.

☎ (0212) 576-33-90 / 573-34-34

Correo electrónico: mminos@cantv.net

www.maravillosarealidad.com

@museitocaracas

#### FUNDACIÓN NACIONAL EL NIÑO SIMÓN (FUNDACION DEL NIÑO)

Impulsa proyectos a nivel nacional para el desarrollo y bienestar de los niños.

☎ (0212) 576-02-11 / 576-20-45

Correo electrónico: cg\_despacho@fnns.gob.ve

www.fnns.gob.ve

#### FUNDACIÓN PARA NIÑOS CON PARÁLISIS CEREBRAL (FUNPALICE)

Promueve el bienestar y atiende a personas con parálisis cerebral.

☎ (0212) 632-69-55

Correo electrónico: funpalice@gmail.com

#### FUNDACIÓN SANTO DOMINGO

Dirige un hogar residencial para atención a ancianos.

☎ (0212) 751-71-67

Correo electrónico: funsad@cantv.net

www.tuabuelito.com

#### FUNDACIÓN TIERRA VIVA

Promueve el desarrollo social del país en forma sustentable para una mejor calidad de vida.

☎ (0212) 576-31-29 / 574-68-42

Correo electrónico: info@tierraviva.org

www.tierraviva.org

#### FUNDACIÓN UNA MANO AMIGA / UMA

Brinda asistencia y atención de primera necesidad a niños, adolescentes y ancianos, con el fin de promover la convivencia social armónica.

☎ (0212) 267-67-46 / (0244) 264-53-89

Correo electrónico: dviетtri@gmail.com

www.fundacionuma.org

#### FUNDACIÓN VENEZOLANA DE AYUDA Y CAPACITACIÓN PARA LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES CON Y SIN NECESIDADES ESPECIALES (FUNVENIA)

Brinda terapias ocupacionales a niños y jóvenes con o sin discapacidad.

☎ (0212) 429-09-63 (0416) 720-36-08

Correo electrónico: funvenia@gmail.com

#### HOGAR DE ANCIANOS SAN JOSÉ / CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS ANCIANOS DESAMPARADOS

Atención integral y permanente a ancianos enfermos de bajos recursos

☎ (0212) 285-70-90

#### HOGAR DE ANCIANOS SAN JOSÉ DE LA MONTAÑA/ CONGREGACIÓN HERMANITAS DE LOS POBRES

Atención integral y permanente a ancianos enfermos de bajos recursos

☎ (0261) 798-01-19

Correo electrónico: HogarSjDela M@yahoo.com

#### HOGAR DE ANCIANOS SAN PEDRO CLAVER / OBRA SOCIAL CONGREGACIÓN HERMANA DE LOS POBRES

Proporciona cuidado y atención a ancianos de recursos limitados de Caracas y zonas aledañas.

☎ (0212) 482-01-64

Correo electrónico: ha.sanpedroclaver@gmail.com

#### PRO-ADOPCIÓN

Desarrolla proyectos y programas de atención a la familia dirigidos a cooperar en la normativa, procedimientos, valores y costumbres en materia de adopción.

☎ (0212) 577-39-85

Correo electrónico: info@proadopcion.org

www.proadopcion.org

#### PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y LA FAMILIA (PACOMIN)

Promueve el desarrollo integral del niño y la familia en comunidades de pobreza extrema en el estado Falcón.

☎ (0269) 247-03-34

Correo electrónico: pacomin@gmail.com

#### SOCIEDAD CONSERVACIONISTA AUDUBON DE VENEZUELA

Realiza programas de investigación, educación, difusión y defensa de las aves y su hábitat.

☎ (0212) 272-87-08

Correo electrónico: admin@audubonvenezuela.com

www.audubonvenezuela.org

@Audubon\_VZLA

#### SOCIEDAD VENEZOLANA PARA NIÑOS Y ADULTOS AUTISTAS (SOVENIA)

Promueve acciones en beneficio de personas con trastorno del espectro autista y desarrolla programas de apoyo a familiares.

☎ (0212) 234-25-36 / 237-10-51

Correo electrónico: sovenia@gmail.com

www.sovenia.net

@SOVENIA

#### SORDOCIEGOS DE VENEZUELA A C (SOCIEVEN)

Impulsa acciones en beneficio de las personas sordociegas de Venezuela y sus familias.

☎ (0212) – 327-43-27

Correo electrónico: socieven@socieven.org

www.socieven.org

@SOCIEVEN

#### TECHO VENEZUELA

Promueve el trabajo en asentamientos precarios y busca apoyar la situación de pobreza que viven miles de personas mediante la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios.

☎ (0414) 160- 57-33

Correo electrónico: francisco.mauro@techo.org

www.techo.org

@UnTecho

#### VENEZUELA COMPETITIVA

Estimula, en alianza con los sectores público y privado, la capacidad competitiva y emprendedora del país a través de la identificación, documentación y divulgación de las claves de éxito de personas y organizaciones con el propósito de generar una cultura de excelencia que contribuya al desarrollo sustentable de Venezuela.

☎ (0212) 239 5424 / 239 8505

Correo electrónico: proyectos@venezuelacompetitiva.com

Páginas Web: <http://www.venezuelacompetitiva.com>;

<http://www.exitovenzolano.com>

@VzlaCompetitiva

### INSTITUCIONES DE SALUD

#### ASOCIACIÓN CIVIL SALUD Y FAMILIA

Fortalece a la familia a través de programas integrales de salud.

☎ (0212) 577-55-27

www.saludfamilia.org.ve

#### ASOCIACIÓN CIVIL DAMAS AMIGAS DEL HOSPITAL VICTORINO SANTAELLA DE LOS TEQUES

Contribuye a desarrollar programas sociales de ayuda a pacientes de bajos recursos que acuden al Hospital Victorino Santaella de la ciudad de Los Teques en el estado Miranda.

☎ (0212) 383-54-56

#### ASOCIACIÓN DE TRASPLANTES DE VENEZUELA

Promueve los trasplantes de órganos y tejidos.

☎ (0212) 743-22-66 / 743-68-38.

#### ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE ESPINA BÍFIDA

Mejora la calidad de vida de los pacientes con espina bífida, a través de la atención médica, terapia ocupacional, fisioterapia, apoyo psicológico, actividades recreativas y dotación de equipos personales.

☎ (0212) 944-39-55  
Correo electrónico: bifida1@hotmail.com  
<http://www.aveb.org>  
@AVEspinaBifida

#### ASOCIACIÓN VENEZOLANA DE SERVICIOS DE SALUD DE ORIENTACIÓN CRISTIANA AVESSOC

Brinda atención médica a personas de recursos limitados.

☎ (0212) 407-44-68  
Correo electrónico: ac.avessoc@gmail.com  
[www.avessoc.org.ve](http://www.avessoc.org.ve)  
@avessoc

#### CLINICA PADRE PÍO

Proporciona atención médica integral a núcleos familiares en Caracas.

☎ (0212) 730-12-89 / 730-63-78.  
Correo electrónico: plagut@cantv.net / clinicapadrepio@cantv.net

#### CRUZ ROJA DE VENEZUELA

Brinda atención médica a la población y ayuda humanitaria en favor de víctimas de desastres producidos por fenómenos naturales.

☎ (0212) 571-20-55/ 571-55-95  
[www.cruzrojavenzolana.org](http://www.cruzrojavenzolana.org)  
@CruzRojalInforma

#### FUNDACIÓN AMIGOS DEL HOSPITAL J. M. DE LOS RÍOS

Apoya las actividades del Hospital JM de los Ríos (Hospital de Niños)

☎ (0212) 574-27-75 / 577-25-04  
Correo electrónico: patronato@cantv.net

#### FUNDACION AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER

Ayuda al niño con cáncer en el tratamiento de la enfermedad y brinda albergue al paciente y sus familiares.

☎ (0212) 575-46-10 / 577-44-12  
Correo electrónico: funamigo@cantv.net  
<http://www.fncancer.org.ve>  
@Fncancer

#### FUNDACIÓN AMIGOS DEL NIÑO CON CÁNCER DEL ZULIA (FUNDANICA)

Apoya en el Estado Zulia la calidad de vida de los niños y adolescentes enfermos de cáncer con escasos recursos económicos.

☎ (0212) 508-69-65 / 508-62-12.  
Correo electrónico: info@fundanicazulia.org.ve  
<http://www.fundanicazulia.org.ve>

#### FUNDACIÓN CARDIOAMIGOS

Atiende niños y jóvenes con enfermedades cardiovasculares y necesidades quirúrgicas.

☎ (0212) 508-69-65 / 508-62-12.  
Correo electrónico: info@cardioamigos.org  
[www.cardioamigos.org](http://www.cardioamigos.org)

#### FUNDACIÓN CENTRO MÉDICO DOCENTE LA TRINIDAD

Presta servicios de asistencia médica integral con énfasis en la prevención, diagnóstico y tratamiento.

☎ (0212) 949-64-11 / 945-63-46  
Correo electrónico: cmdlt@cmdlt.edu.ve  
[www.cmdlt.edu.ve](http://www.cmdlt.edu.ve)

#### FUNDACIÓN CONTRA LA DIÁBETES

Promueve la lucha contra la diabetes en todas sus manifestaciones patológicas y sociales.

☎ (0212) 451-82-87 / 451-55-23  
Correo electrónico: fundadiabetes@gmail.com  
[www.fundadiabetes.org](http://www.fundadiabetes.org)

#### FUNDACIÓN JACINTO CONVIT

Desarrolla programas de investigación, formación e innovación en medicina y biotecnología.

☎ (0424) 208-55-55  
Correo electrónico: admin@jacintoconvit.org  
[www.jacintoconvit.org](http://www.jacintoconvit.org)

#### FUNDACIÓN LAPAROKIDS

Atiende niños y adolescentes de recursos limitados, brindándoles acceso a servicios de tratamientos de cirugía por laparoscopia o toracoscopia.

☎ (0212) 574-75-35 / 574-25-13  
Correo electrónico: laparokids@gmail.com  
[www.laparokids.com](http://www.laparokids.com)  
@LaparoKidsVzla

#### FUNDACIÓN OPERACIÓN SONRISA VENEZUELA

Realiza y promueve actividades asistenciales y de cirugía gratuita a niños que presentan malformaciones craneofaciales (labio leporino y paladar)

☎ (0212) 267-02-55 / 267-45-71  
Correo electrónico: operacionsonrisav@hotmail.com  
[www.operacionsonrisa.org.ve](http://www.operacionsonrisa.org.ve)  
@opersonrisave

#### FUNDACIÓN PROYECTO MANIAPURE

Promueve la asistencia médica integral para los pobladores e indígenas de la etnia Panare de la región de Maniapure, del estado Bolívar, utilizando el concepto de la Telemedicina mediante el uso de computadoras, Internet y otras tecnologías de comunicación que permite atender pacientes a distancia.

☎ (0212) 265-33-75  
Correo electrónico: info@maniapure.org  
[www.maniapure.org](http://www.maniapure.org)  
@ManiapureF

#### FUNDACIÓN SANTA INÉS UCAB

Desarrolla y ejecuta un modelo de salud integral en beneficio de personas de recursos limitados.

☎ (0212) 471-55-80 / 471-42-19  
Correo electrónico: contacto.ccsi@gmail.com  
[www.ccsi.org.ve](http://www.ccsi.org.ve)

#### FUNDACIÓN VENEZOLANA CONTRA LA PARÁLISIS INFANTIL

Apoya el sostenimiento de las actividades médico asistenciales del Hospital Ortopédico Infantil de Caracas.

☎ (0212) 239-45-10 / 239-07-86  
Correo electrónico: fundacion@ortopedicoinfantil.org  
[www.ortopedicoinfantil.org](http://www.ortopedicoinfantil.org)  
@paralisisinfant

#### FUNDACIÓN VENEZOLANA PROCURA DE LA PARÁLISIS

Suministra atención integral a personas con discapacidad motora para facilitar su reinserción social.

☎ (0212) 993-47-71

Correo electrónico: fundaprocura@gmail.com

www.fundaprocura.org

@FUNDAPROCURA

#### FUNDACIÓN VENEZOLANA DE OTOLOGÍA

Contribuye al estudio y solución de los problemas del oído y órganos afines.

☎ (0212) 991-06-31

www.fvotologia.org

@fvotologia

#### HOGAR CLÍNICA SAN RAFAEL

Institución humanitaria benéfica que presta atención médica integral a personas de bajos recursos

☎ (0261) 792-20-04

www.MedicosdeMaracaibo.com

#### HOSPITAL DE ESPECIALIDADES PEDIÁTRICAS MARACAIBO ESTADO ZULIA

Brinda atención gratuita de salud integral y especializada a niños, niñas y adolescentes, con el propósito de coadyuvar en la mejora de la calidad de vida.

☎ (0261) 300-50-00

Correos electrónicos: relacionesinstitucionales@espediatricas.com

webmaster@espediatricas.com

www.espediatricas.com

@HEPediatriaGBZ

#### HOSPITALES SAN JUAN DE DIOS DE CARACAS Y MÉRIDA

Centros de atención integral hospitalaria pediátrica que funcionan como Hospitales de Especialidades cuyo objetivo es brindar salud física y emocional a los pacientes, principalmente niños y jóvenes.

☎ (0212) 907-08-11 / (0274) 271-49-66

http://www.hospitalsanjuandedios.org.ve

#### ORGANIZACIÓN STOP VIH

Fomenta conciencia en niños, jóvenes y adultos sobre las consecuencias del virus de inmunodeficiencia humana (VIH) y síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA)

☎ (0295) 416-01-94

Correo electrónico: j.rodriguez@stopvih.org

www.stopvih.org

@StopVIH

#### SOCIEDAD ANTICANCEROSA DE VENEZUELA

Desarrolla programas de orientación, prevención e investigación del cáncer.

☎ (0212) 564-73-56 / 993-63-91

Correo electrónico: proyectos@sociedadanticancerosa.org

www.sociedadanticancerosa.org

@santicancerosa

## INSTITUCIONES RELIGIOSAS

#### ASOCIACIÓN CIVIL SALUD Y FAMILIA

Fortalece a la familia a través de programas integrales de salud.

☎ (0212) 577-55-27

www.saludfamilia.org.ve

#### ARQUIDIÓCESIS DE VENEZUELA

Promueve la realización de obras sociales y religiosas que contribuyen al desarrollo integral de la población.

www.cev.org.ve

#### ASOCIACIÓN CIVIL "PARROQUIAS Y CENTROS JUVENILES SALESIANOS"

Promueve acciones de tipo pastoral en comunidades cristianas constituidas y en ambientes de amplia acogida.

☎ (0212) 239-64-49

#### ASOCIACIÓN CIVIL PASTORAL SOCIAL DIÓCESIS DE BARINAS / CLÍNICA DIOCESANA CÁRITAS

Ofrece programa de prevención y asistencia médica integral a personas de recursos limitados en el estado Barinas.

☎ (0273) 532-37-25

Correo electrónico: carlosazpura24@gmail.com

#### ASOCIACIÓN DE FORMADORES INTEGRALES (AFIN)

Contribuye al desarrollo de la juventud venezolana en comunidades más necesitadas, a través de la formación en valores y promoviendo aptitudes académicas, culturales y deportivas.

☎ (0212) 256-67-74

Correo electrónico: afin.ac@formadoresintegrales.org

#### CONFERENCIA EPISCOPAL VENEZOLANA

Promueve actividades pastorales y de apostolado de la Iglesia Católica.

☎ (0212) 442-22-50 / 442-20-77.

www.cev.org.ve

#### CONSEJO NACIONAL DE LAICOS

Promueve el movimiento laico de la Iglesia Católica

☎ (0212) 264-71-03

Correo electrónico: cllaicosvenezuela@cantv.net

#### FUNDACIÓN AMIGOS DEL SEMINARIO (FUNDASEM)

Apoya las vocaciones sacerdotales en Venezuela.

☎ (0212) 963-17-57

#### FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN ECLESIAÍSTICA JUAN PABLO II (FESE)

Promueve las vocaciones sacerdotales en Venezuela y apoya los Seminarios del país.

☎ (0212) 700-62-69 / 993-67-25

Correo electrónico: fundafese@gmail.com

#### FUNDACIÓN TERCER MILENIO

Dirige la publicación del semanario La Iglesia Ahora, órgano de difusión de la Iglesia Católica y la obra social de la Arquidiócesis de Caracas.

☎ (0212) 988-00-54

Correo electrónico: ftmilenio@gmail.com

## INSTITUCIONES CULTURALES

### ASOCIACIÓN CIVIL MUSEO SEFARDÍ

Adscrito a la Asociación Israelita de Venezuela, el Museo tiene como propósito conformar, conservar, estudiar y difundir un patrimonio de Judaica mediante documentos, libros, objetos y obras de arte que dan testimonio de la historia, la cultura y los valores del Pueblo Judío, con énfasis en la comunidad establecida en Venezuela.

☎ (0212) 578-14-89

Correo electrónico: museosefardidecaracas@gmail.com

www.museosefardi.org.ve

### ASOCIACIÓN CIVIL NIÑOS CANTORES DE ZAMORA

Fomenta la actividad cultural en Puerto Cumarebo del estado Falcón

☎ (0268) 747-15-21

Correo electrónico: nczamora@hotmail.com

### ASOCIACIÓN CULTURAL PROMÚSICA DE CÁMARA

Desarrolla actividades en beneficio de la difusión de la música de cámara.

☎ (0212) 239-47-61 / 235-41-13

Correo Electrónico: promusica@cantv.net

### ASOCIACIÓN VENEZOLANA AMIGOS DEL ARTE COLONIAL (QUINTA DE ANAUCO)

Dirige el Museo de Arte Colonial de Caracas y la Quinta de Anauco que esta catalogada como Monumento Histórico Nacional. El Museo cobija una de las colecciones de arte colonial más importantes y es fiel reflejo del pasado artístico, costumbrista y cultural venezolano en el ámbito hispanoamericano.

☎ (0212) 551-86-50 81-90

Correo electrónico: artecolonialanauco@cantv.net

www.quintadeanauco.org.ve

### FUNDACIÓN CAMERATA DE CARACAS

Promueve la investigación, docencia, difusión y conservación de la música antigua universal y latinoamericana

☎ (0212) 690-22-29 / 690-02-25

Correo electrónico: cameratadecaracas@cantv.net.

www.cameratadecaracas.com

@Cameratacaracas

### FUNDACIÓN HERRERA LUQUE

Desarrolla actividades de estímulo al análisis de la historia venezolana a partir de los temas, valores y reflexiones que se encuentran en la obra de Francisco Herrera Luque. La fundación fue designada Centro Unesco por su labor cultural.

☎ (0212) 2147966

Correo electrónico: fundacionherreraluque@gmail.com

www.fundacionherreraluque.org

### FUNDACIÓN JOHN BULTON

Dirige y preserva el Museo de la Fundación John Boulton de Caracas cuyos documentos históricos y objetos de alto valor histórico para el país se remontan a inicios del siglo XIX.

Teléfono: (0212) 861-46-85 / 861-39-63

www.fundacionboulton.com

### FUNDACIÓN MUSEO DE ARTE CONTEMPORÁNEO DEL ZULIA (MACZUL)

Dirige el Museo de Arte Contemporáneo del Zulia y orienta sus actividades en la investigación, preservación, difusión y comprensión de los procesos artístico-culturales propios de la región y su proyección nacional y latinoamericana.

☎ (0261) 759-48-66 / 783-35-44

Correo electrónico: maczul@iamnet.com

www.maczul.org.ve

@Maczul\_Mcbo

### FUNDACIÓN MUSICAL SIMÓN BOLIVAR

Obra social del Estado venezolano consagrada al rescate pedagógico, ocupacional y ético de la infancia y la juventud, mediante la instrucción y la práctica colectiva de la música

☎ (0212) 576-55.11 / 573-70-91 / 573-50-91.

Correo electrónico: info@venezuelasinfonica.com

www.fundamusical.org.ve

@elsistema

### FUNDACIÓN ORQUESTA SINFÓNICA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO LIBERTADOR

Organización cultural del Municipio Libertador del Distrito Capital guiada por la excelencia musical tiene el objetivo de entregar la música sinfónica en sus diversos géneros a todo público, a fin de facilitar el acceso de un número cada vez mayor de personas a los bienes culturales.

☎ (0212) 550-19-32

Correo electrónico: produccion@sinfonicamunicipal.org.ve

### FUNDACIÓN VENEZUELA POSITIVA

Investiga y promueve la edición de diferentes temas de interés relacionados con el desarrollo de la sociedad venezolana.

☎ (0212) 991-28.53 – 992.44.52

Fax: (58 212) 992.12.52

Correo electrónico: fvpositiva@cantv.net

www.fundacionvenezuelapositiva.org.ve

### MUSEO ARQUIDIOCESANO DE CORO “Mons. Lucas Guillermo Castillo”

Organiza y promueve una importante colección de objetos religiosos y civiles de la época colonial y republicana.

☎ (0268) 251-79-30

Correo electrónico: dioscoro@reacciun.ve

### ORGANIZACIÓN VENEZUELA VIVA

Difunde valores de la historia, literatura y cultura venezolana mediante la puesta en escenas de obras inéditas que fomentan la identidad nacional.

☎ (0212) 267-70-38

Correo electrónico: fundacionvenezuelaviva@gmail.com

www.venezuelaviva.com

@VenezuelaViva

## En Estados Unidos

### INSTITUCIONES EDUCATIVAS

#### FLORIDA INTERNATIONAL UNIVERSITY (FIU)

Al apoyar el Centro para el Liderazgo de la FIU se brinda a los estudiantes oportunidades de desarrollo y de experiencia práctica que fomentan el liderazgo y la participación de la comunidad, sobre la base de valores y propósitos morales.

📞 Miami 305-348-2000

[www.foundation.fiu.edu](http://www.foundation.fiu.edu) / [www.fiu.edu](http://www.fiu.edu) / [www.lead.fiu.edu](http://www.lead.fiu.edu)

#### MIAMI DADE COLLEGE

Apoya el cumplimiento de la misión educativa, cultural y económica de la universidad.

📞 Miami 305-237-3000

[www.mdc.edu](http://www.mdc.edu)

#### ZOOLOGICAL SOCIETY OF MIAMI / MIAMI ZOO

En asociación con la Sociedad Zoológica de Florida (ZSF) y el Zoológico de Miami, el Banco presenta anualmente el Proyecto de Fotografía ZoolensSM, diseñado para propiciar el conocimiento y la conservación de la vida silvestre entre los jóvenes del condado de Miami-Dade a través de la educación artística y la fotografía.

📞 Miami 305-255-5551

Correo electrónico: [www.miamimetrozoo.com](http://www.miamimetrozoo.com)

### INSTITUCIONES DE SALUD Y DESARROLLO SOCIAL

#### AGAPE NETWORK

Instalación residencial para tratamiento de problemas de salud mental y abuso de drogas y centro de salud para la comunidad, basado en la fe, no sectario y aconfesional.

📞 Miami 305-235-2616

[www.theagapenetwork.org](http://www.theagapenetwork.org)

#### AMERICA DEVELOPING SMILES / DAMAS SALESIANAS

Apoya el bienestar y el desarrollo de los niños y familias más necesitados; sede central en los Estados Unidos de la Asociación Damas Salesianas.

📞 Miami 305-742-2136

[info@americadevelopingsmiles.org](mailto:info@americadevelopingsmiles.org) / [www.americadevelopingsmiles.org](http://www.americadevelopingsmiles.org)

#### AMERICAN LUNG ASSOCIATION

La organización trabaja para salvar vidas mediante la mejora de la salud pulmonar y la prevención de las enfermedades pulmonares a través de la educación, el apoyo y la investigación.

📞 Ft. Lauderdale 954-524-4657

[www.lung.org](http://www.lung.org)

#### AMERICAN RED CROSS OF SOUTH FLORIDA

Presta asistencia médica y ayuda humanitaria a la colectividad.

📞 Miami 305-644-1200

[www.redcross.org](http://www.redcross.org)

#### ARCHDIOCES OF MIAMI

Apoya los esfuerzos para abogar por los miembros de nuestras comunidades, especialmente aquellos que son pobres, que sufren dificultades sociales y económicas.

📞 Miami 305-757-6241

[www.miamiarch.org](http://www.miamiarch.org)

#### BRANCHES, INC.

Servir, educar e inspirar a la gente a través de los servicios estudiantiles, la familia y la estabilidad financiera en colaboración con nuestras comunidades.

📞 Miami 305-442-8306

[www.miamiarch.org](http://www.miamiarch.org)

#### CENTRO CAMPESINO

Se dedica a mejorar la calidad de vida y la autosuficiencia de los trabajadores agrícolas y sus dependientes y otros residentes del sur y el centro de Florida con ingresos bajos a moderados, a través de la promoción de las comunidades y el desarrollo económico.

📞 Miami 305-245-7738

[www.centrocampesino.org](http://www.centrocampesino.org)

#### CENTRO MATER CHILD CARE CENTER

Realiza esfuerzos para ayudar a las familias en situación económica desfavorable, al brindar servicios de cuidado infantil y educativos de calidad.

📞 Miami 305-545-6049

[www.centromater.com](http://www.centromater.com)

#### CONGREGATION KOL TIKVAH

Sus miembros se dedican a atender las necesidades de las familias, niños y ancianos y a servir a los más necesitados de la comunidad.

📞 Parkland 954-346-7878

[www.koltikvah.net](http://www.koltikvah.net)

#### HABITAT FOR HUMANITY

Promueve y restituye centros de vivienda para familias más necesitadas con el apoyo de instituciones, empresas, y voluntariado organizado.

📞 Miami 305-634-3628

[www.miamihabitat.org](http://www.miamihabitat.org)

#### KIWANIS CLUB OF LITTLE HAVANA

Apoyo a la constante misión de brindar proyectos educativos, de salud y orientados hacia la comunidad que propician un cambio en las vidas de los niños en el sur de Florida.

📞 Miami 305-644-8888

[www.kiwanislittlehavana.com](http://www.kiwanislittlehavana.com)

#### LA LIGA CONTRA EL CÁNCER

Provee información y asistencia médica gratuita a personas enfermas de cáncer.

📞 Miami 305-856-4914

[www.ligacontraelcancer.org](http://www.ligacontraelcancer.org)

#### MAKE-A-WISH FOUNDATION

Concede deseos a niños cuyas vidas se encuentran en peligro debido a determinadas enfermedades, a fin de enriquecer la experiencia humana con esperanza, fortaleza y alegría.

📞 Ft. Lauderdale 954-967-9474

[www.sfla.wish.org](http://www.sfla.wish.org)

#### MARCH OF DIMES

Desarrolla programas de salud preventiva para el recién nacido.

📞 Miami 305-477-1192

[www.marchofdimes.com](http://www.marchofdimes.com)

#### MARIAN CENTER SCHOOL AND SERVICES

Ofrece servicios a las personas con discapacidad intelectual.

📞 Opa-Locka 305-200-8927  
www.mariancenterschool.org

#### MIAMI BRIDGE YOUTH AND FAMILY SERVICES

Proporciona refugio de emergencia o temporal a más de 500 jóvenes, con edades comprendidas entre 10 y 17 años, que buscan un ambiente seguro y que de otro modo serían personas sin hogar.

📞 Miami 305-635-8953  
www.miamibrIDGE.org

#### MICHAEL-ANN RUSSELL JEWISH COMMUNITY CENTER

Centro dedicado al enriquecimiento de la vida judía. Fomenta el desarrollo espiritual, emocional y físico de sus miembros en todas las etapas y circunstancias de la vida.

📞 North Miami Beach 786-320-6396  
www.marjcc.org

#### OSSINING CHILDREN'S CENTER

Proporciona atención educativa y enriquecedora a hijos de mujeres inmigrantes cuyos maridos murieron o quedaron discapacitados, mientras trabajaban en el ferrocarril o el Acueducto de Croton; ofrece actividades para bebés, infantes y niños en edad preescolar y actividades extracurriculares.

📞 New York 914-941-0230  
www.ossiningchildrenscenter.org

#### THE BOWERY MISSION

Provee a hombres y mujeres sin hogar alimento, refugio de emergencia, atención médica y programas que transformen sus vidas para que alcancen la independencia.

📞 New York 212-674-3456  
www.bowery.org

#### THE MISSIONARIES OF CHARITY

En la actualidad, maneja un refugio para mujeres y niños sin hogar. Brinda alimento y refugio (necesidades básicas) a los pobres de la comunidad del sur de Florida.

📞 Miami 305-545-5699  
www.miamiarCh.org

#### OUR LADY OF GUADALUPE

Apoya a la comunidad, especialmente a los residentes de Doral, constituyéndose en un modelo de oración, servicio y compromiso.

📞 Miami 305-593-6123  
www.ologfl.org

#### ST. PATRICK'S CATHEDRAL

Sirve a sus miembros y a la comunidad a través de la fe y la generosidad para ayudar a los más necesitados.

📞 New York 212-753-2261  
www.saintpatrickscathedral.org

#### VOICES FOR CHILDREN

Asegura que los niños víctimas de abuso y abandono cuenten con un tutor *ad litem* nombrado por un tribunal y que tengan a su disposición asistencia financiera y otros recursos para satisfacer sus correspondientes necesidades de salud, así como educativas y sociales.

📞 Miami 305-324-5678  
www.voices4.org

#### WOMAN'S CANCER ASSOCIATION

Provee fondos para la investigación y la educación sobre el cáncer, así como para el bienestar del paciente, en la Miller School of Medicine de la Universidad de Miami.

📞 Miami 305-643-2945  
www.wcaofum.org

#### WOMEN IN DISTRESS

Su misión es detener el abuso causado por cualquier tipo de violencia doméstica, a través de la intervención, educación y apoyo.

📞 Lighthouse Point 954-760-9800  
www.womenindistress.org

#### YOUNG PHILANTHROPISTS OF BAPTIST HEALTH

Institución comprometida con la promoción de la salud y el bienestar de la comunidad del Sur de la Florida a través de la filantropía, el servicio comunitario y la educación.

📞 Miami 786-527-9215  
www.baptisthealth.net/en/giving/pages/young-philanthropists-of-baptist-health.aspx

## INSTITUCIONES DE DESARROLLO ECONÓMICO

#### ACCION

Organización de microfinanzas y microcréditos que brinda a las personas las herramientas financieras que necesitan para trabajar con el fin de superar la pobreza.

📞 Miami 305-548-3360  
www.accionusa.org

#### AVENUE COMMUNITY DEVELOPMENT CORPORATION (AVENUE CDC)

Institución que trabaja para mejorar la comunidad mediante el desarrollo de viviendas asequibles y oportunidades económicas, al tiempo que preserva la diversidad cultural, económica e histórica.

📞 Houston 713-864-8099  
www.avenuecdc.org

#### BARRY UNIVERSITY – ENTREPRENEURIAL INSTITUTE

Ofrece formación educativa y un programa de asistencia técnica para el desarrollo; brinda asistencia in situ y servicios en el campus.

📞 Miami 305-899-3100  
www.barry.edu

#### BROWARD HOUSING SOLUTIONS

Proporciona oportunidades de vivienda de calidad, permanentes y asequibles para satisfacer las necesidades de las personas con menores ingresos o sin hogar con discapacidades y que también padecen una enfermedad mental.

📞 Ft. Lauderdale 954-764-2800  
www.browardhousingsolutions.org

#### CARRFOUR SUPPORTIVE HOUSING

Brinda servicios y provee vivienda asequible a las personas y familias sin hogar (Homeless Committee of the Greater Miami Chamber of Commerce).

📞 Miami 305-371-8300  
www.carrfour.org

#### CORAL GABLES COMMUNITY FOUNDATION

Impulsa programas e iniciativas que mejoren la calidad de vida de las personas que viven y trabajan en Coral Gables.

📞 Coral Gables 305-446-9670  
www.gablesfoundation.org



#### FLORIDA COMMUNITY LOAN FUND

Dedicado a la mejora de las comunidades de bajos ingresos en toda la Florida mediante la financiación de los proyectos de los prestatarios con fondos de inversionistas y de apoyo.

📞 Ft. Lauderdale 954-315-1746  
[www.fclf.org](http://www.fclf.org)

#### HAITIAN-AMERICAN COMMUNITY DEVELOPMENT CORPORATION

Apoyo al desarrollo de la comunidad, para satisfacer las necesidades de desarrollo de los residentes de bajos ingresos de la Pequeña Haití.

📞 Miami 305-759-2542  
[www.haitianamericandc.org](http://www.haitianamericandc.org)

#### H.O.P.E.

Agencia de acceso justo a la vivienda sin fines de lucro que presta servicios a las comunidades de Miami-Dade y Broward a través de la educación y la divulgación, las acciones privadas, y la inducción y el asesoramiento.

📞 Miami 305-651-4673  
[www.hopefhc.com](http://www.hopefhc.com)

#### HOUSTON MINORITY SUPPLIER DEVELOPMENT COUNCIL

Satisfacer las necesidades tanto de las iniciativas comerciales propiedad de minorías (MBE) como de las grandes empresas en el área de Houston que están comprometidas con la expansión de las oportunidades de adquisición y negocios para las empresas minoritarias de todo tamaño.

📞 Miami 305-651-4673  
[www.hopefhc.com](http://www.hopefhc.com)

#### METRO BROWARD ECONOMIC DEVELOPMENT CORPORATION

Actuar como un catalizador para el crecimiento y la expansión de la pequeña empresa al proporcionar asesoramiento y capital de crecimiento.

📞 Ft. Lauderdale 954-587-3755  
[www.metrobroward.org](http://www.metrobroward.org)

#### MEXICAN INSTITUTE OF GREATER HOUSTON

Enriquece las vidas de los hispanos de ingresos bajos y moderados mediante la educación. La organización se concentra en los padres hispanos, con el fin de aumentar la viabilidad económica a través de programas educativos.

📞 Houston 713-988-6699  
[www.mexicaninstitute.com](http://www.mexicaninstitute.com)

#### MIAMI BEACH DEVELOPMENT CORPORATION

Procura mejorar la calidad y la diversidad de la vida en comunidad, lograr la revitalización del vecindario a través de programas que equilibren la preservación histórica y el diseño urbano, la vivienda asequible y la vitalidad económica.

📞 Miami 305-538-0090  
[www.miamibeachcdc.org](http://www.miamibeachcdc.org)

#### NEIGHBORHOOD CENTERS - HOUSTON

Brinda una amplia gama de programas y servicios enfocados a los jóvenes, las familias y las personas mayores de la comunidad, e incluye el desarrollo económico y social y la educación financiera a largo plazo.

📞 Houston 713-315-6400  
[www.neighborhood-centers.org](http://www.neighborhood-centers.org)

#### NEIGHBORHOOD HOUSING SERVICES – SOUTH FLORIDA

Trabaja para revitalizar vecindarios y fortalecer las comunidades en Miami-Dade y Broward, mediante programas y servicios que promueven, apoyan y sustentan la revitalización de la propiedad inmobiliaria y del vecindario.

📞 Miami 305-751-5511  
[www.nhssf.org](http://www.nhssf.org)

#### NEIGHBORHOOD HOUSING SERVICES – NEW YORK

Revitaliza vecindarios marginados mediante la creación y preservación de viviendas asequibles y a través de oportunidades para la educación sobre la propiedad inmobiliaria, la asistencia financiera y el liderazgo comunitario.

📞 New York 212-519-2500  
[www.nhsnyc.org](http://www.nhsnyc.org)

#### SOUTH FLORIDA COMMUNITY DEVELOPMENT COALITION

Dedicada a la construcción de comunidades y el desarrollo de activos en el condado de Miami-Dade mediante la expansión de las capacidades de los profesionales de desarrollo comunitario para desarrollar viviendas asequibles y oportunidades económicas.

📞 Miami 786-237-2125  
[www.southfloridacdc.org](http://www.southfloridacdc.org)

#### SOUTH FLORIDA PROGRESS FOUNDATION

La misión principal de la fundación es usar su relación con los profesionales, empresarios y líderes de la sociedad civil del sur de la Florida para identificar los principales problemas, establecer prioridades y luego desarrollar soluciones a través de la actividad programática, todo ello financiado con donativos, aportes y subvenciones de los miembros. Es parte de Miami Chamber of Commerce / Leadership Miami.

📞 Miami 305-350-7700  
[www.miamichamber.com/about/southfloridaprogressfoundation](http://www.miamichamber.com/about/southfloridaprogressfoundation)

#### TECHO

Construye casas transitorias y trabaja con familias que viven en pobreza extrema en 19 países de América Latina, como parte de un proceso de inclusión social que les permita desarrollar comunidades sostenibles.

📞 Miami 305-860-4090  
[www.techo.org](http://www.techo.org)

### INSTITUCIONES CULTURALES

#### THE JUILLIARD SCHOOL

Promueve estudios universitarios especializados para la formación de talentos profesionales en el área de la música, danza y actuación.

📞 New York 212-799-5000  
[www.juilliard.edu](http://www.juilliard.edu)

#### THE MIAMI SYMPHONY ORCHESTRA

Orquesta sinfónica de referencia en la ciudad de Miami.

📞 Miami 305-275-5666  
[www.themiso.org](http://www.themiso.org)

#### THE MUSEUM OF FINE ARTS, HOUSTON

Integra un complejo cultural dinámico a través de dos escuelas y dos centros decorativos de arte. Figura entre los diez museos más grandes de los Estados Unidos.

📞 Houston 713-639-7300  
[www.mfah.org](http://www.mfah.org)





