



*Informe Anual 2023*



# Informe Anual 2023

## Contenido

Presentación	3
Evolución de la Acción Mercantil	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	8
Informe de los Comisarios	22
Estados Financieros	23
Entorno Económico	27
Análisis de Resultados Consolidados	30
Desempeño de Subsidiarias	37
Gobierno Corporativo	44
Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias	48



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela y cuenta, para el 31 de diciembre de 2023, con activos totales de Bs 29.614 millones, un patrimonio de Bs 5.959 millones y más de 3.000 trabajadores. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B).

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

Participa activamente en el desarrollo de distintos mercados donde opera, en los sectores de banca, seguros y gestión de patrimonio, a través de las siguientes empresas subsidiarias en Venezuela: Mercantil C.A. Banco Universal, fundado en 1925, que cuenta al 31 de diciembre de 2023 con una red nacional de 193 oficinas, una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima; Mercantil Seguros, C.A. con 11 oficinas de atención al público y Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A. Asimismo, desarrolla en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad a través de la Fundación Mercantil.

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

# Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B  
Semestre finalizado

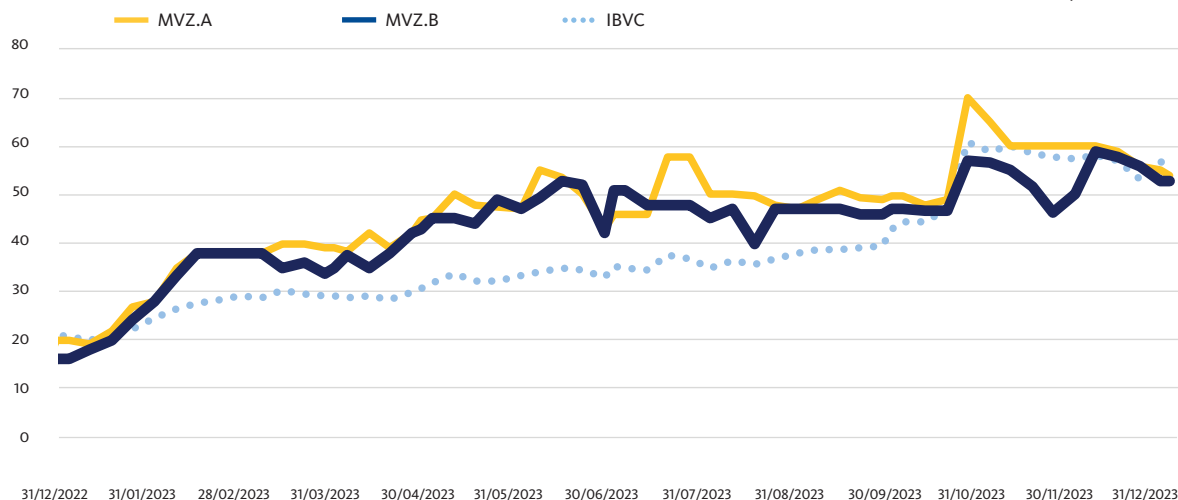
	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares	Junio 30 2022 bolívares	Diciembre 31 2021 bolívares
<b>Utilidad por Acción <sup>(1)</sup></b>	4,88	5,34	8,67	0,02	0,00
<b>Precios de Cierre</b>					
Acción tipo A	54,00	46,00	20,00	6,00	7,00
Acción tipo B	52,99	51,00	16,00	6,00	6,00
<b>Valor mercado / Utilidad por acción <sup>(1)</sup></b>					
Acción tipo A	11,1	8,6	2,3	289,8	4.035,0
Acción tipo B	10,9	9,5	1,8	289,8	3.458,6
<b>Valor según libros por acción <sup>(2)</sup></b>	56,88	39,55	25,49	3,95	3,71
<b>Valor de mercado / Valor Libros <sup>(2)</sup></b>					
Acción tipo A	0,9	1,2	0,8	1,5	1,9
Acción tipo B	0,9	1,3	0,6	1,5	1,6
<b>Número de Acciones en Circulación</b>					
Acción tipo A	60.880.929	60.880.929	60.880.929	60.880.929	60.880.929
Acción tipo B	43.880.032	43.880.032	43.880.032	43.880.032	43.880.032
<b>Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)</b>					
Acción tipo A	388	607	696	1.410	464
Acción tipo B	737	760	14.996	919	990
<b>Dividendos Repartidos</b>					
En Efectivo (Bs por acción)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Dividendos efectivo del semestre / Valor de Mercado (%)</b>					
Acción tipo A	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Acción tipo B	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

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

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

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

(En Bolívares)



# Indicadores Relevantes

Diciembre 2023



ROE ➔ **8,6 %**



Número de empleados <sup>(1)</sup> **3.051**

ROA ➔ **47,2 %**



Oficinas en Venezuela <sup>(2)</sup> **205**

Activos Financieros / Total Activo ➔ **33,7 %**

Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales **74,7 %**

(1) Incluye personal contratado, pasantes y aprendices INCES  
(2) Oficinas bancarias y seguros Mercantil, no incluye oficina interna en Edificio Mercantil (Caracas)

## Participación de Mercado (Sistema financiero privado venezolano)



%	Lugar	
16,5	3º	Captaciones Totales + Otras Obligaciones a la vista
14,3	3º	Depósitos en Moneda Extranjera
26,9	1º	Depósitos de ahorro

## Resultado Neto (Expresado en millones de bolívares)

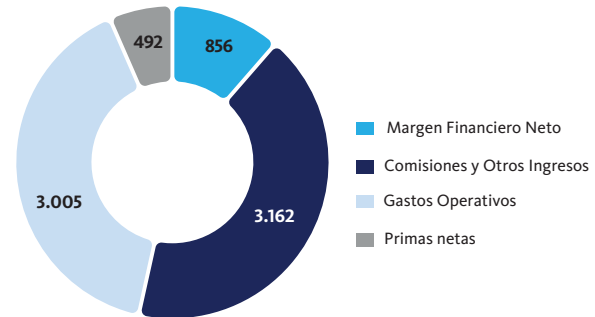
(Semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023)



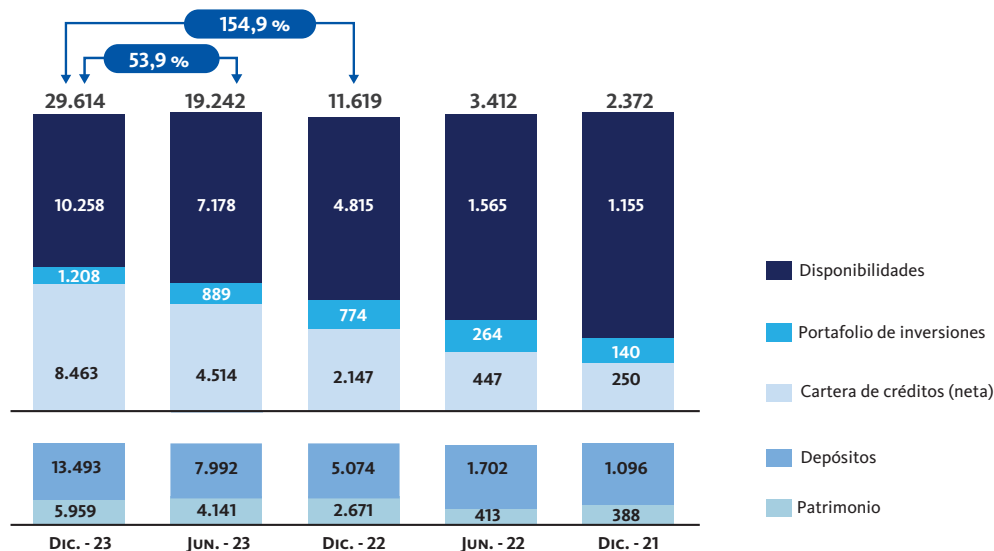
**Bs 1.162**  
MILLONES

Aumento del 107,7 % en comparación con el primer semestre 2023.

Aumento del 31,1 % con relación a diciembre de 2022.



## Principales rubros del Balance General (Expresado en millones de bolívares)



# Junta Directiva

## Comité Ejecutivo

## Unidades de Apoyo

### Principales

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Alfredo Travieso P.<sup>1</sup>  
Luis A. Marturet M.<sup>1</sup>  
Claudio Dolman C.<sup>1</sup>  
René Brillembourg C.<sup>1</sup>

### Suplentes

Nelson Acosta B.  
Nelson Pinto A.<sup>1</sup>  
María Silvia Rodríguez F.  
Ignacio Vollmer S.  
Luciano Scandolari

### Secretario

Rafael Stern S.

### Secretario Suplente

María Gabriela Fuenmayor

### Comisarios Principales

Leopoldo Machado  
Manuel Martínez Abreu

### Comisarios Suplentes

Yvis Cantor  
Gladis Gudiño

### Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

### Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Nelson Acosta B.  
Presidente Ejecutivo  
Mercantil, C.A., Banco Universal

María Silvia Rodríguez F.  
Presidente Ejecutivo  
Mercantil Seguros, C.A.

Luciano Scandolari  
Gerente Corporativo de Finanzas

Ignacio Vollmer S.  
Gerente Corporativo de Desarrollo  
de Negocios

Luis Alberto Fernandes  
Gerente de Asuntos Legales y  
Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S.  
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira  
Gerente de Productos Digitales y  
Tecnología

Sergio Simeone B.  
Gerente de Recursos Humanos y  
Comunicaciones Corporativas

Hilda Monsalve  
Gerente de Operaciones

Rafael Stern S.  
Secretario de la Junta Directiva

María Gabriela Fuenmayor  
Secretario Suplente de la Junta Directiva

Francisco Vivancos C.  
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.  
Gerente de Cumplimiento Corporativo

Leonardo Linares  
Oficial de Cumplimiento de  
Administración del Riesgo de  
Legitimación de Capitales,  
Financiamiento al terrorismo y  
Financiamiento a la Proliferación de  
Armas de Destrucción Masiva

(1) Miembro del Comité de Auditoría

Nota: En virtud de disposiciones estatutarias, existe el Comité de Auditoría, integrado por Directores Independientes y por el Presidente y Presidente Ejecutivo, con voz, pero sin voto.



# Convocatoria Asamblea Ordinaria

**MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.**  
**Capital Autorizado Bs.0,2619024025**  
**Capital Suscrito y Pagado Bs.0,13095120125**  
**Caracas - Venezuela**

## **CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA**

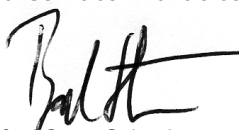
Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello, N° 1, San Bernardino, Caracas, el día 22 de marzo de 2024 a las 9:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2023, 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 Cuarta 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 22 de marzo de 2024".
6. Considerar la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. aumente su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2024".
7. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2024 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2024".

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 2023, debidamente examinados por los Auditores Externos "Lara, Marambio y Asociados (Deloitte)", 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; 3) La "Propuesta para la Cuarta 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 22 de marzo de 2024"; 4) La "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. aumente su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2024"; y, 5) La "Propuesta para el Decreto de Dividendos para el año 2024 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2024", se encontrarán a su disposición con quince (15) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva de la Compañía, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 35, San Bernardino, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales 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, 22 de febrero de 2024.

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario de la Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 22 de febrero de 2024

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros, C.A. (Mercantil / MSF) correspondientes al segundo semestre del año 2023, con referencia también a los de todo el año.

Los Estados Financieros de Mercantil Servicios Financieros, C.A. incluidos en esta Memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval). Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la Compañía, señores “Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)”, cuyo informe se encuentra en esta Memoria.

## Entorno Económico

Durante el año 2023 Venezuela mantuvo tasas de crecimiento económico positivas, aunque significativamente inferiores a lo observado durante el año previo, tras el agotamiento del efecto de rebote estadístico una vez superada la pandemia, el deterioro del salario real, la moderación de la expansión fiscal y la mayor presión tributaria.

Por su parte, el Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo la orientación de la política monetaria y cambiaria iniciada en agosto de 2018 y reforzada con el uso del esquema del anclaje cambiario y de las intervenciones en las mesas de cambio para moderar el crecimiento de los agregados monetarios y desacelerar el aumento de los precios. Desde el ámbito fiscal, el Gobierno continuó moderando la ejecución del gasto público al no realizar ajustes al alza del salario mínimo; en cambio, aprobó incrementos en las remuneraciones concentradas en el componente no salarial, a través de diversos bonos, los cuales son indexados al tipo de cambio publicado por el BCV.

En conjunto, la política fiscal, monetaria y cambiaria determinaron que la base monetaria mostrara por quinto año consecutivo una desaceleración, al pasar de una variación nominal de 563 % en 2022 a 152 % en 2023. Por su parte, la liquidez monetaria creció 272 % al cierre de 2023 (354 % en 2022).

De este modo, las presiones monetarias sobre el mercado de divisas se atenuaron a lo que también contribuyó la mayor oferta de divisas de Chevron, en las mesas de cambio, para soportar sus gastos operativos y pagos de impuestos en el país. Así, el tipo de cambio oficial mostró una tasa de depreciación anual de 105,6 % (280 % en 2022) y que a través del canal cambiario terminó por impactar a los precios. De allí que, la tasa de inflación cerró en 189,8 %, esto es, 44,5 puntos porcentuales inferior a lo observado durante el año 2022.

En cuanto al desempeño del sistema bancario, a lo largo de 2023 se mantuvieron las restricciones a la intermediación crediticia con un encaje legal de 73 % y las penalizaciones a los déficit de encaje. Aun así, la cartera de créditos de la banca aumentó 297,0 % en 2023 (755,8 % en 2022), para alcanzar US\$ 1.427 millones al cierre del año, resultando en un aumento de US\$ 689,7 millones en relación con el cierre de 2022 (US\$ 409,6 millones en 2022). Destaca que se mantuvo en 25 % el porcentaje que mensualmente la banca debió destinar a la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) y, a partir de octubre de 2023, se aprobó la obligatoriedad de destinar 15 % al financiamiento de apoyo a la mujer (Credimujer) como parte de la CPUN. Además, se mantuvieron inalteradas las tasas de interés de la CPUN (6 % anual) y créditos comerciales y microcréditos (entre 8 % y 16 % anuales).

Por lo que respecta a la calidad de la cartera de créditos medida a través del indicador créditos vencidos + morosos sobre cartera de crédito bruta cerró en 0,8 % en diciembre de 2023, lo que significó una mejora frente al registro de diciembre de 2022 (3,1 %).

Por otra parte, las captaciones del público en moneda nacional experimentaron un aumento de 281,7 % en 2023, algo por debajo del registro del año 2022 (308,7 %).

En relación a los indicadores de eficiencia, si bien la banca continuó haciendo esfuerzos para contener el crecimiento de los gastos, las mayores presiones inflacionarias sobre todo en la primera parte del año 2023 determinaron que los gastos de personal + generales + administrativos registrasen un aumento superior al activo promedio (416,9 % versus 341,4 %), por lo que el indicador de eficiencia desmejoró, al pasar de 8,6 % en 2022 a 10,3 % en 2023.

En cambio, los indicadores de rentabilidad mejoraron. El resultado neto de la banca registró un aumento de 484,4 % en 2023 en relación con el año anterior, que frente a un menor crecimiento del activo y del patrimonio determinó que el ROA cerrara en 6,9 % en diciembre de 2023 (5,2 % al cierre de diciembre de 2022), lo que se explica fundamentalmente por el margen financiero. En tanto que el ROE alcanzó 30,3 % en diciembre de 2023 (27,0 % en diciembre de 2022).

En materia de mercado de seguros, de acuerdo con la última información publicada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg), al cierre de noviembre de 2023 el sector está conformado por cincuenta y un (51) empresas.

En relación al desempeño de las primas netas cobradas (medidas en Bs.) aceleraron su tasa de crecimiento desde 168,1 % acumulado a noviembre de 2022 hasta 456,1 % en igual lapso de 2023, lo que medido en Dólares de los Estados Unidos de América (tomando el tipo de cambio de venta de cierre de mes publicado por el BCV), resultó en un aumento de 69,4 %, para ubicarse en US\$605,8 millones acumulado en los primeros once (11) meses de 2023 (US\$357 millones en igual lapso de 2022). Además, casi 2/3 de las primas netas cobradas están concentradas en cinco (5) empresas aseguradoras.

Los siniestros pagados (netos de salvamento) registraron un aumento por debajo de las primas, al ubicarse en 407,5 % acumulado a noviembre de 2023 (155 % en igual lapso de 2022), lo que medido en Dólares de los Estados Unidos de América resultó en una caída de un 59,3 % en contraste con el aumento de 7,6 % experimentado en el año 2022 (al mes de noviembre) para ubicarse en US\$74,9 millones. De allí que, el índice de siniestralidad (siniestros / primas) se redujera por segundo (2°) año consecutivo, al pasar de 51,7 % en noviembre de 2022 a 47,0 % en noviembre de 2023, siendo este el registro más bajo para similar período desde el año 2020. Por lo que respecta al índice de cobertura de reservas (medido como el cociente entre las inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas y las reservas técnicas), éste se ubicó en 3,9 % al mes de noviembre de 2023 y, si bien significó una leve caída con respecto al registro de igual período de 2022 (4,3 %), resultó en un nivel suficiente para cubrir la siniestralidad potencial del sector.

En relación a los resultados de la actividad aseguradora medidos, a través del resultado técnico bruto se mantuvo deficitario, en esta oportunidad en US\$83,1 millones acumulado al mes de noviembre de 2023; no obstante, 11,3 % por debajo del registro alcanzado en igual lapso de 2022 (US\$93,7 millones). Los gastos de administración (gastos de personal y generales) aumentaron en 444,7 % acumulado al mes de noviembre de 2023 con relación a igual lapso de 2022 (159,5 % acumulado a noviembre de 2022) impulsado por las mayores presiones inflacionarias (en el período considerado la inflación promedio anual al mes de noviembre de 2023 fue de 366,4 %).

Para cerrar, en cuanto a los resultados financieros, el sector asegurador se mantuvo con una utilidad financiera medida a través de la gestión general de US\$39,7 millones acumulado a noviembre de 2023, esto fue 40 % por encima del registro alcanzado en igual período de 2022 (US\$28,3 millones).

### **Resultados financieros**

La utilidad alcanzada por Mercantil en el segundo semestre de 2023 fue de Bs 1.162 millones, que compara en términos nominales con la correspondiente al primer semestre de 2023 de Bs 559 millones. La principal contribución proviene de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal.

El activo total se ubicó en Bs 29.614 millones, 53,9 % por encima del nivel registrado en junio de 2023. El patrimonio cerró en Bs 5.959 millones, 43,9 % más que el registrado en el primer semestre de 2023, debido, principalmente, a la revaluación de bienes de uso de las filiales, al neto de impuesto diferido por Bs 2.795 millones, a la ganancia no realizada de inversiones en títulos valores por Bs 149 millones y a la gestión del semestre por Bs 1.162 millones.

La cartera de créditos neta experimentó un incremento de 87,5 %, al ubicarse en Bs 8.463 millones, frente a Bs 4.514 millones del semestre anterior. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,9 %, considerando la cartera global de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal que consolida con Mercantil.

El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la cartera vencida más litigio fue de 278,5 %, siendo de 282,2 % para junio de 2023.

Para este semestre, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 23,4 %, que compara con 30,5 % del semestre anterior, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 64,2 %, índice que para el primer semestre de 2023 fue de 63,5 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 31,7 %. Este índice fue de 43,1 % a junio de 2023. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval), los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión de Pagos de Basilea.

Corresponde resaltar que, de acuerdo con distintas disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil Servicios Financieros, C.A. han cancelado varios aportes a algunos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 602 millones durante el segundo semestre de 2023.

### **Emisiones**

Para el segundo semestre de 2023, Mercantil realizó las emisiones de Papeles Comerciales 2023-II y 2023-III por Bs 25.640.000 cada una. Al 31 de diciembre de 2023 se encontraban en circulación Papeles Comerciales por Bs 85.374.000, distribuido en las emisiones 2022-II, 2022-III y 2023-I, las cuales fueron completamente colocadas y las emisiones 2023-II y 2023-III por Bs 24.225.000 y Bs 22.113.000, respectivamente.

### **Calificaciones**

Mercantil obtuvo de Clave Sociedad Calificadora de Riesgo y de Global Ratings calificaciones de riesgo para sus emisiones de papeles comerciales en el nivel A2. Dicha categoría trata de instrumentos con un mínimo riesgo de inversión, cuya capacidad de pago tanto de capital e intereses es muy buena.

### **Programa de Recompra de Acciones**

Con relación al Programa de Recompra de Acciones, el mismo se encuentra en ejecución de su Tercera Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de septiembre de 2023. Al 31 de diciembre de 2023, Mercantil Servicios Financieros, C.A. mantiene acciones en tesorería por Bs 3.673.441 (91.312 acciones).

### **Productos y servicios**

Durante el segundo semestre de 2023, la filial Mercantil, C.A., Banco Universal continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus 4.231.481 clientes activos. La cartera de Tarjetas de Crédito (TDC) cerró en Bs 71.109.388, lo que representa 1,14 % del total de la cartera de crédito de la citada filial, contando al término del período con 1.942.299 tarjetahabientes.

Al cierre de 2023, la filial Mercantil, C.A., Banco Universal registró una participación de mercado de 14,3 %, siendo el tercero del Sistema Financiero Privado, con más de US\$153 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$1.892 millones. También en el semestre se activaron más de ocho mil (8.000) nuevas cuentas en Moneda Extranjera (M/E).

Por su parte, el *Chatbot* Mercantil Inteligencia Artificial MIA, disponible en la Página Web de la mencionada filial, alcanzó 718.048 conversaciones en diciembre de 2023, 291 % por encima de la cifra lograda en el mismo período del año 2022, manteniéndose como uno de los canales digitales de interacción con el cliente más importantes, incorporando durante el semestre nuevas funcionalidades. Además, como plan piloto, se incluyó un espacio MIA en la oficina comercial Sambil La Candelaria para el uso de los clientes y se refrescó la imagen del avatar del *Chatbot* para generar una mayor empatía con el usuario.

Sobre la estrategia de *Open Banking* se mantuvo la oferta de las API (*Application Programming Interface*) de pagos, incrementando la cantidad de clientes que se han integrado a los distintos botones de pago (Tarjetas, Móviles y Vuelto) y se incorporó una nueva API de búsqueda de transferencias. En cuanto a la API de transferencia de archivos, esta continúa sumando capacidades, manejando ahora archivos de fideicomiso, conciliación de Tarjetas de Débito (TDD) y conciliaciones especializadas. Para el cierre del año 2023, *Open Banking* registró un crecimiento de 45 % en transacciones.

En cuanto a Mercantil Móvil Empresas (MME), se mejoró el registro de dispositivos y se implementó el resumen financiero multimoneda, pudiendo ahora los clientes revisar sus cuentas en Moneda Extranjera (M/E) en la App. Entre tanto, Mercantil Móvil Personas (MMP) incluyó la solicitud de fideicomiso y Tpago con venta automática de divisas. Actualmente la calificación de esta App es de 4.0 en Android y de 3.9 en iOS, manteniéndose el reto de cubrir las expectativas de los usuarios.

A Mercantil en Línea Personas (MELP Nueva Experiencia) se le agregaron las funcionalidades de pagos de servicios con presentación de deuda, Tpago con venta automática de divisas y se incorporó el nuevo avatar de MIA.

Asimismo, en cuanto a la orientación de automatización de operaciones, al cierre del segundo semestre de 2023 se totalizaron 604 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales 99,56 % se realizaron por canales electrónicos.

En el caso de Mercantil en Línea Empresas (MELE) se trabajó en el desarrollo de una nueva experiencia que al cierre de 2023 se desplegó a producción, iniciando un piloto con doce (12) clientes.

También durante el año 2023 salió a producción un nuevo Portal de Pagos, a través del cual clientes y no clientes de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal pueden pagar en línea una serie de servicios públicos y privados con Tarjetas de Crédito (TDC) de cualquier banco o Tarjetas de Débito de dicha filial, incluyendo también el nuevo portal la funcionalidad de Envío de Divisas.

Con respecto a la red Tpago, la aplicación se enriqueció con una nueva funcionalidad de solicitud de fondos a la red interbancaria por intermedio de la cámara inmediata. Los usuarios aumentaron la calificación de la App Tpago a 4.5 estrellas de valorización en el Market Place de Android. Adicionalmente se agregaron las funcionalidades Vuelto y C2P para Personas Jurídicas en la App Móvil Empresas.

En lo que a Puntos de Venta (POS) refiere, se afiliaron 1.048 nuevos POS, con los cuales se llegó a facturar Bs 1.231 millones. El año 2023 cerró con 20.847 comercios afiliados y las facturaciones acumuladas fueron de Bs 35.231 millones.

Durante el semestre se ejecutaron diversas campañas digitales, a través de las Redes Sociales (RRSS) Instagram, Facebook, X (antes Twitter) y Google Ads para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, que dieron como resultado más de 48 millones de personas alcanzadas, más de 104 millones de impresiones y más de 14 millones de clics a la Página Web de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal.

Por su parte, Fideicomiso de la ya mencionada filial registró un volumen administrado de Bs 1.641.285.029 al cierre del segundo semestre de 2023, lo que significó un incremento de 71,27% respecto al primer semestre del año, principalmente, por la administración de los fideicomisos laborales y la revalorización de los activos administrados en Dólares de los Estados Unidos de América. El volumen administrado en la actualidad se encuentra concentrado en los fideicomisos Laborales, de Inversión y Administración, según información proveniente del Comité Fiduciario de la Asociación Bancaria de Venezuela, Fideicomiso del Banco a octubre del año 2023, posicionado con un 28 % del total de los activos fiduciarios privados, es decir, liderando el mercado privado.

Por su lado, la también filial Mercantil Seguros, C.A. durante el segundo semestre de 2023, se mantuvo a la vanguardia del sector asegurador en Venezuela, demostrando una vez más su liderazgo mediante la implementación de estrategias innovadoras y un enfoque constante en la excelencia del servicio al cliente. El período estuvo marcado de avances en la captación y retención de clientes, lanzamiento de productos ajustados a las necesidades del mercado, y una optimización operativa que ha redefinido la experiencia de sus asegurados y colaboradores.

Alineados con la visión de crecimiento sostenible, se centró en la captación de nuevos clientes, particularmente en el segmento masivo. Mediante un análisis de perfilamiento y propensión de venta, se adaptó la oferta de productos para satisfacer las necesidades específicas de sus consumidores. Este enfoque permitió alcanzar un promedio de 17.358 pólizas vendidas mensualmente, representando un incremento del 20 % en comparación con periodos anteriores. Además, potenció su visibilidad, a través de campañas en Redes Sociales (RRSS).

En el ámbito del sector automotriz, reactivó sus operaciones de venta, a través de concesionarios, poniendo especial énfasis en la estratégica alianza con Toyota Venezuela. Esta colaboración va más allá de garantizar que cada vehículo vendido cuente con la protección de una póliza de la filial Mercantil Seguros, C.A., sino que también busca aprovechar la red Toyota, que incluye talleres y proveedores de repuestos para beneficio de sus asegurados.

La retención de clientes se consolidó como un pilar estratégico, ello, mediante la implementación de estrategias de renovación personalizadas en el sector salud, alcanzó una tasa de retención del 85 %. Además, amplió su enfoque al implementar estrategias de ventas cruzadas dirigidas a los clientes del ramo de salud, promoviendo el seguro de vida. Esta iniciativa resultó en un aumento del 80 % en la demanda de dicha póliza, reafirmando su compromiso con la fidelización de clientes.

En el ámbito de operaciones, logró una red más eficiente y de mejor calidad mediante la consolidación de baremos y la segmentación de clínicas, lo cual ha sido un pilar para mejorar el servicio. La incorporación de un esquema piloto de emergencia no ambulatoria en alianza con *Urgent Care*, introduce una experiencia en salas de emergencia más ágil y moderna. Además, al adoptar plataformas de atención automatizadas como WhatsApp, ha innovado en la interacción con los clientes, logrando una gestión más efectiva de sus solicitudes. Estas mejoras subrayan su compromiso con la calidad en el servicio, adaptándose proactivamente a las exigencias de sus asegurados.

Por su parte, el lanzamiento de PAMM 2.0, plataforma de autogestión para la atención médica primaria, demuestra su vanguardia en la transformación digital, mejorando significativamente la interacción en éste ámbito. Esta plataforma permite a los clientes una gestión autónoma y eficiente de sus servicios. Adicionalmente, la integración de procesos automatizados de facturación masiva la posiciona a la delantera en innovación, proyectando su capacidad de prever y satisfacer las expectativas digitales, tanto de clientes, así como de proveedores en un entorno corporativo dinámico.

También experimentó un emocionante relanzamiento de marca, destacando cómo Mercantil Seguros *cuida tu mundo* y fortaleciendo su conexión con la comunidad venezolana. El evento digital reunió a asesores de seguros, aliados comerciales y proveedores, marcando un hito en su compromiso con la autenticidad. Sus estrategias para ese periodo, centradas en crecimiento, optimización, innovación, responsabilidad social empresarial y talento humano, se reflejan en un enfoque de *Growth Marketing* que va más allá de la promoción de productos, buscando transmitir no solo su calidad, sino también el compromiso con el crecimiento sostenible y la responsabilidad social, consolidando así su presencia en el mercado venezolano.

Mirando hacia el futuro, la filial Mercantil Seguros, C.A. se compromete a continuar innovando y adaptándose a las necesidades cambiantes de sus asegurados y del mercado. Su enfoque en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la responsabilidad social la posiciona para seguir liderando el sector asegurador en Venezuela, generando valor para sus clientes y contribuyendo al bienestar del venezolano.

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

En Mercantil, la materia de PCLC/FT/FPADM es prioritaria, siendo parte de la 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 tanto MSF, como las filiales, manteniendo la formación y adiestramiento del personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, Mercantil cuenta con un sistema de PCLC/FT/FPADM debidamente estructurado, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos.



## *Desarrollo y ambiente laboral*

Al cierre del segundo semestre de 2023, Mercantil presentó estabilidad en su fuerza laboral, contando con 2.886 trabajadores fijos, de los cuales el 84 % prestaba servicios en la filial Mercantil, C.A., Banco Universal, el 14 % en la filial Mercantil Seguros C.A. y subsidiarias, y el restante 2 % se encontraba distribuido entre otras filiales en Venezuela.

Igualmente, en el citado segundo semestre de 2023 se continuaron realizando diferentes iniciativas para apoyar a los colaboradores en su formación y desarrollo, así como acciones en materia de compensación, beneficios y calidad de vida.

En materia de formación en este semestre se continuó impartiendo talleres y cursos presenciales y en línea, así como conferencias asociadas al conocimiento digital y tecnología, manteniendo las formaciones regulatorias y de cumplimiento y las vinculadas al desarrollo y fortalecimiento de habilidades para todos los niveles organizacionales. En las filiales Mercantil, C.A., Banco Universal y Mercantil Seguros, C.A., se realizaron acciones para continuar fortaleciendo el conocimiento digital. En el caso de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal, se realizó una campaña para captar profesionales sin experiencia con la finalidad de fortalecer áreas de conocimiento como Ciberseguridad, Desarrollo Web y Ciencias de Datos. La oferta a estos jóvenes profesionales consideró la formación intensiva en reconocidos *Bootcamps* internacionales especializados y rankeados dentro de los mejores en el ámbito mundial. Por lo que refiere a la también filial Mercantil Seguros, C.A., se culminó el programa en Ciencias de Datos y GLMs, capacitando a un grupo de talentos en herramientas y metodologías avanzadas para el análisis de datos y exploración estadística.

En otro orden de ideas, uno de los principales proyectos iniciados en el año 2023 fue la implementación de la metodología de OKR's (*Objectives and Key Results*), concluyéndose en el segundo semestre de 2023 las formaciones asociadas a la metodología, cubriendo el 50 % restante de la población objetivo (Gerentes y Coordinadores). Uno de los pilares fundamentales de la metodología de OKR's es la retroalimentación positiva continua entre los supervisores y colaboradores para fortalecer el proceso de reconocimiento de éxitos, destacar fortalezas e identificar oportunidades de mejora con la finalidad de mejorar el desempeño organizacional. Por tal motivo se impartieron una serie de talleres presenciales con consultores expertos en esa materia para adiestrar a los supervisores en técnicas de retroalimentación, alcanzando para el cierre de 2023 una participación del 49 % de la población objetivo. Adicionalmente y en aras de facilitar la implementación de la metodología de OKR's y su gestión en toda la organización, se adquirió un sistema automatizado, que entre otras ventajas, permite fijar, conocer y hacer seguimiento a los objetivos corporativos, los de cada gerencia y hasta los del nivel de coordinación, logrando una mayor entendimiento para todos hacia donde se dirige Mercantil y hacia donde deben focalizarse los esfuerzos, a la vez que se logra un mayor compromiso al empoderar a los trabajadores con la información, alineando objetivos y promoviendo el trabajo en equipo. En el último trimestre del año 2023, la adquisición de la herramienta implicó la formación de los usuarios en su uso, a través de talleres presenciales, en línea y videos formativos.

En materia de compensación, se aplicaron ajustes al ingreso mensual de los trabajadores con porcentajes de incremento por encima de las tasas de inflación y devaluación.

En el mes de julio de 2023, las autoridades del Sindicato de Caracas, Miranda y Vargas de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal y el Sindicato Único de Trabajadores de la filial Mercantil Seguros, C.A., firmaron en conjunto con las autoridades de cada una de dichas filiales, el acuerdo de renovación de la Convención Colectiva que estará vigente en el período julio 2023 - junio 2026, la cual a su vez, fue homologada en su totalidad por el ente regulador en el ámbito laboral.

También se continuó con la política de otorgar distintos beneficios como parte del compromiso de Mercantil con su gente, manteniendo activo durante dicho período y de forma temporal la póliza de exceso, cuya prima fue pagada totalmente por la empresa. Igualmente, se otorgó en el mes de julio de 2023 a los colaboradores con hijos en edad comprendida entre seis (6) meses y dieciocho (18) años, una ayuda educativa dirigida a la adquisición de útiles y uniformes escolares, beneficiando al 42 % de la población Mercantil.

En materia de Seguridad y Salud Laboral, a través de los diferentes programas de medicina preventiva y del trabajo, se brindó atención médica ocupacional a los colaboradores de Mercantil. Asimismo, bajo el programa de bienestar mental y emocional les fue suministrada atención psicológica. Por su parte, la filial de Mercantil Seguros, C.A., realizó en alianza con la Sociedad de Urología exámenes de antígeno prostático a todos los trabajadores mayores de cincuenta (50) años.

Igualmente en el citado período, Mercantil continuó reconociendo la trayectoria de los trabajadores que cumplieron en la organización entre cinco (5) y treinta y cinco (35) años de servicio.

### ***Compromiso Social***

La inversión social de Mercantil, realizada a través de sus empresas filiales o de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, se destinó a organizaciones sin fines de lucro con énfasis en las áreas de educación, salud, emprendimiento, y, organizaciones de asistencia social.

En materia educativa continuó con el programa Ponle Cariño a tu Escuela creado en 1982 y que a la fecha ha alcanzado trescientas noventa y cuatro (394) intervenciones en trescientas cincuenta y ocho (358) escuelas de todo el país. Con este programa, a partir del año 2020, se han venido dotando de aulas móviles a escuelas técnicas de Fe y Alegría, como parte de un programa piloto que inició con la Pandemia declarada por el Covid-19, con el propósito de contribuir al desarrollo de competencias digitales en los estudiantes de media técnica y con ello, aumentar sus oportunidades de empleabilidad e inserción social, laboral y productiva. En el año 2023, se dotó de aulas móviles a diez (10) escuelas técnicas en los estados Zulia, Bolívar y Anzoátegui, con una matrícula de cuatro mil cuatrocientos sesenta y cinco (4.465) alumnos. Desde el año 2020 suman treinta (30) escuelas y catorce mil ochocientos cincuenta (14.850) estudiantes de diez (10) estados del país.

Adicionalmente, se contribuyó con el programa de formación de técnicos medios en contabilidad e informática del Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo (ITAT), así como también con la actualización de equipos y herramientas de trabajo de seis (6) de los centros - taller de la Asociación para la Promoción de la Educación Popular (APEP) pertenecientes a la Conferencia Episcopal Venezolana, los cuales se articulan con la red de educación pública para ofrecer capacitación para el trabajo en oficios prácticos a estudiantes de zonas vulnerables a nivel nacional.

Mención especial merece la contribución al desarrollo de competencias en pensamiento computacional, programación y robótica, al haber hecho posible la implementación de un programa del Centro de Innovación Educativa (CIED) de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), que en el año 2023 abarcó a un mil quinientos sesenta (1.560) docentes y estudiantes de escuelas populares aledañas a su sede principal. En esta misma línea, desde el año 2020 brinda la oportunidad de fortalecer habilidades STEM a niños y jóvenes de zonas populares de Caracas, como parte de un Plan Vacacional Tecno enfocado en Robótica y Programación, dictado por Superación Personal a través de la Tecnología (SUPERATEC), que en el año 2023 alcanzó a ciento ocho (108) niños y jóvenes, y desde el año 2021 suma trescientos once (311).

Por otra parte, se dio apoyo a la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC) para la realización de jornadas formativas, lo cual permitió reanudar la presencialidad de sus encuentros anuales, agrupando a ciento cuarenta (140) coordinadores docentes de todo el país.

En materia de promoción del emprendimiento, se enfocó en dar continuidad al Concurso Ideas y el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, los cuales representan espacios de encuentro entre emprendedores y representantes del ámbito empresarial, ofreciendo a los concursantes formación en temas que les permiten fortalecer sus propuestas y desarrollar capacidades para su implementación. El Concurso Ideas realizó en el año 2023 la XXI edición anual, contando desde sus inicios con Mercantil como patrocinador principal y co-organizador de esta contienda desarrollada por la Fundación Ideas, a través de la cual los concursantes presentan sus ideas de emprendimiento en tres (3) categorías: Negocios, Social y Digital. A su vez, cuenta entre sus aliados con destacadas organizaciones, entre ellas, el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), McKinsey & Co, IBM, Chevron, Shell, Ford y Coca Cola Femsa. En la citada edición se inscribieron trescientas noventa y seis (396) ideas presentadas por emprendedores provenientes de veintidós (22) estados del país y se entregaron dieciocho (18) premios, incluyendo premios especiales de algunas empresas aliadas, como es el caso de Mercantil, que entrega el Premio Especial Mercantil Emprendedores Digitales y el Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales. Por su parte, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, mejor conocido como el "Reto U" celebró su XIX edición anual. Este concurso dirigido a estudiantes de educación superior a nivel nacional, premia las mejores propuestas de innovación social alineadas a la Agenda Global 2030 de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), contando desde sus inicios con el patrocinio de la Fundación Mercantil, que a su vez interviene como co-organizador junto a Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham. También cuenta con importantes organizaciones aliadas, entre ellas, el IESA, ONU Venezuela y KPMG.

Esta XIX edición desarrollada en el año 2023 contó con ciento un (101) inscritos provenientes de doce (12) estados y veintiséis (26) entidades de educación superior y se entregaron dieciocho (18) premios, incluyendo premios en metálico, becas y mentorías.

En materia de Salud, contribuyó con la labor de importantes organizaciones, como la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, la Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. de Los Ríos y la Asociación Civil Salud y Familia, todas ellas vecinas de la sede principal, así como también con la Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana (AVESSOC), para contribuir al fondo solidario de salud que brinda auxilio a pacientes de muy bajos recursos que acuden a sus centros de salud a nivel nacional; la Fundación Jacinto Convit y su programa de salud pública para el diagnóstico molecular e investigaciones en inmunoterapia para el tratamiento del cáncer; la Fundación Proyecto Maniapure y su modelo comunitario de atención primaria en salud y telemedicina en poblaciones remotas del sur de Venezuela; la Fundación Alzheimer de Venezuela, para su programa de formación de cuidadores; y, la Universidad del Zulia, para la realización de su X Congreso Científico Internacional de la Facultad de Medicina, el cual incluyó jornadas de salud en zonas populares del Estado Zulia.

También destaca el tradicional aporte especial de Navidad, el cual consiste en otorgar a una organización sin fines de lucro, un donativo equivalente a lo que hubiese destinado a la compra de obsequios corporativos, que este año llegó a su 20° entrega. En esta oportunidad, hizo una contribución para la compra de un tomógrafo digital a la Fundación Santa Inés UCAB, principal iniciativa en salud de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), que promueve y desarrolla un modelo de salud integral de alta calidad para beneficiar a personas de bajos recursos. Adicionalmente, a través de la Fundación Mercantil, se realizó un aporte muy significativo para la adquisición de dicho tomógrafo, contando para ello con la colaboración de dos proveedores de salud de la Región Capital, como lo son la Policlínica Metropolitana y el Centro Médico Docente La Trinidad (CMDLT).

Asimismo en este año 2023, se continuó respaldando a la Camerata de Caracas, la más importante agrupación de música antigua en Latinoamérica, para la presentación de un concierto conmemorativo de su 45° aniversario, cuyo repertorio evocó fragmentos de su dilatada trayectoria, reiterando igualmente su apoyo al Museo de Arte Colonial Quinta Anaco, vecino de su sede principal en Caracas, que ofrece a los visitantes la oportunidad de explorar la historia y la cultura de Venezuela, a través de su arquitectura, paisajismo y colección de arte, mobiliario y objetos de la época colonial.

Igualmente, se dio apoyo a organizaciones de asistencia social, tales como, los Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec), que brinda más de 200 platos de sopa diariamente a personas de bajos recursos del oeste de Caracas; la Red de Casas Don Bosco, que ofrece atención y protección integral a adolescentes en situación de vulnerabilidad; la Casa Hogar El Encuentro, y, la Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados - Hogar San José, que alberga en su sede de Caracas a ciento cuarenta y nueve (149) ancianos.

Por otra parte, la filial Mercantil, C.A., Banco Universal convocó a sus colaboradores del Área Metropolitana quienes sumaron voluntades y esfuerzos en favor de los niños de la Casa Don Bosco de Sarria y de las personas que reciben alimentación en los citados Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec) de Montalbán. En ese sentido, se alcanzó un grupo de noventa y ocho (98) personas, quienes elaboraron alimentos típicos navideños, organizaron y clasificaron donativos, jugaron con los niños de la Casa Don Bosco de Sarria y les sirvieron un almuerzo navideño.

A través del Dividendo Voluntario para la comunidad (DVC), la también filial Mercantil Seguros, C.A. y sus colaboradores se vinculan con la comunidad La Pradera, ubicada en la Parroquia La Vega de Caracas y muy especialmente, con su Multihogar, espacio que brinda atención y cuidado diariamente a los niños en edad preescolar de madres trabajadoras de la zona, iniciativa mediante la cual se obtienen recursos para su funcionamiento con la venta de piezas de vestir recibidas como donación. De igual forma la mencionada filial, contribuyó con programas del DVC dirigidos a brindar alimentación diariamente a seminaristas de distintas partes del país, con eventos benéficos y de recaudación de fondos destinados a sus programas y organizaciones aliadas; con la obra de las Hermanas Misioneras en el sur del país; y, con el fondo de donaciones de la Universidad Metropolitana. Adicionalmente, exoneró, de forma parcial o total, el pago de primas de seguro para organizaciones sin fines de lucro, como la Fundación Musical Simón Bolívar, el IESA, Asopica y el DVC; igualmente, donó mobiliario al Hospital Pérez Carreño y realizó una campaña de mercadeo con causa a favor de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, que consistió en la donación del 20 % de la prima cobrada de su póliza Pago Único por Cáncer.

Otra manera en la que Mercantil brindó apoyo a organizaciones sin fines de lucro, fue con la cesión de sus espacios para la realización de sus eventos. Tal fue el caso de la celebración de las jornadas de reflexión pedagógica de la Asociación Civil Pro-Vida de Venezuela (PROVIVE) en el auditorio del Edificio Mercantil, con la asistencia de ciento cincuenta (150) docentes de Caracas, siendo también sede de la defensa pública y premiación de la XIX edición del Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables “Reto U” anteriormente reseñado y del Simposio organizado por PROVIVE, Huellas de Bondad, Orbex, Puentes Interculturales y Fundación Cuatropés, dirigido a docentes de Caracas con motivo del inicio del año escolar.

Mediante sus Redes Sociales (RRSS), Mercantil se hizo eco de campañas de recaudación de fondos y patrocinó eventos benéficos en el año 2023. Asimismo, dio apoyo a la campaña organizada por la Fundación Amigos del Niño con Cáncer denominada “Apadrina un niño con cáncer en navidad” y la filial Mercantil, C.A., Banco Universal patrocinó eventos de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro, entre otras, la Arquidiócesis de Caracas, Hogar Bambi, Asopica, Fundación Luchemos por la Vida, Autismo Dejando Huellas, Autismo en Voz Alta, OSCASI, Fundahígado, Vístete de Sueños, Senosalud, Asociación Venezolano Americana de la Amistad AVAA, los bazares de INVEDIN, de la Asociación Civil Mano Amiga, de las asociaciones de damas suizas y de damas libanesas y, el Premio a la Excelencia Venezuela Competitiva en el 30° aniversario de esta organización, que fomenta la competitividad, la innovación y la cultura de excelencia entre las organizaciones venezolanas.

También la filial Mercantil Seguros, C.A. patrocinó el foro organizado por el IESA "El reto de la responsabilidad social 60 años después de Maracay", cuya clausura estuvo a cargo del Dr. Gustavo Vollmer A., Presidente de Mercantil, iniciativa que permitió reflexionar sobre los retos de ese gran movimiento que surgió a partir de empresas privadas vinculadas con iniciativas de orden social y que fue precursor en el mundo de la llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Asimismo, contribuyó con el evento conmemorativo del Día de la Mujer 2023 organizado por el DVC y con el foro "El todo del mundo es el todo de la mujer" organizado por City Radio Noticias.

En el mes de la concienciación de la lucha contra el cáncer de mama, se realizaron distintas acciones para favorecer la cultura de prevención y detección temprana de esta enfermedad, que es la patología oncológica más frecuente en la población femenina de todo el mundo. A lo interno, se vistieron de rosado algunas áreas del Edificio Mercantil, mientras que en un importante despliegue logístico, el propio 19 de octubre de 2023, se dibujó un gran lazo con el encendido de luces varios de la sede principal. Igualmente, otra actividad que causó impacto, fue la foto grupal con más de ciento cincuenta (150) colaboradores, acompañados de miembros del Comité Ejecutivo de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal - todos con alguna prenda rosa - en la acera de su nueva oficina principal, en el Centro Sambil La Candelaria. Además, en el marco de estas acciones por la salud de sus colaboradoras y cónyuges de los colaboradores, se brindó un aporte equivalente a 50 % del valor de un eco mamario o una mamografía.

En otro orden de ideas, el Espacio Mercantil continuó su programación expositiva y de eventos enfocada en la promoción y divulgación de las artes visuales. Este espacio, ubicado en Caracas, fue creado en el año 2010 con la finalidad de ofrecer al público la oportunidad de apreciar la Colección Mercantil, conformada por obras de arte venezolano que datan del siglo XVIII hasta la actualidad.

Hasta el mes de marzo de 2023, se mantuvo abierta al público la Exposición "Revisiones. Diagramas, secuencias, transformaciones", muestra que reunió a veintiocho (28) artistas - desde finales de los ochenta hasta la fecha- y permitió descubrir aspectos relacionados con la concepción geométrica del espacio y sus materiales constructivos, posibilidades de lectura acerca del cuerpo y sus transformaciones, así como interpretaciones de signos ancestrales presentes en las artes visuales venezolanas. Hasta el mes de octubre de 2023, estuvo abierta la exposición "Adrián Pujol. Partículas de un continente. Colección Mercantil", contentiva de treinta (30) obras de arte y material documental del artista, logrando atraer a ochocientos veinte (820) personas.

A lo largo del año 2023, se realizaron charlas, conferencias y visitas guiadas, que contaron seiscientos ochenta y un (681) asistentes entre estudiantes, investigadores, artistas, coleccionistas, colaboradores, clientes y público en general.

También el Espacio Mercantil alojó un evento en conmemoración del Día Nacional de Panamá, que consistió en una exposición de los artistas panameños Olga Sinclair y Alfredo Sinclair, en alianza con la Embajada de Panamá en Venezuela, al cual asistieron ciento ochenta (180) personas.

En el año 2023 tuvo lugar la décima (10°) edición del Programa Gráfica Mercantil con la participación de diez (10) artistas venezolanos. Este programa data del año 2008 e invita a artistas de corta y mediana trayectoria a crear obras mediante procedimientos tradicionales de las artes gráficas, brindándoles nuevas herramientas para su producción.

De acuerdo con la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores), les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre de 2023, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs 1.278.593,06.

Finalmente, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de septiembre de 2023, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de noviembre de 2023, última sesión del segundo semestre de 2023, en Bs 60.146.

En el semestre, por ausencia de algunos Directores Principales o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a las reuniones de la Junta Directiva

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Marturet M.

Claudio Dolman C.

Rene Brillembourg C.

# Informe de los Comisarios

Caracas, 23 de febrero de 2024

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de la Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2023 y los estados consolidados 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 consolidados con base en nuestros exámenes.


Fuimos nombrados Comisarios de la Compañía por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 24 de marzo de 2023, a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores de la Compañía.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluimos 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, "Lara Marambio & Asociados (Deloitte Venezuela)", 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 el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2023 y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL), Estas normas que difieren en algunos aspectos de los principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,



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



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

Anexo: Informe de "Lara Marambio & Asociados (Deloitte Venezuela)".



# Estados Financieros

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

## Balance General

### No Consolidado

(En miles de Bs)

Semestre finalizado

### Activo

	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares
Disponibilidades	45.115	34.953	15.203
Portafolio de Inversiones	6.383.229	4.752.433	3.029.473
Otros Activos	525.027	175.365	1.845
<b>Activo Total</b>	<b>6.953.371</b>	<b>4.962.751</b>	<b>3.046.521</b>

### Pasivo y Patrimonio

Captaciones de recursos autorizados por la Sunaval	85.374	36.734	3.492
Otras Obligaciones a más de un año	270.168	195.623	0
Otros Pasivos	639.315	589.174	372.156
<b>Total Pasivo</b>	<b>994.857</b>	<b>821.531</b>	<b>375.648</b>

Patrimonio

<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>6.953.371</b>	<b>4.962.751</b>	<b>3.046.521</b>
----------------------------------	------------------	------------------	------------------

## Estado de Resultados

### No Consolidado

(En miles de Bs)

Semestre finalizado

### Ingresos

	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares
Ingresos Financieros	1.122	263	43
Honorarios, comisiones y otros ingresos	1.379.280	664.863	901.985
<b>Total Ingresos</b>	<b>1.380.402</b>	<b>665.126</b>	<b>902.028</b>

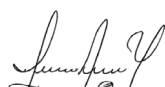
### Gastos

Financieros	(31.577)	(5.099)	(1.552)
Operativos	(19.275)	(100.630)	(15.542)
Impuesto Sobre la Renta	(167.588)	0	0
<b>Total Gastos</b>	<b>(218.440)</b>	<b>(105.729)</b>	<b>(17.094)</b>

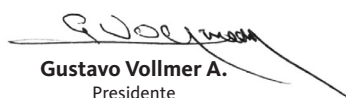
### Utilidad Neta

<b>Utilidad Neta</b>	<b>1.161.962</b>	<b>559.397</b>	<b>884.934</b>
----------------------	------------------	----------------	----------------

  
Eleana Machado  
Gerente de Administración

  
Yusleidy Lozada  
Contador

  
Tibisay Barraca  
Gerente Corporativo de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs )

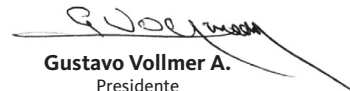
Semestre finalizado

<b>Activo</b>	Diciembre 31 <b>2023</b> bolívares	Junio 30 <b>2023</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2022</b> bolívares	Junio 30 <b>2022</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2021</b> bolívares
<b>Disponibilidades</b>					
Efectivo	4.807.743	3.601.791	1.360.690	808.378	648.363
Banco Central de Venezuela	3.958.615	2.329.919	3.002.708	599.565	329.838
Bancos y Otras Instituciones Financieras del País	187.773	8.219	17.497	18.308	3.845
Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior	1.253.839	1.237.080	434.482	138.801	173.049
Efectos de Cobro Inmediato	49.553	605	95	317	131
	<b>10.257.523</b>	<b>7.177.614</b>	<b>4.815.472</b>	<b>1.565.368</b>	<b>1.155.226</b>
<b>Portafolio de Inversiones</b>					
Inversiones Disponibles para negociar	357	176	0	0	0
Inversiones Disponibles para la Venta	89.541	62.515	37.578	7.326	4.893
Portafolio para Comercialización de Acciones	528.663	405.213	247.536	78.157	33.798
Inversiones en Depósitos y Colocaciones a Plazo	184.017	118.286	294.807	120.566	53.686
Inversiones de Disponibilidad Restringida y Reportos	405.365	302.787	193.654	57.955	48.120
	<b>1.207.943</b>	<b>888.977</b>	<b>773.575</b>	<b>264.004</b>	<b>140.497</b>
<b>Activos Financieros Directos</b>	5.550	4.189	39.708	11.685	16.135
<b>Cartera de Créditos</b>					
Vigente	8.483.759	4.520.295	2.163.834	453.728	254.017
Reestructurada	120.199	73.622	22.512	0	0
Vencida	78.737	44.021	15.355	3.917	1.425
	<b>8.682.695</b>	<b>4.637.938</b>	<b>2.201.701</b>	<b>457.645</b>	<b>255.442</b>
(Provisión para Cartera de Créditos)	(219.258)	(124.213)	(54.384)	(10.345)	(5.336)
	<b>8.463.437</b>	<b>4.513.725</b>	<b>2.147.317</b>	<b>447.300</b>	<b>250.106</b>
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	73.519	39.499	17.910	4.237	2.234
<b>Inversiones Permanentes</b>	163.633	69.932	46.879	11.078	10.319
<b>Bienes Realizables</b>	10.523	3.222	1.071	2.294	935
<b>Bienes de Uso</b>	4.677.327	3.627.268	2.104.209	362.388	290.023
<b>Otros Activos</b>	4.754.488	2.917.451	1.672.904	743.564	506.089
<b>Total Activo</b>	<b>29.613.943</b>	<b>19.241.877</b>	<b>11.619.045</b>	<b>3.411.918</b>	<b>2.371.564</b>

  
Efraín Machado  
Gerente de Administración

  
Yusleidy Lozada  
Contador

  
Tibisay Barraca  
Gerente Corporativo de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

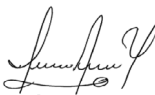
# Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs)

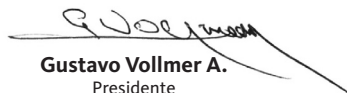
Semestre finalizado

<b>Pasivo y Patrimonio</b>	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31
	<b>2023</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Pasivo</b>					
<b>Depósitos</b>					
Cuentas Corrientes no Remuneradas	4.553.755	2.128.443	1.260.326	511.120	284.796
Cuentas corrientes Remuneradas	5.768.529	4.231.298	3.013.777	1.057.463	731.915
Obligaciones a la Vista	337.488	112.155	56.618	0	0
Depósitos de Ahorro	1.094.531	584.393	303.504	133.075	79.511
Depósitos a Plazo	575.526	168.251	526	479	1
Captaciones del público restringidas	1.162.930	767.617	439.344	0	0
	<b>13.492.759</b>	<b>7.992.157</b>	<b>5.074.095</b>	<b>1.702.137</b>	<b>1.096.223</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	85.374	36.734	3.492	4.157	1.434
	<b>85.374</b>	<b>36.734</b>	<b>3.492</b>	<b>4.157</b>	<b>1.434</b>
<b>Pasivos Financieros</b>					
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo del País hasta un año	1.138.079	561.946	0	0	9.000
Otros financiamientos obtenidos	216.709	168.840	16.252	0	0
Otras Obligaciones	414.766	167.677	17	66.279	55.034
	<b>1.769.554</b>	<b>898.463</b>	<b>16.269</b>	<b>66.279</b>	<b>64.034</b>
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	47.279	10.753	498	2.435	913
<b>Otros Pasivos</b>	8.154.964	6.088.875	3.844.194	1.220.507	819.108
<b>Total Pasivo</b>	<b>23.549.930</b>	<b>15.026.983</b>	<b>8.938.548</b>	<b>2.995.515</b>	<b>1.981.712</b>
<b>Intereses minoritarios en filiales consolidadas</b>	<b>105.499</b>	<b>73.674</b>	<b>9.625</b>	<b>2.904</b>	<b>1.424</b>
<b>Patrimonio</b>					
<b>Capital Social</b>					
Capital Pagado	0	0	0	0	0
Actualización del Capital Social	0	0	0	0	0
Prima en Emisión de Acciones	178.988	180.589	182.412	0	0
Reservas de Capital	0	0	0	0	0
Ajuste por Traducción de Activos netos de Filiales en el Exterior	(31.913)	(11.665)	1.325	6.525	9.865
Resultados Acumulados	2.546.934	1.414.797	977.690	15.549	(180.597)
Remediciones por planes de beneficios al personal	16.465	3.496	950	1.706	1.141
Superávit No Realizado por Ajuste al Valor de Mercado de las Inversiones	149.446	143.194	141.194	(6.181)	11.065
Superávit No Realizado por diferencia en cambio	303.797	246.936	110.106	184.674	376.777
Superávit por revaluación de bienes de uso de las filiales, neto de impuesto diferido	2.794.797	2.163.873	1.257.195	211.226	170.177
<b>Total Patrimonio</b>	<b>5.958.514</b>	<b>4.141.220</b>	<b>2.670.872</b>	<b>413.499</b>	<b>388.428</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>29.613.943</b>	<b>19.241.877</b>	<b>11.619.045</b>	<b>3.411.918</b>	<b>2.371.564</b>

  
Eleana Machado  
Gerente de Administración

  
Yusleidy Lozada  
Contador

  
Tibisay Barraca  
Gerente Corporativo de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estado de Resultados *Consolidado*

(En miles de Bs)

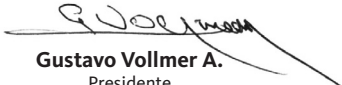
Semestre finalizado

	Diciembre 31 <b>2023</b>	Junio 30 <b>2023</b>	Diciembre 31 <b>2022</b>	Junio 30 <b>2022</b>	Diciembre 31 <b>2021</b>
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Ingresos Financieros</b>					
Rendimiento por Disponibilidades	10.058	7.979	691	11	7
Rendimiento por Portafolio de Inversiones	19.804	15.063	8.414	1.523	1.006
Rendimiento por Cartera de Créditos	1.555.387	1.210.297	1.104.130	70.416	49.276
Rendimiento por Activos Financieros	6.322	(231)	196	505	(82)
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>1.591.571</b>	<b>1.233.108</b>	<b>1.113.431</b>	<b>72.455</b>	<b>50.207</b>
<b>Gastos Financieros</b>					
Intereses por Depósitos a la Vista y de Ahorros	(184.182)	(77.764)	(39.307)	(24.109)	(28.766)
Intereses por Depósitos a Plazo Fijo	(17.154)	(605)	0	0	0
Intereses por Títulos Valores emitidos por la Institución	(19.854)	(3.742)	(1.112)	(1.607)	(375)
Intereses por Pasivos Financieros	(92.271)	(42.881)	(11.836)	(4.483)	(1.804)
Gastos por Obligaciones con el BCV	(325.844)	(207.891)	(16.500)	(8.948)	(64.197)
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>(639.305)</b>	<b>(332.883)</b>	<b>(68.755)</b>	<b>(39.147)</b>	<b>(95.142)</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>952.266</b>	<b>900.225</b>	<b>1.044.676</b>	<b>33.308</b>	<b>(44.935)</b>
Provisión para Cartera de Créditos e Intereses por Cobrar	(96.421)	(65.907)	(37.523)	(4.944)	(1.508)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>855.845</b>	<b>834.318</b>	<b>1.007.153</b>	<b>28.364</b>	<b>(46.443)</b>
<b>Comisiones y Otros Ingresos</b>					
Operaciones de Fideicomiso	23.046	11.132	4.796	2.275	1.281
Operaciones en Moneda Extranjera	0	(2.712)	0	0	0
Comisiones sobre Cuentas de Clientes	509.435	284.950	117.252	33.736	24.644
Comisiones sobre Cartas de Crédito y Avaluos Otorgados	22	12	5	2	3
Participación Patrimonial en Inversiones Permanentes	20.506	12.800	4.943	849	992
Diferencias en Cambio	387.168	377.249	495.360	103.408	145.553
Ganancia (Pérdida) neta en Venta de Inversiones en Títulos Valores	(11.035)	15.774	37.277	(5.857)	(4.269)
Otros Ingresos	2.232.768	734.857	348.321	174.876	116.379
<b>Total Comisiones y Otros Ingresos</b>	<b>3.161.910</b>	<b>1.434.062</b>	<b>1.007.954</b>	<b>309.289</b>	<b>284.583</b>
<b>Primas de Seguros, Netas de Siniestros</b>					
Primas	540.369	444.572	88.688	45.734	5.181
Siniestros	(48.049)	(76.570)	(26.505)	(4.483)	(976)
<b>Total Primas de Seguros, Netas de Siniestros</b>	<b>492.320</b>	<b>368.002</b>	<b>62.184</b>	<b>41.251</b>	<b>4.205</b>
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>4.510.075</b>	<b>2.636.382</b>	<b>2.077.291</b>	<b>378.904</b>	<b>242.345</b>
<b>Gastos Operativos</b>					
Gastos de Personal	(978.296)	(551.208)	(184.334)	(96.436)	(69.647)
Depreciación, Gastos de Bienes de Uso, Amortización de Intangibles y Otros	(473.256)	(290.515)	(100.956)	(51.956)	(26.364)
Gastos por Aportes a Organismos Reguladores	(160.527)	(104.104)	(35.733)	(21.490)	(10.170)
Otros Gastos Operativos	(1.393.161)	(1.002.128)	(796.722)	(199.881)	(139.031)
<b>Total Gastos Operativos</b>	<b>(3.005.240)</b>	<b>(1.947.955)</b>	<b>(1.117.745)</b>	<b>(369.763)</b>	<b>(245.212)</b>
<b>Resultado en Operaciones antes de Impuestos, e Intereses Minoritarios</b>	<b>1.504.833</b>	<b>688.427</b>	<b>959.546</b>	<b>9.141</b>	<b>(2.867)</b>
<b>Impuestos</b>					
Corriente	(8.936)	(117.652)	(57.338)	(201)	303
Diferido	(333.598)	(11.888)	(16.299)	(6.759)	2.752
<b>Total Impuestos</b>	<b>(342.534)</b>	<b>(129.540)</b>	<b>(73.637)</b>	<b>(6.960)</b>	<b>3.055</b>
<b>Resultado neto antes de intereses minoritarios</b>	<b>1.162.299</b>	<b>558.887</b>	<b>885.909</b>	<b>2.181</b>	<b>188</b>
<b>Intereses Minoritarios</b>	<b>(337)</b>	<b>510</b>	<b>(974)</b>	<b>(19)</b>	<b>(11)</b>
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>1.161.962</b>	<b>559.397</b>	<b>884.935</b>	<b>2.162</b>	<b>177</b>

  
Eliana Machado  
Gerente de Administración

  
Yusleidy Lozada  
Contador

  
Tibisay Barraca  
Gerente Corporativo de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Entorno Económico

La economía global siguió mostrando en 2023 una notable resiliencia frente a los shocks de origen geopolítico, los altos niveles de las tasas de política monetaria de los bancos centrales de las principales economías, y las turbulencias de los mercados financieros internacionales. Esta resistencia ha hecho que, entre otros, el Fondo Monetario Internacional (FMI) haya revisado sus pronósticos de crecimiento bajando la probabilidad de recesión y ajustando hacia arriba, la variación del producto mundial a 3,1 % para 2023. Esa fortaleza destaca en particular, en los casos de Estados Unidos, con crecimientos del Producto Interno Bruto por encima de lo esperado en 2023 (2,5 %), y China, con mejoras progresivamente en la confianza de los consumidores (5,2 % a/a), mientras que la Eurozona evitó por muy poco caer en una recesión (0,5 %). A pesar de que la situación del Mar Rojo y el canal de Panamá ha llevado a que resurjan los temores de choques inflacionarios por sus efectos en las cadenas de suministros, el aumento en los costos de transporte marítimo es todavía muy inferior al que se presentó en 2022. Por otra parte, los bancos centrales alrededor del mundo ajustaron sus políticas monetarias hacia una postura restrictiva, lo cual ha contribuido a la moderación de la inflación durante 2023. Sin embargo, en las distintas geografías persisten ciertos factores idiosincráticos que implicarán que se presenten disparidades en términos de la convergencia de la inflación hacia valores compatibles con las metas de política económica, generando a su vez asimetrías en cuanto al momento en el que las tasas pasen de una posición restrictiva a una neutral. Lo anterior anticipa, como un efecto colateral, reacomodos temporales en los tipos de cambio, tal como ocurrió al comienzo de la aceleración inflacionaria, a causa de las diferentes velocidades de reacción de los bancos centrales. En todo caso, anticipamos que a finales de 2024 la postura promedio de política monetaria pasará a ser menos restrictiva en las principales economías desarrolladas, con la notable excepción de Japón.

En Venezuela, se estima que la economía durante 2023 se mantuvo con tasas de crecimiento positivas, aunque significativamente inferiores a lo observado durante el año previo, tras el agotamiento del efecto de rebote estadístico una vez superada la pandemia, el deterioro del salario real, la moderación de la expansión fiscal y la mayor presión tributaria.

En el mercado petrolero nacional, cifras publicadas por la OPEP indican que según Comunicación Directa (CD), la producción nacional promedió 783 mil barriles diarios (mbd) en el año 2023, lo que se tradujo en un aumento de 66 mbd frente a 2022, mientras que las fuentes secundarias mostraron un incremental inferior al ubicarse en 57 mbd. Esta mejora en los niveles de producción petrolera fue explicada principalmente por el reinicio de operaciones de Chevron en el país tras la aprobación de la Licencia 41 de la OFAC a finales del año 2022. De hecho, esto hizo que se retomaran las exportaciones de petróleo hacia EE.UU., suspendidas desde 2019, y que en el año representaron el 27 % de las exportaciones totales de petróleo desde Venezuela, participación que ocupó el segundo lugar antecedido por China (60,3 %) y seguido de Cuba y España (5,1 %).

Por su parte, los precios del petróleo, medido a través de la cesta merey reportado por la OPEP, mostraron una caída de USD/b 12,4 al pasar de un promedio de USD/b 76,8 en 2022 a USD/b 64,4 en 2023, en lo fundamental, explicado por la sobreoferta que se mantuvo en el mercado petrolero por segundo año consecutivo.

Bajo este entorno, el saldo de reservas internacionales se ubicó en USD 9.813 MM al cierre de 2023, lo que se tradujo en una caída de 1,1 % en relación con 2022, equivalente a USD 108 MM, en claro contraste con la disminución de casi USD 1.000 MM experimentada en 2022. Una fracción de las reservas internacionales se utilizó para financiar las intervenciones del Banco Central de Venezuela (BCV) en las mesas de cambio.

Desde el ámbito fiscal, el Gobierno para moderar el gasto público no realizó ajustes al alza del salario mínimo, en cambio aprobó incrementos en las remuneraciones concentradas en el componente no salarial a través del bono de alimentación y de la guerra económica, los cuales son indexados al tipo de cambio publicado por el BCV. En paralelo, la recaudación de ingresos fiscales no petroleros a través del Seniat se ubicó en el equivalente a USD 5.751 MM, lo que representó una mejora de 25,6 % frente a lo observado en 2022.

En conjunto, la política fiscal, monetaria y cambiaria determinaron que la base monetaria mostrara por quinto año consecutivo una desaceleración, al pasar de una variación nominal de 563 % en 2022 a 152 % en 2023. Esta moderación en la creación de dinero primario fue explicada principalmente por una mejora en el financiamiento del gasto público desde fuentes orgánicas. Por su parte, la liquidez monetaria creció 272 % al cierre de 2023 (354 % en 2022).

De este modo, las presiones monetarias sobre el mercado de divisas se atenuaron a lo que también contribuyó la mayor oferta de divisas de Chevron en las mesas de cambio para soportar sus gastos operativos y pagos de impuestos en el país. Así, el tipo de cambio oficial mostró una tasa de depreciación anual de 105,6 % (280 % en 2022) y que a través del canal cambiario terminó por impactar a los precios. De allí que, la tasa de inflación cerró con una variación de 189,8 %, esto es, 44,5 puntos porcentuales inferior a lo observado durante 2022.

En cuanto al desempeño del sistema bancario, a lo largo de 2023 se mantuvieron las restricciones a la intermediación crediticia con un encaje legal de 73 % y las penalizaciones a los déficit de encaje. Aun así, la cartera de créditos de la banca aumentó 297,0 % en 2023 (755,8 % en 2022), para alcanzar USD 1.427 MM al cierre del año, esto resultó en un aumento de USD 689,7 MM en relación con el cierre de 2022 (USD 409,6 MM en 2022). Destaca que, se mantuvo en 25 % el porcentaje que mensualmente la banca debió destinar a la cartera única productiva y, a partir de octubre, se aprobó la obligatoriedad de destinar 15 % al financiamiento de apoyo a la mujer (credimujer) como parte de la cartera única productiva nacional. Además, se mantuvieron inalteradas las tasas de interés de la cartera productiva (6 %) y créditos comerciales y microcréditos (entre 8 % y 16 %).

En cuanto a la calidad de la cartera de créditos medida a través del indicador créditos vencidos + morosos/cartera bruta cerró en 0,8 % en diciembre de 2023, lo que significó una mejora frente al registro de diciembre de 2022 (3,1 %).

Por su parte, las captaciones del público en moneda nacional experimentaron un aumento de 281,7 % en 2023, esto fue, 2.698 puntos básicos (pb) por debajo del registro de 2022 (308,7 %).

En cuanto a los indicadores de eficiencia, si bien la banca continuó haciendo esfuerzos para contener el crecimiento de los gastos, las mayores presiones inflacionarias sobre todo en la primera parte del año determinaron que los gastos de personal + generales + administrativos registraran un aumento superior al activo promedio (416,9 % vs. 341,4 %), por lo que el indicador de eficiencia desmejoró, al pasar de 8,6 % en 2022 a 10,3 % en 2023.

En cambio, los indicadores de rentabilidad mejoraron. El resultado neto de la banca registró un aumento de 484,4 % en 2023 en relación con el año anterior, que frente a un menor crecimiento del activo y del patrimonio determinó que el ROA cerrara en 6,9 % en diciembre de 2023 (5,2 % al cierre de diciembre de 2022), explicado principalmente por el margen financiero. En tanto que, el ROE alcanzó 30,3 % en diciembre de 2023 (27,0 % en diciembre de 2022).

En el mercado de seguros, de acuerdo con la última información publicada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg), al cierre de noviembre de 2023, el sector está conformado por 51 empresas.

En cuanto al desempeño de las primas netas cobradas (medidas en Bs.) aceleraron su tasa de crecimiento desde 168,1 % acumulado a noviembre de 2022 hasta 456,1 % en igual lapso de 2023, lo que medido en dólares (tomando el tipo de cambio de venta de cierre de mes publicado por el BCV), resultó en un aumento de 69,4 %, para ubicarse en USD 605,8 MM acumulado en los primeros once meses de 2023 (USD 357 MM en igual lapso de 2022). Además, casi 2/3 de las primas netas cobradas están concentradas en 5 aseguradoras.

Por su parte, los siniestros pagados (netos de salvamento) registraron un aumento por debajo de las primas, al ubicarse en 407,5 % acumulado a noviembre de 2023 (155 % en igual lapso de 2022), lo que medido en dólares resultó en una caída de 59,3 % en contraste con el aumento de 7,6 % experimentado en 2022 (al mes de noviembre) para ubicarse en US\$ 74,9 MM. De allí que, el índice de siniestralidad (siniestros/primas) se redujera por segundo año consecutivo, al pasar de 51,7 % en noviembre de 2022 a 47,0 % en noviembre de 2023, siendo este el registro más bajo para similar período desde el año 2020.

En cuanto al índice de cobertura de reservas (medido como el cociente entre las inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas y las reservas técnicas), se ubicó en 3,9 % al mes de noviembre de 2023, y si bien, significó una leve caída con respecto al registro de igual período de 2022 (4,3 %), resultó en un nivel suficiente para cubrir la siniestralidad potencial del sector.

En cuanto a los resultados de la actividad aseguradora medidos a través del resultado técnico bruto, se mantuvo deficitario, en esta oportunidad en USD 83,1 MM acumulado al mes de noviembre de 2023, no obstante, 11,3 % por debajo del registro alcanzado en igual lapso de 2022 (USD 93,7 MM). Por su parte, los gastos de administración (gastos de personal y generales) aumentaron en 444,7 % acumulado al mes de noviembre de 2023 con relación a igual lapso de 2022 (159,5 % acumulado a noviembre de 2022) impulsado por las mayores presiones inflacionarias (en el período considerado la inflación promedio anual al mes de noviembre de 2023 fue de 366,4 %).

Finalmente, en cuanto a los resultados financieros, el sector se mantuvo con una utilidad financiera, medida a través de la gestión general que se ubicó en US\$ 39,7 millones acumulado a noviembre de 2023, esto fue, 40 % por sobre el registro alcanzado en igual período 2022 (US\$ 28,3 millones).

<b>Síntesis de Resultados</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Producto Interno Bruto. Var %</b>				
Total	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Sector Petrolero	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Sector No Petrolero	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$</b>				
Fin de período	1,1	4,6	17,5	36,0
Promedio	0,3	3,2	6,8	28,8
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	2.274,9 %	315,2 %	280,4 %	105,6 %
Promedio anual	2.324,0 %	908,5 %	108,7 %	326,3 %
<b>Inflación (Nacional) %</b>				
Variación anual	2.959,8 %	686,4 %	234,1 %	189,8 %
Variación promedio	2.355,1 %	1.588,5 %	186,7 %	337,2 %
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>				
Activa promedio (6 principales bancos)	38,4 %	53,0 %	58,0 %	56,7 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	24,0 %	36,0 %	36,0 %	36,0 %

n.d: No disponible

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

# Análisis de los Resultados Consolidados

## Balance General

Las cifras se comparan con respecto al 31 de diciembre de 2023

### Activo Total

**Bs 29.614**

MILLONES

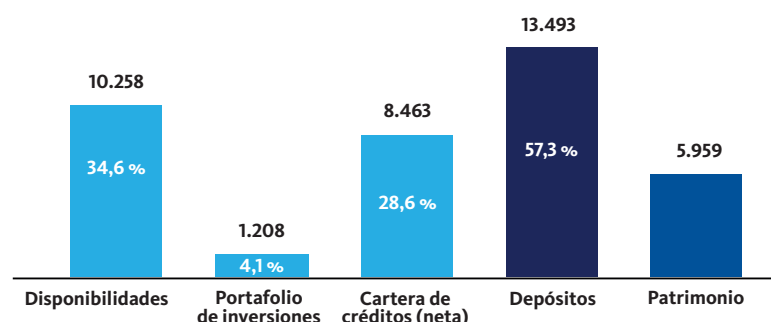
▲ **53,9 %**

Los activos productivos alcanzaron un saldo de **Bs 14.653** millones y representan el **49,5 %** del total de activos, con un crecimiento del **59,6 %**

### Principales rubros del Balance General

Diciembre 2023

(En millones de Bs)



### Portafolio de Inversiones

**Bs 1.208**

MILLONES

▲ **35,9 %**

Las inversiones en títulos valores, por vencimiento al 31 de diciembre se distribuyen como sigue:

Inversiones por Vencimiento (Expresado en millones de Bs)				
Años	Disponibles para la venta Bs <sup>1</sup>	Depósitos a Plazo Bs <sup>1</sup>	Fideicomiso e Inversiones de Disponibilidad Restringida Bs <sup>1</sup>	Total
Menos de 1	66	184	372	622
De 1 a 5	17	0	32	48
Más de 5	7	0	1	8
<b>Sub-Total</b>	<b>90</b>	<b>184</b>	<b>405</b>	<b>679</b>
Acciones	0	0	529	529
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>184</b>	<b>934</b>	<b>1.208</b>

(1) Valor de mercado.



## Cartera de Créditos Neta

**Bs 8.463**

MILLONES

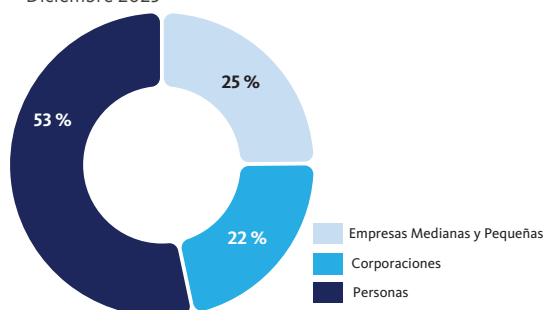
▲ **87,5 %**

La Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de **0,9 %**

(En Mercantil, C.A. Banco Universal es de 0,9 % que compara Sistema financiero venezolano de 2,5 %)

### Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2023



### Cartera de créditos, bruta Clasificada por Situación

(En millones de bolívares, excepto porcentajes)	Diciembre 31 2023		Junio 30 2023		Diciembre 31 2022	
		%		%		%
Vigente	8.484	97,7	4.520	97,5	2.164	98,3
Reestructurada	120	1,4	74	1,6	23	1,0
Vencida	78	0,9	44	0,9	15	0,7
<b>Total cartera de Créditos Bruta</b>	<b>8.682</b>	<b>100,0</b>	<b>4.638</b>	<b>100,0</b>	<b>2.202</b>	<b>100,0</b>

### Cartera Única Productiva Nacional <sup>a</sup>

31 de diciembre de 2023

Actividad	Saldo Mantenido (en millones de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios <sup>a</sup>	1.430	33,96	25,00	74	154	6,00	Cartera de créditos bruta al 30/09/2023
Credimujer <sup>b</sup>	0,09	0,00	3,75	2	2	6,00	Cartera de créditos bruta al 30/09/2023
Microcréditos <sup>c</sup>	102	3,23	3,00	61	92	16,00	Cartera de créditos bruta al 30/06/2023

(a) En agosto de 2022, se estableció para la CPUN de cada mes, un mínimo obligatorio del 25% sobre el saldo de la cartera bruta al cierre del trimestre inmediatamente anterior. Para determinar la base de cálculo, es excluido el incremento por actualización de capital, producto de la aplicación de las UVC.

(b) En noviembre de 2023, la sudeban fijó un 15 % del 25 % previsto para la CPUN de cada mes, esto es un 3,75% sobre el saldo de la cartera bruta al cierre del trimestre inmediatamente anterior. Para determinar la base de cálculo, es excluido el incremento por actualización de capitales, producto de la aplicación de las UVC.

(c) De acuerdo con la ley de Instituciones del sector bancario, se estableció en 3 % el porcentaje de cumplimiento de la cartera de microcréditos, cuya base de cálculo es la cartera bruta del semestre inmediatamente anterior al momento de su cálculo.

## Depósitos

**Bs 13.493**

MILLONES

▲ **68,8 %**

#### ▲ Depósitos en cuenta corriente

**Bs 10.322 millones 62,3 %**

Representando el 76,5 % de los recursos captados

#### ▲ Depósitos de ahorro

**Bs 1.095 millones 87,3 %**

## Patrimonio

**Bs 5.959**

MILLONES

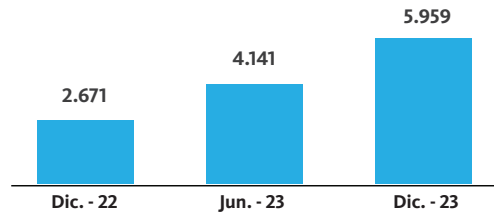
▲ **43,9 %**

Conformado por:

- Superávit por revaluación de uso de las filiales, neto de impuesto diferido por Bs 2.795 millones.
- Superávit no realizado por ajuste al valor de mercado de las inversiones por diferencia de cambio por Bs 453 millones.
- Capital social y prima en emisión de acciones Bs 179 millones.
- Ajuste por traducción de activos netos de filiales en el exterior por Bs 32 millones.
- Remediación por planes de beneficios al personal, neto del impuesto sobre la renta de Bs 16 millones.
- Resultados acumulados por Bs 2.547 millones

■ Patrimonio/ Activos

■ Patrimonio/ Activos ponderados con base a riesgos



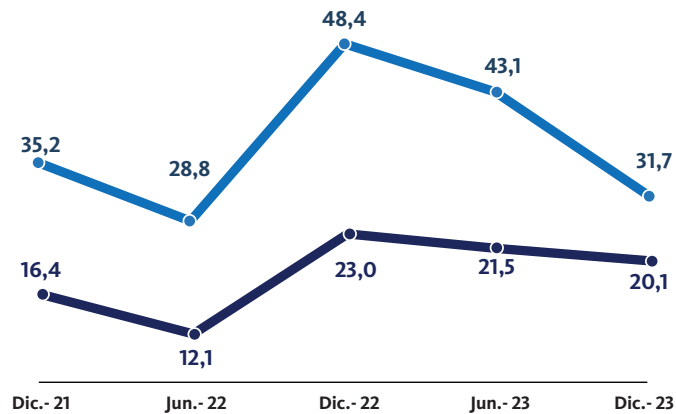
### Índices de capital

Preparados de acuerdo con las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (Sunaval)

Patrimonio/Activos 20,1 %

Patrimonio/Activos ponderados con base en riesgos 31,7 %

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



## Estado de Resultados

Las cifras del segundo semestre de 2023 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2023

### Margen Financiero Bruto

**Bs 952**

MILLONES

▲ **5,8 %**

El margen financiero bruto / activos financieros promedio se ubicó en **29,8 %**

### Ingresos financieros

**Bs 1.592**

MILLONES

▲ **29,1 %**

Principalmente por los ingresos por cartera de créditos con un incremento del 28,5 %, el índice de intermediación financiera al cierre se ubicó en 62,7 % (Cartera de créditos neta / depósitos).

### Gastos financieros

**Bs 639**

MILLONES

▲ **92,1 %**

Principalmente por el aumento en gastos por obligación con el BCV en un 56,7 %.

## Gastos por la Provisión para Cartera de Créditos e Intereses por Cobrar

**Bs 96**  
MILLONES  
↑ **46,3 %**

provisión para cartera de crédito acumulada alcanza Bs 219 millones, representa un 2,5 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida y una cobertura de 278,5 % de la cartera vencida y en litigio

## Comisiones y otros Ingresos

**Bs 3.162**  
MILLONES  
↑ **120,5 %**

Conformado principalmente por:

- Ingresos por comisiones por:
  - Ingreso por los valores actualizados por los derechos sobre los bienes inmuebles por Bs 940 millones.
  - Comisiones por servicios bancarios y TDC Bs 896 millones.
  - Otros servicios Bs 397 millones.
- Comisiones por operaciones de Bs 509 millones 78,8 %
- Participación patrimonial en inversiones permanentes de Bs 21 millones 60,2 %
- Operaciones de Fideicomiso de Bs 23 millones 107,0 %

## Primas de Seguros, netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros

**Bs 492**  
MILLONES  
↑ **33,8 %**

- ▲ Prima cobrada neta Bs 540 millones, 21,5 %  
(principal crecimiento a los productos de salud)
- ▼ Siniestros Bs 48 millones, 37,2 %  
(principal en la disminución en los ramos de personas)



**Mercantil Seguros ocupa la primera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas con una participación de mercado del 28,2 % al 31 de diciembre de 2023**

## Gastos Operativos

**Bs 3.005**

MILLONES

▲ **54,3%**

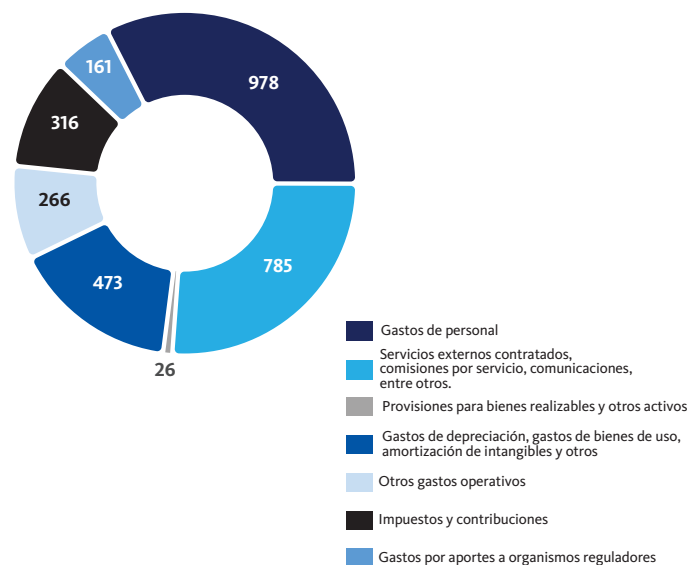
Conformado principalmente por:

- ▲ Gastos de Personal Bs 978 millones, 77,5%. Producto de la aplicación de políticas de compensación y beneficios acorde al mercado.
- ▲ Gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs 473 millones, 62,9%.
- ▲ Gastos por aportes a organismos reguladores Bs 160 millones 54,2%.
- ▲ Impuestos y contribuciones Bs 316 millones, 43,5%.
- ▲ Servicios externos contratados, comisiones por servicio, comunicaciones, entre otros. Bs 786 millones, 69,0%.
- ▼ Otros gastos operativos Bs 265 millones, 5,5%.

### Índices de eficiencia

Gastos operativos/activos promedio 23,4 %

Gastos operativos/Ingresos totales 64,2 %



## Impuestos y Contribuciones

El gasto de impuesto sobre la renta corriente e impuesto diferido se ubicó en Bs 343 millones, con un aumento del 164,4 % en relación con el primer semestre de 2023.

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023 Mercantil Servicios Financieros y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes:

Impuestos y contribuciones (En millones de Bs)	
Impuestos Municipales	164
Impuesto a las Transacciones Financieras	130
Superintendencia de Seguros	100
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	76
Impuesto al Valor Agregado	40
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	33
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	28
Impuesto a los Grandes Patrimonios	16
Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación	15

Igualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus filiales dieron cumplimiento a otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

## Indicadores Relevantes

### Resultados

(En miles de Bs, excepto porcentajes y Otros Indicadores)

Semestre finalizado	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares	Junio 30 2022 bolívares	Diciembre 31 2021 bolívares
<b>Balance General</b>					
<b>Total Activo</b>	<b>29.613.943</b>	<b>19.241.877</b>	<b>11.619.045</b>	<b>3.411.918</b>	<b>2.371.564</b>
Cartera de Créditos (Neta)	8.463.437	4.513.725	2.147.317	447.300	250.106
Depósitos	13.492.759	7.992.157	5.074.095	1.702.137	1.096.223
Patrimonio	5.958.514	4.141.220	2.670.872	413.499	388.428
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Margen Financiero Neto	855.845	834.318	1.007.153	28.364	(46.443)
Comisiones y Otros Ingresos	3.161.910	1.434.062	1.007.954	309.289	284.583
Gastos Operativos	(3.005.240)	(1.947.955)	(1.117.745)	(369.763)	(245.212)
<b>Resultado Neto</b>	<b>1.161.962</b>	<b>559.397</b>	<b>884.935</b>	<b>2.162</b>	<b>177</b>
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
	%	%	%	%	%
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedios	29,9	66,2	103,9	12,9	(11)
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales	74,7	62,2	56,8	93,7	107,1
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	8,6	12,8	20,4	1,1	62,0
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)	47,2	69,2	160,1	0,2	10,0
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) <sup>(1)</sup>	31,7	43,1	48,4	28,8	35,2
Patrimonio / Activo	20,1	21,5	23,0	12,1	16,4
<b>Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)</b>					
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,9	0,9	0,7	0,9	0,6
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	278,5	282,2	354,2	264,1	374,5
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,5	2,7	2,5	2,3	2,1
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	23,4	30,5	32,9	25,5	28,9
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos	64,2	63,4	57,2	65,9	70,3
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades / Depósitos	76,0	89,8	94,9	92,0	105,4
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos	85,0	100,9	110,1	107,5	118,2
<b>Otros (%)</b>					
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos	58,0	58,0	43,4	26,9	23,3
Activos Financieros / Total Activo	33,7	28,9	25,8	21,4	17,3
Activos Financieros promedio / Depósitos	45,9	53,8	59,1	42,9	37,5
<b>Otros Indicadores:</b>					
<b>Número de Empleados</b>					
Empleados en Venezuela <sup>(2)</sup>	3.049	3.019	3.016	3.052	2.988
Empleados en el Exterior	2	2	2	2	2
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(3)</sup>	205	212	215	221	229
Oficinas en el Exterior	1	1	1	1	1
Oficinas de Representación	2	2	2	2	2
Número de Cajeros Automáticos (ATM) <sup>(4)</sup>	589	564	551	549	560
Número Puntos de Venta (POS) <sup>(5)</sup>	52.397	50.399	51.932	51.539	56.239

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia Nacional de Valores en Venezuela (Sunaval)

(2) Incluye: colaboradores fijos, contratados, aprendices INCES y pasantes

(3) Oficinas bancarias y seguro mercantil. No incluye oficina interna en Edificio Mercantil (Caracas)

(4) ATM Operativos

(5) Puntos de Venta Físicos

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

Los estados financieros se presentan de acuerdo con normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL) en Bolívars. A continuación, un resumen de los principios más significativos 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 SUNAVAL, 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.

### Bienes de uso

Las edificaciones y los terrenos de MERCANTIL se presentan a valores de mercado determinados por peritos, la revaluación de los activos se registra en el patrimonio, neta del impuesto sobre la renta diferido pasivo. El gasto de depreciación se registra en los resultados del período.

### Moneda Extranjera

Las transacciones y saldos en moneda extranjera se traducen en función a la mejor estimación de las expectativas de los flujos futuros de bolívares obtenidos, utilizando mecanismos legalmente establecidos.

### Principales diferencias entre las normas contables de la Sunaval y las normas contables de otras filiales

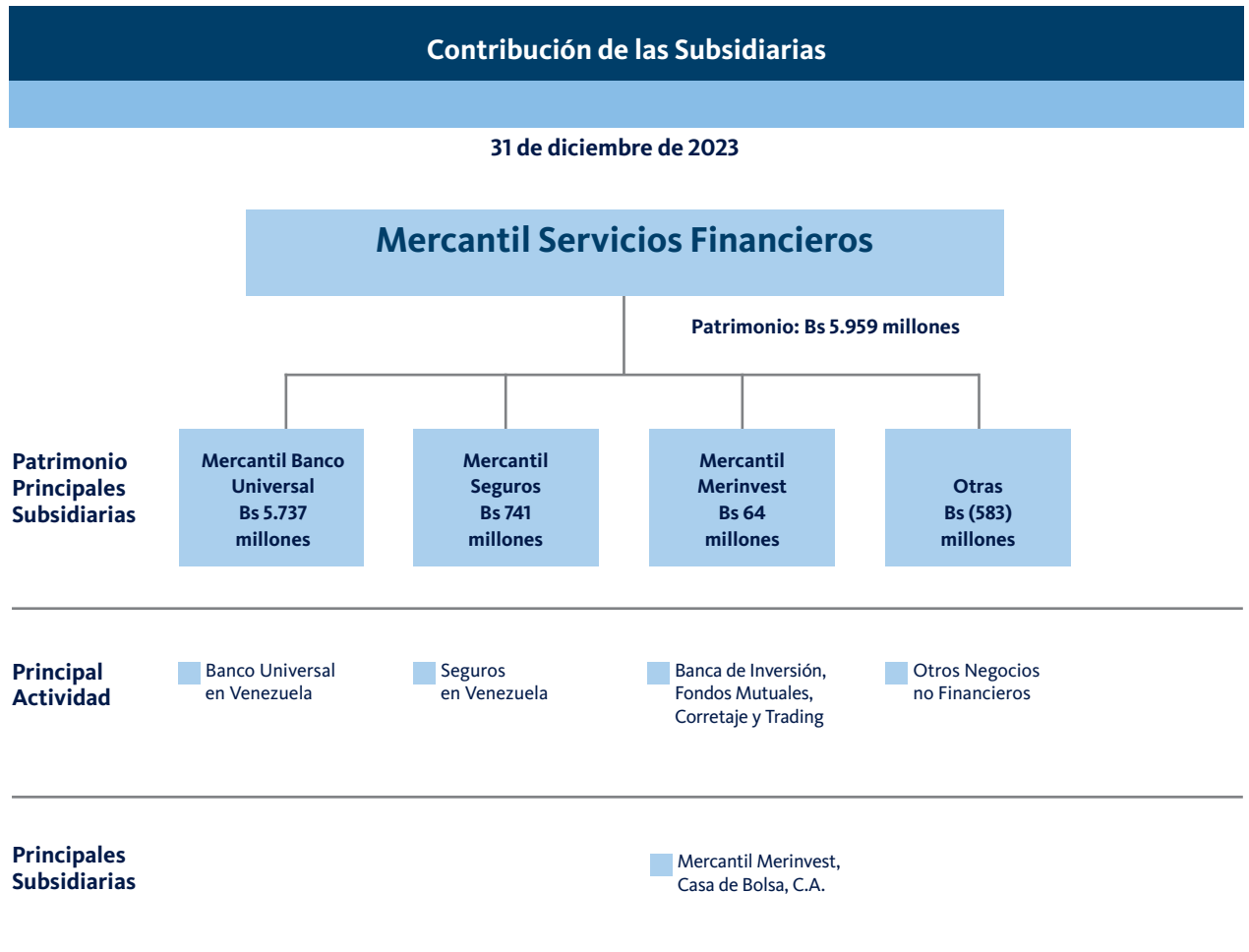
Las principales partidas de conciliación entre las normas SUNAVAL anteriormente expuestas y las normas SUDEBAN para Mercantil Servicios financieros, son las siguientes:

- 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 SUNAVAL.
- Para los ingresos devengados provenientes de los créditos expresados en Unidades de Valor y el mayor valor del crédito originado por el desplazamiento del Índice de Inversión (IDI) se registrará en el patrimonio durante su valoración y una vez cobrado se reconocerá como ingreso, de acuerdo con las normas de la SUNAVAL este desplazamiento se considera ingresos por rendimientos del crédito.
- Bajo las normas SUNAVAL 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 el patrimonio y con posterioridad en los resultados cuando la SUDEBAN así lo autorice.

# 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 Servicios Financieros, C.A. a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2023, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval).



A continuación, se presentan algunos comentarios y un resumen de los estados financieros de las principales subsidiarias de Mercantil Servicios Financieros, C.A., con base en las normas contables aplicables a cada una de estas, por lo que existen diferencias respecto a la información consolidada bajo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval). Mercantil, C.A. Banco Universal con su sucursal en el exterior se presenta de acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Mercantil Seguros, C.A. según las normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y Mercantil Merinvest, C.A. de acuerdo con las normas de la Sunaval.

Las cifras del segundo semestre de 2023 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio 2023 y 31 de diciembre de 2022.

Consolidado con Sucursal Semestre finalizado (En millones de Bs)	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares	Dic. 2023 vs Jun. 2023 %	Dic. 2023 vs Dic. 2022 %
<b>Total Activo</b>	<b>19.823</b>	<b>12.484</b>	<b>7.437</b>	<b>58,8</b>	<b>166,6</b>
Disponibilidades	9.599	6.889	4.651	39,3	106,4
Inversiones en Títulos Valores	372	2.78	301	33,8	23,7
Cartera de Crédito, neta	8.463	4.514	2.147	87,5	294,1
Captaciones del Público	13.008	7.874	5.085	65,2	155,8
<b>Patrimonio</b>	<b>3.618</b>	<b>2.631</b>	<b>1.789</b>	<b>37,5</b>	<b>102,2</b>
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>240</b>	<b>635</b>	<b>370</b>	<b>(62,2)</b>	<b>(35,1)</b>

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

### Activo Total

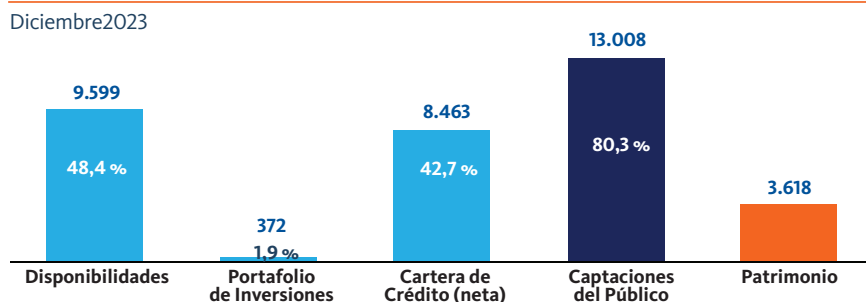
(Cifras expresadas en miles de Bs. y comparativas con el 30 de junio de 2023)

**Bs 19.823**  
MILLONES

↑ **58,8 %**

Participación de Mercantil  
en Total Activos **15,0 %**

### Principales rubros del Estado de Situación Financiera (en millones de bolívares)



### Cartera de Créditos

**Bs 8.463**  
MILLONES

↑ **87,5 %**

En el semestre

Cartera Única Productiva Bs 1.532 millones  
82,6 % de aumento en el semestre.

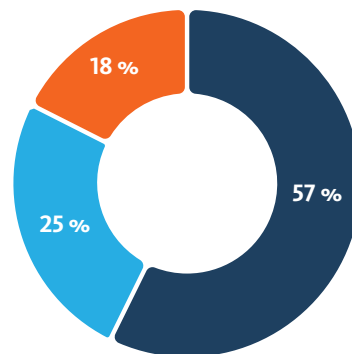
Cartera de Créditos Bruta 16,9 % de  
participación y tercer lugar en el Sistema  
Financiero Privado

El 97,7 % de la Cartera de créditos está en  
situación vigente

Cobertura de 278,5 % de cartera vencida y en  
litigio (Cartera consolidada)  
(264,1 % sobre operaciones en Venezuela)

### Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2023



■ Empresas Medianas y Pequeñas  
■ Corporaciones  
■ Personas



## Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos <sup>1</sup>

	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2023	Junio 30 2023	Diciembre 31 2022
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,8	1,1	0,9	0,7
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	3,0	2,8	2,7	2,5

(1) Sobre operaciones en Venezuela

## Captaciones del público

**Bs 13.008**  
MILLONES

↑ **65,2 %**

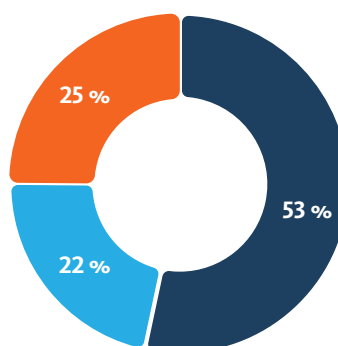
↑ **Depósitos a la vista**  
Bs 10.410 millones 62,7 %  
(Representan el 80,0 % de los recursos captados)

↑ **Depósitos de ahorro**  
Bs 1.092 millones 87,8 %

↑ **Cuenta corriente según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad**  
Bs 4.238 millones 35,7 %

## Depósitos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2023



■ Empresas Medianas y Pequeñas  
■ Corporaciones  
■ Personas

## Sistema Financiero Privado Venezolano

	Posición	% de participación
Depósitos de ahorro	1	26,9
Captaciones totales más otras obligaciones a la vista	3	16,2
Depósitos en Moneda Extranjera	3	14,3

## Patrimonio

**Bs 3.618**  
MILLONES

▲ **37,5 %**

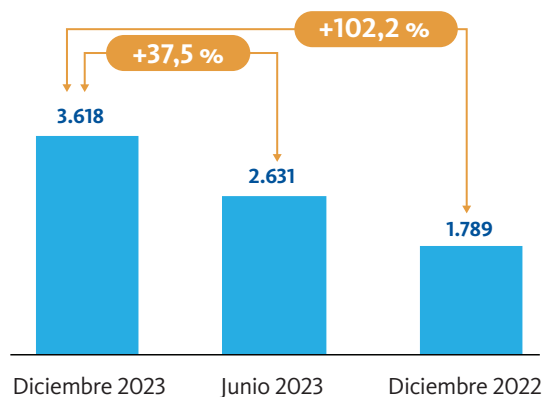
### Patrimonio sobre activos

**23,8 %** (mínimo requerido 9 %)

### Patrimonio sobre activos ponderados

**44,6 %** (mínimo requerido 12 %)  
(Según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

## Patrimonio (en millones de bolívars)



El aumento con respecto a junio de 2023 de Bs 987 millones, incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2023 de Bs 240 millones y ganancia por ajustes diferencial cambiario neto por Bs 592 millones.

## Margen financiero bruto

**Bs 914**  
MILLONES

▼ **20,0 %**

El margen financiero bruto / activos financieros promedio se ubicó en **36,7 %**

### Ingresos Financieros

**Bs 1.504**  
MILLONES  
▲ **2,6 %**

principalmente en los ingresos por cartera de créditos que presenta una variación de 2,5 %, y los cuales representan 98,8 % del total de los ingresos financieros.

### Gastos Financieros

**Bs 590**  
MILLONES  
▲ **83,2 %**

principalmente en los gastos por captaciones del público por Bs 123 millones que presenta una variación de 156,9 %, y los cuales representan 34,1 % del total de los gastos financieros.

### El índice de intermediación financiera

▲ **Cartera de créditos bruta / captaciones del público se situó en 66,7 %**

## Otros Ingresos operativos

**Bs 1.665**  
MILLONES

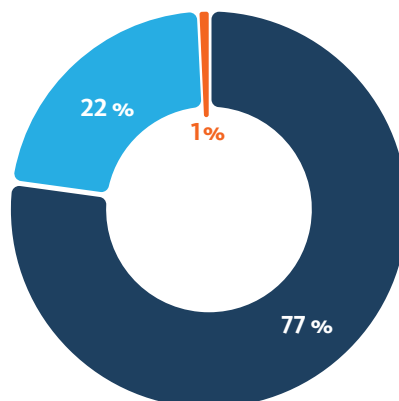
▲ **71,7 %**

Conformados principalmente por:

- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales Bs 1.285 millones 78,1 %, incluye:
  - Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas Bs 367 millones 56,4 %
- ▼ Otros ingresos operativos por Bs 13 millones (2,4 %), conformado principalmente, por los ingresos por participación patrimonial en empresas filiales y afiliadas

## Otros Ingresos operativos

Diciembre 2023



- Ingresos por comisiones por productos digitales
- Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas
- Otros ingresos operativos

## Gastos de Transformación

**Bs 1.992**  
MILLONES

▲ **79,8 %**

Conformados principalmente por:

- ▲ Gastos de personal **Bs 645 millones 69,2 %**  
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▲ Gastos de servicios externos contratados **Bs 520 millones 273,8 %**, por concepto de:
  - **Bs 98 millones (70,3 %)** por gastos de traslado y comunicaciones
  - **Bs 423 millones (416,5 %)** por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas, así como para mantener los servicios de comunicación *on line* y de comunicación con los clientes y personal con trabajo a remoto.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 287 millones 43,5 %**
- ▲ Licencias y mantenimiento de software de **Bs 141 millones 19,9 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 39,4 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 82,0 %

## Mercantil Seguros

Las cifras del segundo semestre de 2023 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio 2023 y 31 de diciembre de 2022.

Semestre finalizado (En millones de Bs)	Diciembre 31 2023 bolívars	Junio 30 2023 bolívars	Diciembre 31 2022 bolívars	Dic. 2023 vs Jun. 2023 %	Dic. 2023 vs Dic. 2022 %
<b>Total Activo</b>	<b>4.415</b>	<b>3.382</b>	<b>2.234</b>	<b>30,5</b>	<b>97,6</b>
Portafolio de Inversiones	1.529	841	618	81,8	147,5
<b>Patrimonio</b>	<b>745</b>	<b>519</b>	<b>232</b>	<b>43,5</b>	<b>221,6</b>
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>27</b>	<b>1.275,0</b>	<b>107,4</b>
<b>Primas Cobradas Netas</b>	<b>4.036</b>	<b>2.795</b>	<b>684</b>	<b>44,4</b>	<b>489,7</b>

### Recaudación de primas

**Bs 4.036**

MILLONES

↑ **44,4 %**

Mercantil Seguros se ubicó en la primera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 28,2% al 31 de diciembre de 2023 (última publicación disponible).

### Activo Total

**Bs 4.415**

MILLONES

↑ **30,5 %**

### Patrimonio

**Bs 745**

MILLONES

↑ **43,5 %**

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 185 millones, 107,9 % superior al cierre de junio de 2023.

## Portafolio de inversiones

**Bs 1.529**

MILLONES

▲ **81,8 %**

Inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas Bs 1.096 millones, 73,4% superior al cierre del primer semestre de 2023, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

## Resultado técnico <sup>1</sup>

**Bs 111**

MILLONES

▲ **35,4 %**

## Resultado neto

**Bs 54**

MILLONES

▼ **1.250,0 %**

Indicador de índice combinado <sup>2</sup> de 77,6 %.

(1) Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración.

(2) 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 y otras filiales no financieras, a continuación, un resumen de las actividades de dichas filiales:

### ***Mercantil Merinvest, Casa de Bolsa, C.A.***

Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. realiza actividades de corretaje (compra/venta de títulos valores) y de asesoría financiera en el mercado de valores. Al 31 de diciembre de 2023 alcanzó activos totales por Bs 64 millones, lo que representa un aumento de 55,8 % en comparación con junio de 2023 cuando alcanzó Bs 41 millones. Esta variación se ve reflejada principalmente en el incremento del portafolio de inversiones, las cuales pasaron de Bs 21 millones a Bs 61 millones (190,5 %). El resultado al cierre de diciembre de 2023 se ubicó en Bs 7 millones y el patrimonio en Bs 57 millones. Durante el mismo período realizaron operaciones de compra y venta de títulos de renta fija Bs 428 millones (Bs 136 millones al semestre finalizado en junio 2023).

### ***Mercantil Inversiones y Valores, C.A.***

Agrupación de 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 2023, Mercantil Inversiones y Valores, C.A. a nivel consolidado poseía activos por Bs 159 millones y patrimonio por Bs 2 millones.

Mercantil posee otras empresas no financieras y otras con diversas inversiones en títulos valores.

# Gobierno Corporativo

Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas.

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva de los Estatutos Sociales de la Compañía, de la Ley de Mercado de Valores, del Código de Comercio, de las Resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) (antes Comisión Nacional de Valores), particularmente de las Normas Relativas al Buen Gobierno Corporativo del Mercado de Valores y de su Manual de Gobierno Corporativo. 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 a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado, 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.

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 a lo que los Estatutos Sociales 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. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente.

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

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva con su Comité de Auditoría, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, ambos cargos desempeñados actualmente por la misma persona, el Auditor Interno, el Gerente de Cumplimiento Corporativo y el Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM).

### ***Junta Directiva***

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que además de los accionistas, comprenden los de los colaboradores, clientes y acreedores en particular, así como los de la comunidad en general. La Junta Directiva es la principal responsable de la aprobación de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y del control de la institución. Adicionalmente, supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización y evalúa los resultados mediante su comparación con los planes previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

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

### ***Comité de Auditoría de la Junta Directiva***

La función primordial del Comité de Auditoría es la de coadyuvar con la Junta Directiva en la revisión continua de los procesos operativos y de las operaciones, de la información financiera y de los controles internos, así como del apego a las políticas establecidas en Mercantil.

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de Mercantil, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia.

## ***Comité Ejecutivo***

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, compuesto por el Presidente y Presidente Ejecutivo y otros 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. 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***

El Presidente de la Junta Directiva es el Presidente de la Compañía. En la actualidad, los cargos de Presidente y 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, 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 Mercantil 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 Mercantil 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.

## ***Auditor Interno***

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

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.



## ***Gerente de Cumplimiento Corporativo***

Dirige la Unidad de Cumplimiento Corporativo de Mercantil bajo cuya responsabilidad está la actividad independiente orientada a identificar y asegurar la gestión eficiente del riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio que incidan sobre la organización, a través del establecimiento oportuno de políticas, procedimientos, estructuras, metodologías y sistemas adecuados que contribuyan a fortalecer el modelo de negocios, eliminando o mitigando la exposición a esa clase de riesgo y a los otros riesgos asociados, con especial énfasis en la prevención de la legitimación o blanqueo de capitales.

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

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

## ***Divulgación de Información***

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, Mercantil elabora y publica semestralmente sus Estados Financieros. Asimismo y cumpliendo con la normativa respectiva, 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 (Sunaval) y a la Bolsa de Valores de Caracas (BVC), 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. 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 filial, Mercantil, C.A., Banco Universal, en la dirección: [www.mercantilbanco.com](http://www.mercantilbanco.com). Asimismo, 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, 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.

# Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias

## **Mercantil Servicios Financieros**

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 26,  
Caracas 1010, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.1215 / 503.1436 / 503.1317 / 503.1316  
www.msf.com

### RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Piso 25, Caracas 1010, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.1335  
inversionista@msf.com

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Piso 16, Caracas 1010, Venezuela  
Tel. (58-212) 503.1670  
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

## **Empresas Subsidiarias**

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Caracas 1010, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.1111  
mercan24@bancomercantil.com  
www.mercantilbanco.com  
Twitter: @MercantilBanco  
Facebook: Mercantil Banco Universal  
Instagram: @MercantilBancoUniversal  
LinkedIn: Mercantil Banco  
Centro de Atención Mercantil (CAM):  
Tel.: (58-212) 600.2424 - (58-212) 503.2424

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

Gaitowey 35 Willemstad, Curaçao  
Tel.: (5999) 432.5000  
ealberto@bancomercantil.com

### OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

#### BOGOTÁ

Calle 127 # 70G-78  
Oficina 400  
Edificio Regus  
Bogotá, Colombia  
Tel.: (+57 317) 666.9504  
mferro@bancomercantil.com

#### LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17  
San Isidro, Lima 27, Perú  
Tel.: (511) 442.5100  
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

### MERCANTIL MERINVEST, CASA DE BOLSA, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1  
Edificio Mercantil, Piso 31  
Caracas 1010, Venezuela  
Tel: (58-212) 503 2700  
www.mercantilmerinvest.com  
www.mercantilmerinvest.com  
@MMerinvest

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador, Edificio Mercantil Seguros,  
Chacao, Caracas 1060, Venezuela  
Tel.: (58-212) 276.2000  
www.mercantilseguros.com  
Twitter: @MercantilSeg  
Facebook: Mercantil Seguros  
Instagram: @MercantilSeg

Producción General:  
Gerencia de Comunicaciones Corporativas  
Caracas, Venezuela. Marzo de 2024

Anexo:  
Informe de los Auditores Independientes  
Estados Financieros Consolidados  
31 de diciembre de 2023



*Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 26, Caracas, Venezuela.  
Teléfonos: (58-212) 503-1215 / 503-1436 / 503-1317 / 503-1316*

***[www.msf.com](http://www.msf.com)***