

CONTENIDO

Presentación	3
Evolución 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	20
Estados Financieros	21
Entorno Económico	25
Posicionamiento Estratégico	29
Análisis de Resultados Consolidados	30
Desempeño de Subsidiarias	40
Gobierno Corporativo	46
Premios y Reconocimientos	52
Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias	55

Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, con presencia en 10 países de América y Europa. Cuenta con activos totales de Bs. 1.484.732 millones, un patrimonio de Bs. 75.404 millones y más de 8.000 trabajadores. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B) y mantiene un programa de American Depositary Receipt (ADR por sus siglas en inglés) nivel 1 MSFZY y MSFJY que se transan *over the counter* (OTC) en los Estados Unidos de América.

La Misión de Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es “Satisfacer las 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”.

Mercantil Servicios Financieros 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 Banco Universal, fundado en 1925, cuenta al 31 de diciembre de 2016 con una red nacional de 239 oficinas, una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México y Sao Paulo; Mercantil Seguros con 29 oficinas; Mercantil Merinvest C.A. y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo. En Estados Unidos de Norteamérica, Mercantil Bank, N.A.* con 15 oficinas en el estado de Florida y siete en Houston, Texas. En Suiza, Mercantil Bank (Schweiz) AG. En Panamá, Mercantil Bank (Panamá) con cuatro oficinas, Mercantil Seguros (Panamá) y Mercantil Capital Markets (Panamá). En Curazao, Mercantil Bank (Curaçao) N.V. y en Islas Caimán, Mercantil Bank and Trust, Limited (Cayman).

Asimismo, desarrolla en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad, tanto en Venezuela a través de la Fundación Mercantil, como en los estados de Florida y Texas, en Estados Unidos, por medio de la subsidiaria Mercantil Bank, N.A.*

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.

(*) Anteriormente denominada Mercantil Commercebank, N.A.

Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B

ADR Nivel 1: MSFZY y MSFJY

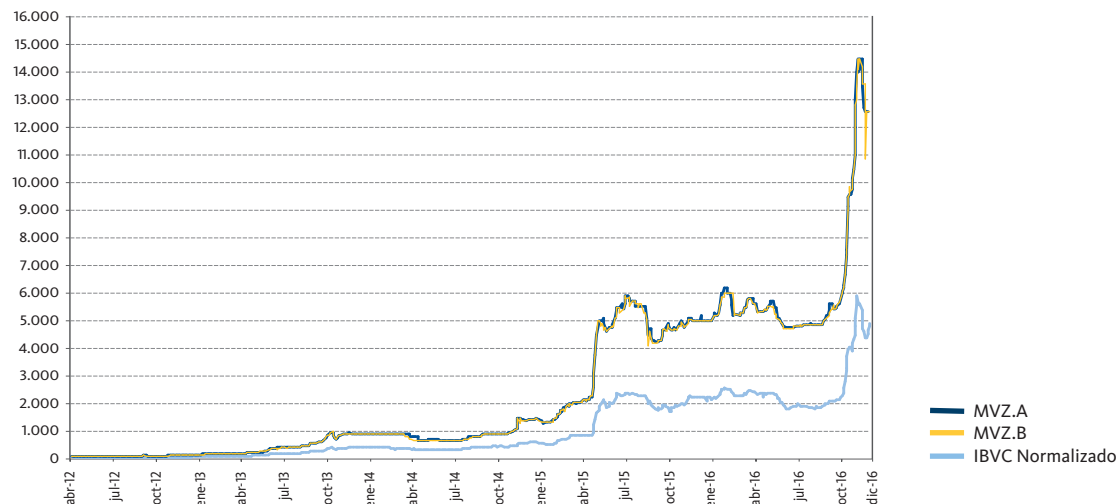
Años finalizados

	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Utilidad por Acción ⁽¹⁾	178,07	141,74	99,40	73,12	41,97
Precios de Cierre					
Acción tipo A	12.600,00	5.000,00	1.400,00	929,99	140,00
Acción tipo B	12.600,00	5.000,00	1.400,00	910,00	135,00
Valor mercado/ Utilidad por acción ⁽¹⁾					
Acción tipo A	70,8	35,3	14,1	12,7	3,3
Acción tipo B	70,8	35,3	14,1	12,4	3,2
Valor según libros por acción ⁽²⁾	719,78	435,69	318,49	241,23	147,49
Valor de mercado / Valor Libros ⁽²⁾					
Acción tipo A	17,5	11,5	4,4	3,9	0,9
Acción tipo B	17,5	11,5	4,4	3,8	0,9
Número de Acciones en Circulación					
Acción tipo A	60.880.929	59.401.343	59.401.343	59.401.343	59.450.035
Acción tipo B	43.880.032	42.813.618	42.813.618	42.813.618	42.828.767
Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)					
Acción tipo A	3.659	2.517	33.665	2.142	12.979
Acción tipo B	3.657	3.180	17.440	2.354	5.201
Dividendos Repartidos					
En Acciones (Acciones nuevas por cada acción en tenencia)	-	-	-	-	-
En Efectivo (Bs. por acción)	18,75	16,50	11,00	6,50	4,00
Dividendos efectivo del año / Valor de Mercado (%)					
Acción tipo A	0,1	0,3	0,8	0,7	2,9
Acción tipo B	0,1	0,3	0,8	0,7	3,0

(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 de la Bolsa de Valores de Caracas (IBVC)



Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados

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

Años finalizados	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Balance General					
Total Activo	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	239.313.132	142.642.205
Cartera de Créditos (Neta)	655.362.111	344.140.584	197.382.285	121.818.576	77.885.513
Captaciones del Público	1.281.646.956	534.903.166	294.674.670	195.916.835	114.605.566
Patrimonio	75.404.391	44.533.603	32.553.965	24.657.506	15.076.192
Cuentas de Resultados					
Margen Financiero Neto	76.684.585	36.733.215	18.081.128	11.483.870	7.484.264
Comisiones y Otros Ingresos	37.888.170	15.424.013	8.141.183	6.385.147	3.997.898
Gastos Operativos	(96.784.298)	(35.550.428)	(18.740.590)	(11.732.159)	(7.523.368)
Resultado Neto	18.035.740	14.091.763	9.854.389	7.250.427	4.162.607
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedio	14,5	12,0	9,3	8,8	8,5
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales	35,8	32,3	33,2	36,7	37,4
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	29,2	37,1	36,3	36,5	32,9
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)	2,0	3,0	3,4	3,8	3,5
Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) ⁽¹⁾	10,1	11,4	15,2	18,4	18,8
Patrimonio / Activo	5,1	7,0	9,2	10,3	10,6
Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)					
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,4	0,2	0,3	0,5	0,9
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	764,4	1.273,3	1.186,9	649,3	372,6
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	3,0	3,0	3,1	3,3	3,3
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	9,4	6,4	5,3	5,3	5,4
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos	61,3	48,3	49,1	47,4	47,7
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Depósitos	44,9	29,1	26,1	23,7	24,0
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos	59,0	47,1	49,5	56,2	52,5
Otros Indicadores (%)					
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos	52,7	66,3	69,2	64,3	70,3
Activos Financieros / Total Activo	57,5	70,9	76,5	79,0	78,8
Activos Financieros / Depósitos	66,6	84,1	92,3	96,4	98,1
Número de Empleados					
Empleados en Venezuela	7.281	8.696	8.850	8.944	8.829
Empleados en el exterior	1.089	1.161	1.003	938	880
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	268	298	299	299	302
Oficinas en el exterior	30	34	30	26	23
Oficinas de Representación	4	5	5	5	5
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	64	109	125	128	106
Comercios	237	72	122	188	186
Número de Cajeros Automáticos (ATM)	1.150	1.333	1.379	1.432	1.392
Número Puntos de Venta (POS) ⁽³⁾	52.454	53.023	50.903	53.388	48.672

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

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

(3) Puntos de Venta Físicos

Junta Directiva

Administración

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Alfredo Travieso P.²
Luis A. Romero M.²
Gustavo Galdo C.³
Miguel A. Capriles L.²
Víctor J. Sierra A.²
Federico Vollmer A.³
Roberto Vainrub A.³
Millar Wilson
Gustavo Marturet Medina¹

Suplentes

Eduardo Mier y Terán¹
Luis A. Marturet M.²
Francisco Monaldi M.³
Claudio Dolman C.²
Carlos Zuloaga T.³
Alejandro González Sosa²
Miguel A. Capriles C.¹
Luis Pedro España N.¹
Alberto Sosa S.³
Alexandra Mendoza Valdés¹
Rafael Sánchez B.³
Nelson Pinto A.
René Brillembourg C.¹
Nerio Rosales R.²
Fernando Eseverri I.¹
Oscar A. Machado K.²
Francisco Torres P.¹
Gustavo A. Vollmer S.³
Gustavo Machado C.³
Carlos Acosta¹

Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

Secretario Suplente

Rafael Stern S.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

(1) Miembro del Comité de Auditoría
(2) Miembro del Comité de Compensación
(3) Miembro del Comité de Riesgo

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Millar Wilson *
Director Ejecutivo Negocios Internacionales

Alfonso Figueredo D. *
Vicepresidente Ejecutivo Global de Operaciones y Administración

Fernando Figueredo M. *
Vicepresidente Ejecutivo Global de Negocios

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal

María Silvia Rodríguez F. *
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros

Luis Calvo Blesa *
Gerente Global de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas

Luis Alberto Fernandes *
Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente Global de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente Global de Operaciones y Tecnología

Isabel Pérez S. *
Gerente Global de Finanzas

Carlos Tejada G. *
Gerente Global de Banca Empresas

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente Global de Banca Personas

Guillermo Ponce Trujillo
Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

Anahy Espiga
Gerente Corporativo de Planificación Estratégica

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

Maigualida Pereira C.
Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

(*) Miembro del Comité Ejecutivo

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

Convocatoria

Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs. 1.361.892.493,00

Capital Suscrito y Pagado Bs. 680.946.246,50

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Auditorio del Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello, N° 1, San Bernardino, Caracas, el día 24 de marzo de 2017 a las 9:30 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 2016, 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 Trigésima Quinta 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 24 de marzo de 2017".
6. Considerar la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones y/o de Papeles Comerciales que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 24 de marzo de 2017".
7. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2017 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 24 de marzo de 2017".

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 2016, debidamente examinados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)", 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 Trigésima Quinta 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 24 de marzo de 2017" y, 4) la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones y/o de Papeles Comerciales que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 24 de marzo de 2017", se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede de la Compañía, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal de la Urbanización Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapas, PO3, Locales C-3-10, C-3-11, Municipio Chacao, Estado Miranda. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2017 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 24 de marzo de 2017", se encuentra a su disposición, en la señalada sede de la Compañía. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 16 de febrero de 2017

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Guillermo Ponce Trujillo
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 16 de febrero de 2017

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2016, con referencia también a los de todo el año.

Los estados financieros de Mercantil Servicios Financieros incluidos en esta memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores. Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la compañía, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

Resultados financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el año fue de Bs. 18.036 millones, de los cuales Bs. 6.762 millones corresponden al primer semestre y Bs. 11.274 millones corresponden al segundo semestre. Estos resultados comparan favorablemente con los correspondientes al año 2015 de Bs. 14.092 millones.

Corresponde resaltar que de acuerdo a varias disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil han cancelado aportes a distintos organismos oficiales en Venezuela y en el exterior, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 21.198 millones y representan el 19,5 % de los gastos de Mercantil, que aunados al rubro Impuesto Sobre la Renta por Bs. 9.135 millones, ascienden a un total de Bs. 30.333 millones y equivalen al 27,9 % de tales gastos.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros se ubicó en Bs. 1.484.732 millones, 134 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2015. El patrimonio cerró en Bs. 75.404 millones, 69 % más que el registrado en diciembre del 2015.

La cartera de créditos neta experimentó un incremento de 90 % respecto al cierre de 2015, al ubicarse en Bs. 655.362 millones, frente a Bs. 344.141 millones al cierre de 2015. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,4 %, considerando la cartera global de Mercantil Servicios Financieros, que consolida las de Mercantil, C.A., Banco Universal, Mercantil Bank, N.A., Mercantil Bank (Schweiz) AG, Mercantil Bank (Curacao) N.V. y Mercantil Bank (Panamá), S.A. Para este año, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 9,4 %, ante 6,4 % al cierre de 2015, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 61,3 %, índice que para el 2015 fue de 48,3 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 10,1 %, para un mínimo regulatorio de 8 %. Este índice fue de 11,4 % al cierre de 2015. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores, los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea.

En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2016, se aprobó la propuesta de dividendos formulada por la Junta Directiva, de un dividendo ordinario de Bs. 5,25 por acción, pagadero en dos porciones, una de Bs. 2,25 el 10 de abril de 2016 y la otra de Bs. 3,00 el 10 de octubre de 2016 y un dividendo extraordinario de Bs. 13,50 por acción, el cual fue pagado el 27 de mayo de 2016. El monto total cancelado por este concepto alcanzó a Bs. 1.956.795.069,75.

Por otra parte, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 16 de septiembre de 2016, aprobó la propuesta presentada por la Junta Directiva para aumentar su capital social en la cantidad de Bs. 12.414.173.878,50, mediante la capitalización de la cuenta "Prima en emisión de Acciones", pasando así el valor nominal de las acciones de Bs. 6,50 a Bs. 125, permaneciendo inalterado el número de acciones, sujeto a la aprobación de la Superintendencia Nacional de Valores. Como consecuencia de ese aumento, el capital suscrito y pagado de la compañía pasa de Bs. 680.946.246,50 a Bs. 13.095.120.125,00, dividido en ciento cuatro millones setecientos sesenta mil novecientos sesenta y un (104.760.961) acciones nominativas, no convertibles al portador, cada una con un valor nominal de Bs. 125, de las cuales sesenta millones ochocientos ochenta mil novecientos veintinueve (60.880.929), son comunes "A" y cuarenta y tres millones ochocientos ochenta mil treinta y dos (43.880.032) son comunes "B". Actualmente se está a la espera de la autorización de la Superintendencia Nacional de Valores para proceder a la inscripción de dicho aumento en el Registro Mercantil de la jurisdicción.

Durante el segundo semestre de 2016, Mercantil emitió la serie 6 de la Emisión 2015-II de Papeles Comerciales por Bs. 340 millones.

En cuanto a las Obligaciones Quirografarias, permanecen en circulación las series 1 y 2 de la Emisión 2013-I por Bs. 60 millones, las series 1 y 2 de la Emisión 2014-I por Bs. 40 millones, las series 1 y 2 de la Emisión 2014-II por Bs. 100 millones y las series 1 y 2 de la Emisión 2015-I por Bs. 100 millones. Respecto a los Papeles Comerciales, continúan en circulación las series 2 y 5 de la Emisión 2015-II por Bs. 160 millones.

Con relación al Programa de Recompra de acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su Trigésima Cuarta Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 16 de septiembre de 2016. Atendiendo a la situación del mercado bursátil, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2016 no se realizaron recompras de nuevas acciones. Al cierre del segundo semestre de 2016 Mercantil no mantiene acciones en tesorería.

Calificaciones

Mercantil Servicios Financieros recibió calificaciones de riesgo para sus emisiones de papeles comerciales y obligaciones quirografarias en los niveles “A1” y “A2”, respectivamente, dadas por las agencias calificadoras de riesgo Fitch Ratings y Clave Sociedad Calificadora de Riesgo. Estas calificaciones se encuentran entre las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela. Adicionalmente, Fitch Ratings, en su evaluación anual emitida en diciembre de 2016, ratificó las calificaciones nacionales de Mercantil Servicios Financieros en “F1+ (ven)” para el corto plazo y “A+(ven)” para largo plazo.

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

De igual manera, Fitch Ratings, en diciembre 2016, revisó las calificaciones de riesgo de las subsidiarias Mercantil Holding Corp., Mercantil Florida Bancorp y Mercantil Bank, N.A., ratificando las mismas en “BB” para el largo plazo con perspectiva “Estable”, en “B” para el corto plazo y “bb” de Viabilidad. Estas calificaciones también se encuentran influenciadas por la calificación soberana de Venezuela.

Retiro y Designaciones

El pasado mes de septiembre de 2016 dejó de prestar sus servicios el Gerente Global de Operaciones y Tecnología y miembro del Comité Ejecutivo, señor Rodolfo Gasparri, luego de 31 años de servicio, en el transcurso de los cuales le tocó desempeñar diversas posiciones gerenciales en las áreas de Operaciones, Sistemas y Tecnología de la Información, correspondiéndole igualmente haber sido principal responsable en la ejecución de varios y muy importantes proyectos estratégicos de tecnología y desarrollo de canales, que han permitido colocar a Mercantil a la vanguardia en el área de servicios financieros en Venezuela. Resalta la dedicación, competencia y profesionalismo del Sr. Gasparri en el desempeño de todos los cargos y funciones que en Mercantil le ha correspondido ejercer, reflejo del alto grado de compromiso que le ha identificado con la institución.

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

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

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

Ambos funcionarios se han destacado por sus competencias y apego a los principios y valores de la Cultura Mercantil.

Homologación Marca Mercantil

Continuando con la estrategia iniciada hace 10 años de homologación de la marca Mercantil en todas las empresas que conforman la organización, Mercantil ha dado inicio a un proyecto que le permitirá efectuar varios ajustes en los nombres de las empresas de Mercantil, principalmente a nivel internacional, esto con el fin de garantizar una imagen global y una plataforma de marca diferenciada, que permita a las empresas y negocios una mejor comunicación y presencia. A la fecha, se han ejecutado los cambios en las empresas en Estados Unidos. Así, Mercantil Commercebank pasó a denominarse Mercantil Bank, N.A. y sus subsidiarias Mercantil Commercebank Investment Services Inc. y Mercantil Commercebank Trust Company pasaron a llamarse Mercantil Investment Services, Inc. y Mercantil Trust Company, N.A. Estos nuevos ajustes apuntan únicamente al fortalecimiento de la marca Mercantil, sin tener impacto alguno en sus estructuras gerenciales, procesos habituales en materia de negocios y administración, modelo de atención a la clientela y estructuras accionarias. Todas las empresas mantienen su identidad gráfica actual del “Impulso Mercantil”. El proyecto en cuestión se implementará por fases y en la medida en que las autoridades regulatorias de los países otorguen sus autorizaciones y se efectúen los registros correspondientes, las empresas irán modificando sus denominaciones.

Productos y servicios

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

El producto tarjetas de crédito cuenta con un porcentaje de participación de mercado de 15,25 % y una cartera de Bs. 143.708 millones (incluyendo líneas paralelas). En el segundo semestre se implementó una estrategia focalizada en el incremento selectivo de los límites de crédito de los mejores clientes del portafolio para fomentar su lealtad y preferencia y también se aumentaron los montos máximos de las líneas paralelas de los productos Préstame y Crediplan / Credifácil y se amplió la red de establecimientos afiliados.

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

Mercantil mantiene como política la digitalización de sus operaciones y procesos en procura de contribuir más eficazmente al desarrollo de las actividades económicas del país. La filial Mercantil Banco ha desarrollado esa política estableciendo mecanismos digitales que facilitan a los clientes la realización de sus operaciones.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En el segundo semestre la filial Mercantil Bank, N.A., adoptó un nuevo diseño para su página web www.mercantilcb.com, alineada a los estándares establecidos por Mercantil en la materia, con nuevas características tales como áreas de navegación para los clientes domésticos e internacionales con una interface más amigable y más sensible, la cual permite adaptarse a la pantalla de la computadora o al dispositivo móvil que el cliente esté utilizando. También fue lanzada la nueva Banca Personal en Línea, con características y funcionalidades adicionales, tales como el pago de préstamos, historia de memoria de viajes, enrolamiento automático para los préstamos y la compensación automática para el envío de transferencias. La filial Mercantil Bank (Panamá), con el fin de ofrecer a sus clientes mayor seguridad y servicios, puso a su disposición la nueva tarjeta MasterCard Débito con tecnología chip, que les permite manejar su dinero de forma cómoda, segura y confiable en cajeros automáticos y/o puntos de venta compatibles con esa tecnología en cualquier lugar del mundo donde MasterCard es aceptada, brindándoles también facilidades para efectuar compras a través de internet.

La filial Mercantil Seguros continuó durante el segundo semestre reforzando su canal de ventas Negocios Referidos Personas y Empresas, orientado principalmente a productos de alta rentabilidad como “Línea Vital” e “Industria y Comercio (Pyme)”, incrementando las coberturas otorgadas, mejorando y ampliando los beneficios ofrecidos a sus clientes.

Se extendió la gama de opciones ofrecidas en materia de pólizas de seguro, con amplias coberturas y servicios que permiten un mejor resguardo y protección de los bienes o personas asegurados, minimizando los efectos de la inflación. En este sentido, se inició la comercialización de un nuevo plan de la Póliza Global Benefits, que ofrece, además de cobertura para gastos médicos, un completo servicio de asistencia en viajes, constituyéndose así en una atractiva opción en materia de Pólizas de Salud. En cuanto al Seguro de Automóvil, se ajustó la política de suscripción, permitiendo que más modelos y marcas de vehículos puedan protegerse con opciones especiales y coberturas diferenciales, orientadas a garantizar el mantenimiento de la suma asegurada contratada en niveles razonables ajustados a la realidad del mercado.

En materia de negocios, se consolidó el uso de las campañas *E-mail Marketing* de Mercadeo Relacional en los procesos de renovación de pólizas individuales de Automóvil y Salud, que permite a los clientes seleccionar la cobertura que mejor se adapte a sus requerimientos, conociendo previamente los beneficios competitivos que cada una de ellas ofrece. La campaña *E-mail Marketing* se extendió también a las Renovaciones de Pólizas Colectivas de Automóvil, constituyéndose en un dinámico instrumento de contacto y captación para los asegurados, coadyuvando al mantenimiento de su fidelidad.

En cuanto a comunicación, se consolidaron los canales de difusión de información, tanto interna como externa, mediante boletines semanales enviados a empleados y a la fuerza de ventas y las reuniones de vocería institucional para impulsar la captación de negocios a nivel nacional, enfocándose en productos del ramo Patrimonial, las cuales contaron con la activa participación de asesores de seguros y personal interno de la empresa.

La actividad de seguros establecida en Panamá, a través de la filial Mercantil Seguros Panamá, continuó en expansión gracias a la amplia gama de productos y servicios diferenciadores que ofrece, entre los que destaca su Póliza de Salud Mercantil Global Benefits, la cual contempla cuatro planes que otorgan amplia cobertura para recibir atención médica a nivel mundial, cuando y donde se necesiten, adicionando el más completo servicio de asistencia en viajes y un abanico de coberturas adicionales para complementar la protección.

En este sentido, apunta la extensión del ámbito de este producto, concretado durante el segundo semestre de 2016, por lo que la Póliza Mercantil Global Benefits comenzó a ofrecer protección no solo a residentes de Panamá, Venezuela, países de Latinoamérica y el Caribe, sino también a quienes viven en España, Italia y Portugal, reafirmandose así en una excelente opción de protección de salud internacional.

Asimismo, durante el segundo semestre de 2016, Mercantil Seguros Panamá comenzó a comercializar su producto Global Benefits Travel que amplía los servicios de atención y las coberturas a asegurados cuando se encuentran de viaje, constituyéndose así en una atractiva protección para complementar los Seguros de Personas ofrecidos.

En cuanto a capacidades de suscripción, gracias a las sólidas relaciones de Mercantil Seguros con los reaseguradores internacionales, se lograron acuerdos que permitieron ampliar significativamente los límites disponibles para la captación automática de riesgos, aprovechando así las necesidades de cobertura presentes en el mercado internacional.

En Venezuela, Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutuo de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición de líder en la actividad de servicios de inversión, alcanzando un volumen de cartera de Bs. 3.625 millones, para un total de 196.930 clientes, con un incremento de 19 % en volumen. Dentro del Portafolio Mercantil Renta Fija, el producto Plan Crecer Mercantil, el cual constituye una forma sistematizada de inversión al alcance de todos, continuó su expansión alcanzando Bs. 2.794 millones. Portafolio Mercantil Renta Fija continúa brindando a sus clientes un mecanismo de acumulación rutinaria para afrontar sus compromisos y metas financieras.

Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal registró un volumen administrado de Bs. 46.105 millones al cierre de 2016, lo que significó un incremento del 36 % respecto al cierre del primer semestre del mismo año, correspondiendo fundamentalmente, a fideicomisos laborales y de administración. Durante el segundo semestre se mantuvo el enfoque de optimización de la calidad del servicio.

En los Estados Unidos, los servicios de Corretaje y Asesoría de Inversión son ofrecidos por Mercantil Investment Services, Inc. (MIS), subsidiaria de Mercantil Bank, N.A. El volumen de activos administrados aumentó 8,4 % respecto al año 2015, principalmente por el comportamiento en los mercados bursátiles. En 2017 se continúa trabajando en el mejoramiento continuo para generar eficiencias operativas, expandir la oferta de productos y aumentar la base de clientes.

En materia de fideicomiso, Mercantil Trust Company, N.A. registró un aumento de 10 % en los activos consolidados bajo administración respecto al año 2015, por las mismas razones expuestas para Mercantil Investment Services, Inc. (MIS). Mercantil Trust Company, N.A. mantiene sus esfuerzos enfocados en la mejora continua de los servicios de atención a clientes con necesidades de protección patrimonial y planificación en materia sucesoral, así como en identificar oportunidades para aumentar la eficacia.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

En Mercantil, la prevención y control de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo es una materia prioritaria, siendo parte de nuestra cultura organizacional. De esta manera, se han mantenido los estándares de control interno y de supervisión apropiados para la detección temprana de operaciones que pudiesen configurar casos de esta naturaleza en cada una de las actividades que desempeñan tanto la casa matriz, 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 Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, debidamente estructurado, tanto en Venezuela como en las subsidiarias del exterior, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como guía principal en el tratamiento de esta materia.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante el año 2016, realizada tanto en forma directa como a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Bank, N.A., así como de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 185,6 millones y fue dirigida fundamentalmente a la educación y a diferentes programas y proyectos de desarrollo social emprendidos por reconocidas organizaciones de la comunidad en Venezuela y Estados Unidos.

Los aportes se destinaron en un 59,6 % a instituciones que atienden la educación, principalmente básica y superior, en especial a programas de mantenimiento de la infraestructura física de las escuelas y a becas para estudios universitarios a jóvenes de escasos recursos y un 40,4 % a organizaciones dedicadas a realizar programas de desarrollo social, atención integral, salud, cultura y protección del medio ambiente.

La estrategia y el foco de Mercantil en esta materia se ha centrado en apoyar a instituciones sociales de las diferentes geografías donde las empresas están presentes, con una serie de iniciativas que tienen un impacto directo en la comunidad y en sus ciudadanos, así como también crear oportunidades para el emprendimiento y el desarrollo económico.

Durante el año 2016 destaca el fortalecimiento del convenio entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, que desarrolla cuatro ejes de acción: mantenimiento de infraestructura física de las escuelas, promoción del emprendimiento, formación en liderazgo juvenil y ciudadanía. También el aporte otorgado a la Asociación Venezolana de Escuelas de Educación Católica (AVEC) que beneficia aproximadamente a 500.000 estudiantes.

De igual forma, es importante resaltar el apoyo a programas de diferentes instituciones sociales, de salud y culturales, tales como la Universidad Metropolitana, Universidad Nacional Experimental del Táchira, Universidad Santa Rosa, Unicef, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, A.C., Hogar Bambi, Fundación Santo Domingo, Fundación Comunidad Madre Emilia, A.C., Centro al Servicio de la Acción Popular CESAP, Fundación para niños con Parálisis Cerebral, Asociación Venezolana de Servicios de salud Orientación Cristiana AVESOC y Fundación Camerata de Caracas.

Como parte del Compromiso Social, la Fundación Mercantil impulsó, en conjunto con Alianza Social de Venamcham y la Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social (RedSoc), un novedoso programa de “Fortalecimiento Institucional para Organizaciones de Desarrollo Social”, cuyo propósito es capacitarles y suministrarles metodologías de trabajo que les permitan hacer más eficiente su gestión y, al mismo tiempo, les sirva de base para su sostenimiento en el largo plazo. En este programa participaron más de 100 representantes de 25 instituciones en el país.

Especial atención merece el concurso universitario “Formando Líderes Socialmente Responsables” Reto “U”, organizado desde el año 2004 por Alianza Social de Venamcham, Rotary y la Fundación Mercantil, que promueve la elaboración de proyectos sociales por parte de jóvenes universitarios para beneficiar distintas comunidades en el país. En el año 2016, entre más de 500 compañías postuladas a nivel mundial, Rotary International entregó a la filial Mercantil Banco, una de las dos empresas escogidas a nivel global y única empresa latinoamericana, el premio “Empresas con Responsabilidad Social”, durante la conmemoración del Rotary Day en la sede de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En Estados Unidos, como parte del compromiso social, se apoyaron una serie de organizaciones que desarrollan programas educativos, de apoyo social y de salud en la Florida y Houston, Texas, entre las cuales se destacan: *Centro Mater Foundation, Florida Community Loan Fund, Habitat for Humanity of Greater Miami, Lincoln Center for the Performing Arts, Florida National University, FIU Foundation, Museum of Fine Arts Houston, Miami Symphony Orchestra y American Cancer Society*. De igual forma, se implementó en alianza con el *Zoological Society of Florida* y el *Zoo Miami* una nueva edición del programa educativo para estudiantes de educación básica.

En relación a las actividades del voluntariado Mercantil, los trabajadores y sus familias han participado en diversos programas en Venezuela que benefician a instituciones como Fe y Alegría, Hospital Ortopédico Infantil, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec), Hospital de niños J.M. de los Ríos y Universidad Simón Bolívar (jornada de arborización).

Por su parte, en Estados Unidos el voluntariado Mercantil realizó varias actividades en conjunto con las organizaciones *Miami-Dade College Foundation, Women’s Breast @ Heart Initiative, American Cancer Society, Centro Mater, Habitat for Humanity, March of Dimes, Autism Speaks, Liga Contra el Cancer y American Cancer Society*.

Reconocimientos

La prestigiosa publicación financiera The Banker, en el mes de febrero incluyó a Mercantil entre las 500 marcas de la banca más valiosas del mundo. Mercantil fue ubicada en el puesto 273 del referido ranking mundial, mejorando 61 posiciones con respecto a la ubicación obtenida en el año 2015, ocupando el primer puesto entre las instituciones venezolanas que figuran en este ranking. Igualmente, en el mes de junio incluyó a Mercantil Servicios Financieros en su ranking del Top 1000 de instituciones financieras del mundo. Mercantil Servicios Financieros aumentó 32 peldaños con relación al año anterior, para ubicarse en la posición N° 178 del referido ranking mundial. Adicionalmente, figura en la posición N° 7 en el Top 25 de instituciones financieras de Latinoamérica. Asimismo, en el mes de marzo, por cuarto año consecutivo, incluyó a la filial Mercantil Bank (Panamá) entre los Top 100 bancos de Centro América. Mercantil Bank (Panamá) se ubica en el puesto 76 del ranking y en el puesto 34 entre los bancos en Panamá.

En el mes de mayo, Mercantil Servicios Financieros fue incluida una vez más por la calificada revista Forbes, entre las 2.000 empresas más grandes e importantes del mundo, ubicándola en el puesto 793, figurando como la primera de cuatro empresas venezolanas incluidas en la lista. El Global 2000 es un ranking que toma en cuenta los ingresos, utilidades, activos y valor de mercado.

En el mes noviembre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona tanto a Mercantil Servicios Financieros, como a la filial Mercantil Seguros, en los puestos número seis y nueve, respectivamente, del ranking. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero, las cuales son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2015.

Por undécimo año consecutivo, en el mes de enero de 2016, la revista Global Finance seleccionó a la filial Mercantil Banco Universal como “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2016”. Para esta selección, Global Finance tomó en consideración el volumen transaccional, el rango de cobertura geográfica, el servicio a los clientes, la competitividad en precios, el desarrollo de nuevos negocios y la innovación tecnológica.

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

En el mes de junio, la consultora internacional Aon Hewitt, otorgó a las filiales Mercantil Banco Universal y Mercantil Bank, N.A., el reconocimiento *Best Employer* 2016 (mejor empleador). Entre los criterios para esta evaluación, se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores sobre aspectos relacionados con el compromiso, liderazgo, cultura de desempeño y marca, recopilados en el estudio de Clima y Compromiso Organizacional 2015.

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

Finalmente, cabe destacar el Premio AICA 2015 otorgado por la Asociación Internacional de Críticos de Arte Capítulo Venezuela en el mes de noviembre, a la exposición “Cerámica venezolana 1955-2008” de la Colección Mercantil, en la categoría Mejor Exposición Colectiva. La decisión fue tomada debido a que la exhibición “fortalece el alcance artístico que ha desarrollado la cerámica moderna y contemporánea venezolana, con claros ejemplos en la investigación y la experimentación con las técnicas”.

Desarrollo y ambiente laboral

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

De igual forma, desde el 1° de enero se aplicaron para los trabajadores de las filiales Mercantil Banco y Mercantil Seguros los beneficios establecidos en las nuevas Convenciones Colectivas para el período 2016-2018, homologadas en el segundo semestre por el Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Dichas Convenciones benefician a más de 7.000 trabajadores, contienen mejoras en los beneficios económicos y sociales y las mismas son producto de las cordiales relaciones y el tradicional espíritu de armonía, entendimiento y cooperación mantenido con la representación sindical, lo cual redundó en beneficio permanente de todos los interesados.

Todo lo señalado se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. De igual forma, destacan las diversas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional.

Estas acciones reafirman el liderazgo de Mercantil entre las empresas proveedoras de servicios financieros de Venezuela y confirman su compromiso con el país, atendiendo a la visión de largo plazo que desde la fundación de su filial Mercantil Banco en 1925 ha marcado y continúa marcando su desempeño.

Resulta relevante destacar el resultado obtenido en el estudio sobre Clima y Compromiso Organizacional del año 2016 que sitúa en un importante 85 % el nivel de compromiso de los trabajadores. El estudio contó con la asesoría de la firma especializada Aon Hewitt y tuvo una participación voluntaria y mayoritaria del 83 % de los colaboradores convocados.

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

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 las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs. 46.967.264,66.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Romero M.

Gustavo Galdo C.

Víctor J. Sierra A.

Miguel A. Capriles L.

Roberto Vainrub A.

Federico Vollmer A.

Gustavo Marturet M.

Millar Wilson

Informe de los Comisarios

Caracas, 17 de febrero de 2017

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2016 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el Patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

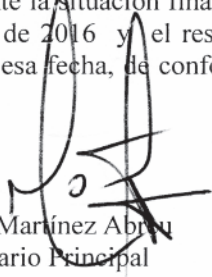
Fuimos nombrados como Comisarios de la Compañía por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 18 de marzo de 2016 a la cual asistimos, al igual que a las Asambleas Generales Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas celebradas el 16 de septiembre de 2016. Asimismo, dejamos expresa constancia 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, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, "Pacheco, Apostólico y Asociados", por el mismo período, el cual debe considerarse parte integrante de este informe, con cuyas consideraciones estamos de acuerdo y que anexamos.

Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que la Compañía mantiene adecuados controles sobre sus activos, los cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las provisiones apropiadas. Asimismo, la Compañía cumple debidamente con los apartados que prevén sus Estatutos y con el decreto y pago de dividendos que estatutaria y legalmente corresponden. Igualmente, los controles contables internos establecidos y las políticas de la Compañía, nos permiten indicar que no existen riesgos actuales o potenciales que conlleven a un debilitamiento de su condición financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2016 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores.

Atentamente.


Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal


Francisco De León
Comisario Principal

Anexo: Informe de "Pacheco, Apostólico y Asociados".

Estados Financieros

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

Balance General

No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

Activo

Disponibilidades
Portafolio de Inversiones
Otros Activos

Activo Total

Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales
Otros Pasivos

Total Pasivo

Patrimonio

Total Pasivo y Patrimonio

	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014
	bolívares	bolívares	bolívares
Activo			
Disponibilidades	808.205	491.265	44.750
Portafolio de Inversiones	80.105.620	49.424.889	34.778.210
Otros Activos	535.209	(20.944)	(33.835)
Activo Total	81.449.034	49.895.210	34.789.125
Pasivo y Patrimonio			
Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	800.000	995.000	750.000
Otros Pasivos	5.244.643	4.366.607	1.485.160
Total Pasivo	6.044.643	5.361.607	2.235.160
Patrimonio	75.404.391	44.533.603	32.553.965
Total Pasivo y Patrimonio	81.449.034	49.895.210	34.789.125

Estado de Resultados

No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

Ingresos

Ingresos Financieros
Participación Patrimonial en empresas filiales
y afiliadas y Otros

Total Ingresos

Gastos

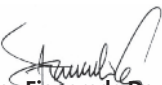
Operativos
Financieros
Impuesto Sobre la Renta Diferido

Total Gastos

Utilidad Neta

	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014
	bolívares	bolívares	bolívares
Ingresos			
Ingresos Financieros	287.954	35.420	15.597
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	20.544.337	14.455.651	9.701.954
Total Ingresos	20.832.291	14.491.071	9.717.551
Gastos			
Operativos	(1.317.242)	(334.619)	(144.386)
Financieros	(200.309)	(64.689)	(35.776)
Impuesto Sobre la Renta Diferido	(1.279.000)	0	317.000
Total Gastos	(2.796.551)	(399.308)	136.838
Utilidad Neta	18.035.740	14.091.763	9.854.389


Aury Oliveros
Gerente de Administración


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente Global de Finanzas


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Balance General *Consolidado*

(Expresado en miles de Bs.)

Años finalizados

Activo	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Disponibilidades					
Efectivo	24.816.727	8.541.437	4.363.473	3.809.871	2.456.745
Banco Central de Venezuela	523.287.181	137.641.397	66.235.157	37.599.293	22.414.239
Bancos y otras instituciones financieras del país	4.647.978	287.861	921.286	919.471	76.026
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	2.684.915	1.663.855	1.641.022	1.580.688	887.925
Efectos de cobro inmediato	19.953.194	7.525.966	3.740.214	2.461.748	1.722.425
	575.389.995	155.660.516	76.901.152	46.371.071	27.557.360
Portafolio de Inversiones					
Inversiones para negociar	552.122	6.554	11.519	70.999	88.430
Inversiones disponibles para la venta	76.664.631	38.773.837	36.684.481	34.967.914	20.191.962
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	72.043.579	47.804.801	26.404.305	16.798.928	7.364.455
Portafolio para comercialización de acciones	1.013.393	386.732	307.313	236.078	20.189
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	26.749.129	7.396.830	4.813.424	11.137.596	3.837.052
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos	3.187.552	1.651.470	646.892	435.473	1.119.752
	180.210.406	96.020.224	68.867.934	63.646.988	32.621.840
Cartera de Créditos					
Vigente	672.166.533	353.346.672	202.742.735	124.758.531	79.336.932
Reestructurada	1.034.017	510.653	500.986	545.128	492.243
Vencida	2.581.779	777.495	530.681	539.970	552.222
En Litigio	103.252	50.640	8.618	94.446	160.798
	675.885.581	354.685.460	203.783.020	125.938.075	80.542.195
(Provisión para Cartera de Créditos)	(20.523.470)	(10.544.876)	(6.400.735)	(4.119.499)	(2.656.682)
	655.362.111	344.140.584	197.382.285	121.818.576	77.885.513
Intereses y comisiones por cobrar	8.464.501	5.053.051	2.481.114	1.681.142	895.041
Inversiones permanentes	4.841.675	1.613.928	338.801	242.007	185.124
Bienes realizables	1.979.868	377.827	28.116	78.098	49.096
Bienes de uso	8.481.814	5.348.577	2.044.681	1.116.611	832.347
Otros activos	50.001.247	26.109.903	7.476.461	4.358.639	2.615.884
Activo Total	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	239.313.132	142.642.205


Aury Oliveros

Gerente de Administración


Alfonso Figueredo Davis

Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis

Gerente Global de Finanzas


Gustavo Vollmer A.

Presidente

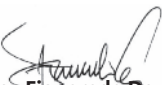
Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs.)

Años finalizados

<i>Pasivo y Patrimonio</i>	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Pasivo					
Depósitos					
Cuentas corrientes no remuneradas	765.770.652	190.706.706	94.244.958	58.309.779	35.309.377
Cuentas corrientes remuneradas	190.561.241	177.429.396	101.175.773	68.533.113	34.308.373
Depósitos de ahorro	303.597.483	155.482.821	91.069.337	62.315.596	39.013.606
Depósitos a plazo	21.717.580	11.284.243	8.184.602	6.758.347	5.974.210
	1.281.646.956	534.903.166	294.674.670	195.916.835	114.605.566
Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores					
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la Institución	701.037	887.621	619.507	198.080	176.149
	701.037	887.621	619.507	198.080	176.149
Pasivos Financieros					
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo del País hasta un año	4.439.100	3.357.500	300.127	430.127	421
del Exterior hasta un año	4.538.625	2.490.114	2.620.511	974.051	1.115.218
del Exterior a más de un año	4.748.100	2.048.649	1.805.136	1.528.632	846.064
Obligaciones por operaciones de reporto	498.750	439.894	439.894	628.420	707.735
Otras obligaciones hasta un Año	14.951	42.042	127.739	19.927	13.963
	14.239.526	8.378.199	5.293.407	3.581.157	2.683.401
Intereses y comisiones por pagar	114.903	154.268	93.504	54.236	23.305
Otros pasivos	111.461.809	44.737.862	21.573.322	14.198.060	9.591.762
Obligaciones subordinadas	1.127.215	706.169	696.338	696.144	478.591
Total Pasivo	1.409.291.446	589.767.285	322.950.748	214.644.512	127.558.774
Intereses minoritarios en filiales consolidadas	35.780	23.722	15.831	11.114	7.239
Patrimonio					
Capital Social	680.946	664.397	664.397	153.322	153.418
Actualización del Capital Social	191.709	191.709	191.709	191.709	191.709
Prima en emisión de acciones	12.713.451	0	0	203.546	203.546
Reservas de capital	166.715	166.715	166.715	166.715	166.715
Ajuste por traducción de activos netos de filiales en el exterior	6.377.026	2.983.244	2.982.241	3.005.730	1.550.168
Resultados acumulados	56.038.556	39.914.413	27.054.686	18.505.241	11.902.480
Acciones recompradas y en poder de filiales	(615.633)	(234.638)	(91.626)	(10.850)	(6.678)
Acciones Restringidas para el Plan de Opciones a Empleados	0	0	0	(48.608)	(48.608)
Remediciones por planes de pensiones	(1.877.630)	(504.556)	(93.223)	0	0
Superávit no realizado por ajuste a valor de mercado de las inversiones	1.729.251	1.352.319	1.679.066	2.490.701	963.442
Total Patrimonio	75.404.391	44.533.603	32.553.965	24.657.506	15.076.192
Total Pasivo y Patrimonio	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	239.313.132	142.642.205


Aury Oliveros
Gerente de Administración


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente Global de Finanzas


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estado de Resultados *Consolidado*

(En miles de Bs.)

Años finalizados

	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares
Ingresos Financieros					
Rendimiento por disponibilidades	1.371.921	463.712	215.664	24.524	8.595
Rendimiento por portafolio de inversiones	8.891.293	5.417.729	4.676.951	3.786.234	1.979.439
Rendimiento por cartera de créditos	108.102.085	52.962.731	25.247.483	14.642.794	9.815.722
Total Ingresos Financieros	118.365.299	58.844.172	30.140.098	18.453.552	11.803.756
Gastos Financieros					
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(27.362.124)	(16.453.734)	(8.858.292)	(4.904.321)	(3.179.620)
Intereses por depósitos a plazo fijo	(259.689)	(145.524)	(111.123)	(119.849)	(105.916)
Intereses por títulos valores emitidos por la Institución	(119.838)	(54.939)	(30.513)	(13.111)	(6.603)
Intereses por otros pasivos financieros	(1.268.027)	(532.248)	(185.461)	(148.163)	(109.681)
Total Gastos Financieros	(29.009.678)	(17.186.445)	(9.185.389)	(5.185.444)	(3.401.820)
Margen Financiero Bruto	89.355.621	41.657.727	20.954.709	13.268.108	8.401.936
Provisión para cartera de créditos y comisiones por cobrar	(12.671.036)	(4.924.512)	(2.873.581)	(1.784.238)	(917.672)
Margen Financiero Neto	76.684.585	36.733.215	18.081.128	11.483.870	7.484.264
Comisiones y Otros Ingresos					
Operaciones de fideicomiso	514.305	251.036	167.408	104.274	70.883
Operaciones en moneda extranjera	99.332	30.594	36.051	3.495	4.685
Comisiones por operaciones sobre cuentas de clientes	10.702.207	3.347.452	1.419.098	858.945	525.543
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	22.358	24.309	30.216	25.872	23.141
Participación patrimonial en inversiones permanentes	616.262	329.040	238.625	159.506	102.563
Diferencias en cambio	112.137	270.899	90.089	914.781	198.319
Ganancia neta en venta de inversiones en títulos valores	632.683	916.886	460.330	799.961	877.446
Otros ingresos	25.188.886	10.253.797	5.699.366	3.518.313	2.195.318
Total Comisiones y Otros Ingresos	37.888.170	15.424.013	8.141.183	6.385.147	3.997.898
Primas de seguros, netas de siniestros					
Primas	63.344.695	27.856.851	13.377.429	8.548.931	6.055.320
Siniestros	(51.316.251)	(23.368.580)	(11.216.351)	(7.225.263)	(5.033.730)
Total primas de seguros, netas de siniestros	12.028.444	4.488.271	2.161.078	1.323.668	1.021.590
Resultado en operación financiera	126.601.199	56.645.499	28.383.389	19.192.685	12.503.752
Gastos operativos					
Gastos de personal	(24.691.335)	(10.052.560)	(6.274.223)	(4.314.387)	(2.996.641)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(13.895.142)	(4.715.174)	(1.713.468)	(1.015.980)	(644.642)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(11.417.688)	(5.842.759)	(3.334.025)	(1.779.089)	(1.127.533)
Otros gastos operativos	(46.780.133)	(14.939.935)	(7.418.874)	(4.622.703)	(2.754.552)
Total gastos operativos	(96.784.298)	(35.550.428)	(18.740.590)	(11.732.159)	(7.523.368)
Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios	29.816.901	21.095.071	9.642.799	7.460.526	4.980.384
Impuestos					
Corriente	(9.135.398)	(7.437.214)	(96.592)	(63.303)	(612.535)
Diferido	(2.634.841)	441.521	314.149	(142.568)	(202.787)
Total Impuestos	(11.770.239)	(6.995.693)	217.557	(205.871)	(815.322)
Resultado neto antes de intereses minoritarios	18.046.662	14.099.378	9.860.356	7.254.655	4.165.062
Intereses minoritarios	(10.922)	(7.615)	(5.967)	(4.228)	(2.455)
Resultado neto del ejercicio	18.035.740	14.091.763	9.854.389	7.250.427	4.162.607


Aury Oliveros

Gerente de Administración


Alfonso Figueredo Davis

Vicepresidente Ejecutivo Global
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis

Gerente Global de Finanzas


Gustavo Vollmer A.

Presidente

Entorno Económico

Entorno Mundial

La economía mantuvo un ritmo de crecimiento bajo durante el año 2016, estimado en 2,2 % (2,5 % en 2015), la menor expansión desde la crisis financiera de 2008-2009. El nivel de actividad económica en los países desarrollados apenas aumentó en 1,5 % (2,1 % en el año 2015) y también se desaceleró el crecimiento de las economías emergentes con un registro de 3,6 % (3,8 % en 2015). Con pocas excepciones, la mayoría de las economías desarrolladas de mayor tamaño observaron esa desaceleración. Estados Unidos, con un primer semestre de muy baja expansión, terminó creciendo en apenas 1,6 % (2,6 % en 2015). El producto de la Zona Euro también aumentó en 1,6 % (vs. 2 % un año antes). Japón se mantiene con variaciones muy modestas de apenas 0,5 % (0,6 % en 2015).

Como en años previos, las economías emergentes se mantuvieron como el área de mayor crecimiento, sin bien con considerables asimetrías. China, por sexto año consecutivo, redujo su crecimiento a 6,6 % (6,9 % durante 2015), mientras que India se mantiene como la economía emergente de mayor dinamismo con una tasa de 7,5 % (7,2 % en 2015). En contraste, otros países emergentes de gran tamaño como Brasil y Rusia continuaron decreciendo en 2016 con variaciones de -3,4 % (-3,9 % en 2015) y -0,5 % (-3,7 %) respectivamente.

Esta atonía trajo consigo una nueva desaceleración del volumen de comercio mundial (1,7 % de aumento vs. 2,3 % en 2015), en el marco de una demanda agregada mundial débil, baja inversión fija, la contracción de economías emergentes de gran tamaño como Rusia y Brasil y el nuevo piso de crecimiento, más bajo, que sigue mostrando China.

No obstante, a lo largo del año 2016, se observaban algunos rasgos favorables que hacen anticipar crecimiento económico más robusto en 2017. Tras el nerviosismo inicial asociado a la decisión de los electores británicos de abandonar la Unión Europea (Brexit), una salida ordenada y con reducidos efectos colaterales inmediatos ha permitido reducir la volatilidad financiera. Se han restablecido los flujos de capital hacia los países emergentes, también se ha disipado la percepción de alto riesgo por disfuncionamiento de la economía china y, en particular de su mercado de capitales, y se ha moderado considerablemente la reducción de los precios de los productos básicos (-6 % vs. -29 % en 2015), lo que alivia la restricción externa de un buen número de economías en desarrollo. Igualmente la política monetaria seguida por la mayoría de bancos centrales ha continuado dándole prioridad al fortalecimiento de la demanda con tipos de interés muy reducidos.

La inflación mundial pasó de 2,6 % a 3,9 % por la aceleración observada tanto en las economías desarrolladas (0,4 % a 1,3 %), como en las emergentes (5,9 % a 7,8 %), fundamentalmente por el efecto del empuje de precios observado en América Latina, África y Medio Oriente.

Estados Unidos

La economía norteamericana en el año 2016 observó un debilitamiento de su crecimiento al cerrar con una expansión del Producto Interno Bruto de 1,6 %, por debajo del 2,6 % de 2015, y que es el menor incremento desde el año 2011, en gran medida por las bajas tasas registradas en los dos primeros trimestres del año, con valores de apenas 0,8 % y 1,4 %. Este desempeño del producto no fue obstáculo para el alto dinamismo observado en el mercado de trabajo, que generó en promedio casi 180.000 nuevos empleos mensuales a lo largo del año (si bien por debajo de los 229.000 nuevos empleos de 2015) para totalizar 2,16 millones nuevos empleos. Con ello la tasa de desempleo cierra el año en 4,7 %, por debajo del 5 % que se considera el nivel de pleno empleo.

El empuje de la actividad económica por el lado de la demanda agregada este año se basó principalmente en la expansión de 2,7 % en los gastos de consumo personal (3,2 % en 2015), el gasto público 0,9 % (1,8 %), más débil en el caso del gasto federal (+0,6 %) que del estatal y local (+1,0 %) y en las exportaciones netas 0,4 % (0,1 %); fuerzas que compensaron con creces la reducción de la inversión privada, que sufrió una caída de 1,5 % (en contraste con la expansión de 5 % experimentada en el año 2015) que se concentró en infraestructura (-3,1 %) y equipamiento (-2,8 %).

Si bien a una velocidad menor que en el trienio previo (3,8 % en 2016 vs. 12,8 % en 2015), el valor de la moneda estadounidense continuó endureciéndose respecto a las principales divisas de sus socios comerciales, especialmente europeos, al pasar desde su máximo histórico reciente en diciembre del año 2013 de 1,37 euros por dólar hasta a 1,05 al cierre de 2016. Con esa variación ha acumulado un apreciación de más de 30 %, lo que ha gravitado negativamente el crecimiento doméstico y el resultado neto de su sector externo. Con la reducción de la competitividad de sus exportaciones, el déficit en la balanza de bienes y servicios sobrepasa desde el año 2014 los US\$ 490 millardos, con un valor de las exportaciones que por tercer año consecutivo decrecieron, frente a importaciones que aun y también en retroceso, bajaron en menor proporción que las ventas externas (-2,4 % vs. -2,7 %). La producción industrial, que también ha sido perjudicada por la apreciación cambiaria, está experimentando profundos cambios tecnológicos y de localización, que explican la reducción de 1 % en 2016, contra una ya modesta expansión de 0,3 % en el año 2015 (+2,9 % en 2014).

En el proceso de normalización, tras la excepcionalidad monetaria impuesta para combatir la crisis financiera, la Reserva Federal (FED) en la reunión de diciembre del FOCM (Federal Open Market Committee) y por segunda vez en más de una década (tras el primer ajuste de diciembre de 2015), efectuó un nuevo ajuste de 25 puntos básicos en los tipos de interés para llevarlos a una banda entre 0,50 % y el 0,75 %, bajo el reconocimiento de que el crecimiento económico sigue una trayectoria sólida, que el mercado de trabajo ha reducido considerablemente el margen de subutilización de sus recursos y que la inflación continúa por debajo del margen de 2 % de mediano plazo, aún beneficiada por los precios moderados de la energía y de las importaciones.

América Latina

La región, como el resto de las economías emergentes, se ha visto afectada por la disminución del crecimiento mundial, en especial por vía del comercio exterior que constituyó la principal fuente de expansión de América Latina previa a la crisis mundial 2008-2009. El PIB regional en 2016 se contrajo en 1,1 % (-0,5 % en 2015), la peor caída observada desde el año 2009, con varias economías de la región incluyendo a Venezuela (de acuerdo a la Comisión Económica para América Latina), en recesión: Brasil (-3,6 %), Argentina (-2 %) y Ecuador (-2 %) y con el resto de países de mayor tamaño con menor dinamismo en su actividad de producción.

Este desempeño del sector real se reflejó en los resultados negativos mostrados por el mercado laboral, que ha visto elevarse la tasa de desempleo a 9,0 % (desde 7,4 % en 2015), lo que a su vez ha deteriorado la calidad del nuevo empleo generado, concentrándose en la ocupación por cuenta propia, y ha contribuido a reducir el crecimiento de los salarios reales a tan solo 1 %, 100 puntos básicos menos que en el año 2015.

La inflación, con Venezuela fuera de la muestra, pasó de 7,9 % a 8,4 %, en parte por el repunte de los precios de la energía y alimentos en los mercados productos básicos, pero también como consecuencia de ajustes en los servicios públicos, devaluaciones del tipo de cambio y, en algunos casos, financiamiento monetario de los desbalances del sector público.

Por quinto año consecutivo, los términos de intercambio de la región retrocedieron si bien en solo 0,7 % (-9,5 % en 2015). Aunque el flujo de fondos internacionales hacia América Latina disminuyó en 2016, la contracción de las importaciones, pudo ser suficiente para más que compensar el déficit de su cuenta corriente (US\$ -95 millardos en 2016 vs. US\$ -175 millardos en 2015) y acumular activos externos hasta un monto de US\$ 812 millardos (+2,1 % de variación).

La situación fiscal de la región continuó en terreno deficitario (-2,7 %), a pesar de los esfuerzos de reducción del gasto público (de 15,1 % del PIB en 2015 a 14,9 % en 2016), recorte que se ha concentrado en el componente de gastos de capital. El propio movimiento cíclico de los ingresos fiscales (reducción de 17,8 % del PIB en 2015 a 17,6 % en 2016), dada la recesión prevaleciente, explica que siga creciendo la deuda pública aunque a tasas moderadas (50,8 puntos del PIB en 2016 vs. 50,7 puntos en 2015).

Venezuela

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

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

La producción petrolera, por su parte, se redujo en promedio 10,4 % al pasar de un volumen diario de 2,667 millones de barriles en 2015 a 2,390 millones de barriles en 2016, la menor producción desde el año 2011.

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

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

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

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

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

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

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Posicionamiento Estratégico

Misión

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

Visión

Ser una organización de servicios financieros independiente y de referencia** en los negocios de banca, gestión de patrimonios y seguros, en los mercados en los cuales prestemos servicio.*

(*) Independiente:

- La marca es Mercantil y Mercantil Servicios Financieros es la organización.
- No se depende de otra empresa, somos la casa matriz.

(**) De referencia:

- Ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar.

Nuestra Cultura

Solidez: “La solidez por encima de todo”.

Pensamiento y visión de largo plazo: “La estrategia tiene visión de largo plazo, con decisiones tácticas y búsqueda de resultados en forma permanente”.

Atención y respeto al personal: “El trato, la motivación, el reconocimiento y el desarrollo individual de los trabajadores son una meta permanente”.

Destacar la marca Mercantil: “La imagen es la organización, la exposición pública es de la organización como un todo, no la de sus individuos, y su perfil depende de la estrategia”.

Cumplimiento: “Estricto y oportuno cumplimiento de las leyes, regulaciones, normas y políticas”.

Comportamiento ético: “Tolerancia cero con lo no ético, transparencia en la comunicación e información”.

Multinacional: “Somos una organización internacional de raíces venezolanas”.

Adaptabilidad: “Nos adecuamos constantemente al cambio y a las circunstancias con dignidad e integridad”.

Buen ciudadano: “Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad”.

Disciplina en el gobierno corporativo: “Respeto a las estructuras del gobierno corporativo”.

Nuestro Compromiso

- Ser el mejor proveedor de servicios financieros medido por el grado de satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.
- Ser una organización de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.
- Ser reconocida por su calidad y excelencia.
- Disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos, comprometido con el trabajo en equipo.
- Mantener una prudente gestión de riesgos, conjuntamente con una excelente administración de activos y pasivos.
- Mantener enfoque continuo en el incremento de la eficiencia operativa de la organización como un todo, utilizando la tecnología como una ventaja competitiva.

Análisis de Resultados Consolidados

Balance General

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

Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

Años finalizados

(En miles de Bs. excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2016 Vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución)	
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Activo total	1.484.731.617	634.324.610	355.520.544	850.407.007	134,1	1.129.211.073	317,6
Portafolio de inversiones	180.210.406	96.020.224	68.867.934	84.190.182	87,7	111.342.472	161,7
Cartera de créditos neta	655.362.111	344.140.584	197.382.285	311.221.527	90,4	457.979.826	232,0
Depósitos	1.281.646.956	534.903.166	294.674.670	746.743.790	139,6	986.972.286	334,9
Patrimonio	75.404.391	44.533.603	32.553.965	30.870.788	69,3	42.850.426	131,6
Activos del Fideicomiso	49.594.274	32.117.678	24.874.057	17.476.595	54,4	24.720.217	99,4

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

Activo Total

Los activos totales se ubicaron en Bs. 1.484.732 millones, lo que representa un crecimiento en el año de 134,1 %, este crecimiento se debe al comportamiento combinado de las disponibilidades, del portafolio de inversiones y de la cartera de créditos que experimentaron un aumento de 269,6 %, 87,7 % y 90,4 % respectivamente, de esta manera, los activos productivos alcanzan una ponderación de 58,4 % sobre el total de los activos, superior en Bs. 409.894 millones (89,7 %) con relación al año anterior. En las disponibilidades, los depósitos a la vista en el BCV están relacionados con los límites internos de riesgo de liquidez y no devengan intereses. Al 31 de diciembre de 2016 este saldo incluye el efecto de los altos niveles recientes de liquidez del sistema financiero en Venezuela.

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

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)	
Mercantil Banco Universal	Bs.	1.365.861.209	563.052.568	802.808.641	142,6 %
Mercantil Seguros	Bs.	59.895.190	31.838.781	28.056.409	88,1 %
Mercantil Bank Holding Corporation	Us\$	8.397.594	8.130.082	267.512	3,3 %

Portafolio de Inversiones

Al 31 de diciembre de 2016, las inversiones se ubicaron en Bs. 180.210 millones lo que representa un incremento de Bs. 84.190 millones (87,7 %) respecto a diciembre de 2015, cuando se ubicó en Bs. 96.020 millones. Este crecimiento se observa principalmente en las inversiones emitidas por la República Bolivariana de Venezuela y colocaciones en el Banco Central de Venezuela.

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

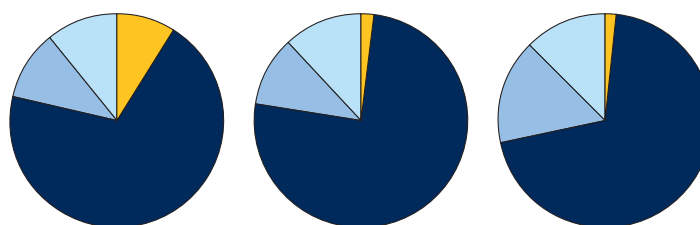
(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2016 vs. Dic. 2015	
		2016	2015	Aumento/ (Disminución)	
Mercantil Banco Universal	Bs.	163.012.906	81.541.577	81.471.329	99,9 %
Mercantil Seguros	Bs.	23.087.118	11.694.491	11.392.627	97,4 %
Mercantil Bank Holding Corporation	Us\$	2.331.224	2.198.375	132.849	6,0 %

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado Venezolano, representan 0,44 veces el patrimonio y 2,2 % de los activos de Mercantil (0,57 y 4,0 % en diciembre de 2015, respectivamente). En Mercantil Banco Universal, estos títulos representan 0,24 veces el patrimonio y 1,7 % de los activos (0,39 y 3,5 % en diciembre de 2015, respectivamente).

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

Portafolio de Inversiones por emisor

Bs. 180.211 millones
Diciembre 2016



	Dic-2016	Dic-2015	Dic-2014
Banco Central de Venezuela (BCV)	8,9 %	2,2 %	1,7 %
Estado venezolano y entes públicos	69,8 %	75,4 %	70,0 %
Gobierno y agencias garantizadas por EE. UU.	10,5 %	10,6 %	15,9 %
Otros	10,8 %	11,8 %	12,4 %

Las inversiones por vencimiento y rendimiento al 31 de diciembre de 2016 se distribuyen como sigue:

Inversiones por Vencimiento y Rendimiento (Expresado en millones de Bs., excepto porcentajes)											
Años	Para negociar	Disponibles para la venta		Mantenidas al Vencimiento		Acciones	Depósitos a Plazo		Fideicomisos e Inversiones de Disp. Restringida		TOTAL
	Bs. ¹	Bs. ¹	% ³	Bs. ²	% ³	Bs. ¹	Bs. ¹	%	Bs. ¹	% ³	
Menos 1	1	35.407	4,2	1.814	5,3	-	26.749	4,8	3.108	5,5	67.079
De 1 a 5	192	8.296	7,4	11.260	5,2	-	-	-	11	18,1	19.759
Más 5	359	32.962	8,5	58.970	6,4	1.013	-	-	69	15,6	93.373
	552	76.665		72.044		1.013	26.749		3.188		180.211

⁽¹⁾ A valor razonable.

⁽²⁾ Costo amortizado.

⁽³⁾ El rendimiento se basa en el costo amortizado al final del período. Se obtiene de dividir el ingreso por rendimiento de los títulos (incluye amortización de las primas o descuentos) sobre el costo amortizado o el valor razonable.

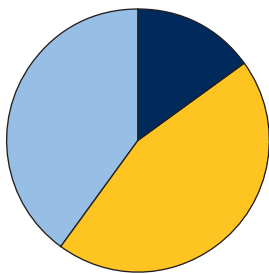
Cartera de Créditos Neta

Al 31 de diciembre de 2016, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs. 655.362 millones lo que representa un aumento de Bs. 311.222 millones (90,4 %) con respecto a diciembre de 2015, cuando se ubicó en Bs. 344.141 millones.

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

Cartera de Créditos Neta por Segmento de Negocios

Bs. 655.362 millones
Diciembre 2016



■ Corporaciones	15 %
■ Empresas medianas y pequeñas	45 %
■ Personas	40 %

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)
Mercantil Banco Universal	Bs.	595.321.806	307.416.423	287.905.383 93,7 %
Mercantil Bank Holding Corporation	Us\$	5.678.866	5.558.623	120.243 2,2 %

El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de 0,4 % (0,2 % en diciembre de 2015). El índice por subsidiaria es como sigue:

- **Mercantil Banco Universal** 0,3 % igual al sistema financiero venezolano (0,2 % comparado con 0,3 % del sistema financiero venezolano a diciembre de 2015).
- **Mercantil Bank, N.A.** 0,8 % (0,3 % al cierre de diciembre 2015). Los créditos sin devengo de intereses para el cierre de diciembre 2016 y 2015 alcanzaron 1,2 % del total de la cartera de créditos.

El 99,4 % de la cartera de créditos de Mercantil está en situación vigente al 31 de diciembre de 2016. La provisión para la cartera representa una cobertura de 764,4 % de la cartera vencida y en litigio (1.273,3 % al 31 de diciembre de 2015), siendo este indicador de 959,4 % en Mercantil Banco Universal (1.466,9 % al 31 de diciembre de 2015) y 170,2 % en Mercantil Bank, N.A. (480 % al cierre de diciembre de 2015).

Cartera de créditos, bruta Clasificada por Situación

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2016		Diciembre 31 2015		Diciembre 31 2014	
	bolívars	%	bolívars	%	bolívars	%
Vigente	672.166.533	99,4	353.346.672	99,7	202.742.735	99,5
Reestructurada	1.034.017	0,2	510.653	0,1	500.986	0,2
Vencida	2.581.779	0,4	777.495	0,2	530.681	0,3
En litigio	103.252	0,0	50.640	0,0	8.618	0,0
	675.885.581	100,0	354.685.460	100,0	203.783.020	100,0

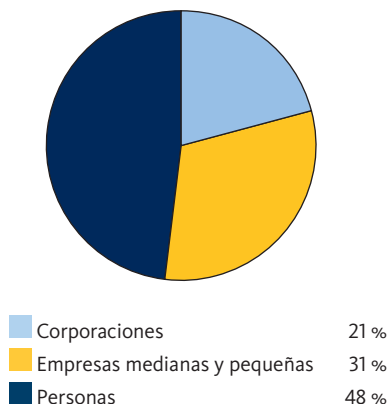
Porcentaje regulatorio de cartera de créditos de Mercantil Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés				
Sector	Porcentajes de Cumplimiento	Diciembre 2016		Diciembre 2016 Tasas de interés vigente
		% mantenido	% requerido	
Agrario	Calculado sobre el promedio de los saldos reflejados como cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el cumplimiento es mensual. Máximo por cliente: 5 % de la cartera bruta actual agraria. Requiere una cantidad mínima del 10 % anual de prestatarios nuevos y la cartera mantenida debe ser distribuida trimestralmente entre rubros estratégicos (75 %), no estratégicos (5 %), inversión agroindustrial (15 %) y comercialización (5 %) de acuerdo con lo previsto por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras. Se debe destinar mínimo el 20 % en créditos a mediano y largo plazo de la cartera.	42,04¹	26,0	Fijada por el BCV. Al 31 de diciembre de 2016 la máxima es de 13 %.
Hipotecario	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015, distribuido en un 7,6 % para adquisición de viviendas, 0,40 % para autoconstrucción, mejoras y ampliación y 12 % para construcción de vivienda principal, de este último porcentaje un 9,0 % debe estar destinado a la adquisición de bonos y un 3,0 % para la construcción propiamente dicha. El cumplimiento es anual y solo aplica para créditos nuevos.	3,53²	20	Establecida por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, fijada en relación a los ingresos familiares de los deudores, oscilando entre 4,66 % y 10,66 %.
Microcréditos	3 % calculado sobre la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2016, el cumplimiento es mensual.	3,88	3,0	Dentro de los máximos y mínimos establecidos por el BCV. Al 31 de diciembre de 2016 la tasa aplicada no podrá ser mayor a 24 %.
Turismo	Calculado sobre el saldo promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015 y 2014. El Ministerio del Poder Popular para el Turismo, fijó en 5,25 % la cartera de créditos al sector turismo que deben mantener los bancos en el año 2016, cuyo cumplimiento debe ser alcanzado a más tardar al 31 de diciembre de 2016.	5,42¹	5,25	El BCV fija mensualmente una tasa preferencial al sector. Al 31 de diciembre de 2016 la tasa máxima es de 11,62 %, pudiendo en algunos casos ser disminuida hasta en 3 puntos porcentuales (mínima 8,62 %), según lo previsto en la Ley de Crédito al Sector Turismo.
Manufactura	10 % calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015. El porcentaje de cumplimiento debe estar dirigido en un 60 % a sectores estratégicos de desarrollo y en un 40 % al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias; así como estatales. El cumplimiento es anual.	10,15	10	Fijada por el BCV en 18 %. Asimismo, se establece que a las pequeñas y medianas industrias, industrias estatales, industrias comunitarias y empresas conjuntas se les debe aplicar una tasa no mayor al 90 % de la tasa que fija el BCV. Al 31 de diciembre de 2016, esa tasa es equivalente al 16,20 %.

⁽¹⁾ Incluye Bs. 626 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado Venezolano y Entes Públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria y Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

⁽²⁾ Incluye los Valores Bolivarianos para la Vivienda 2015-II.

Depósitos por Segmento de Negocios

Bs. 1.281.647 millones
Diciembre 2016



Depósitos

Al 31 de diciembre de 2016 los depósitos alcanzaron Bs. 1.281.647 millones lo que representa un aumento de 139,6 % respecto a diciembre de 2015, cuando se ubicaron en Bs. 534.903 millones. La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos en cuentas corrientes, los cuales alcanzaron Bs. 956.332 millones, 159,8 % de incremento respecto a diciembre de 2015, representando el 74,6 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 148.115 millones (95,3 %) y Bs. 10.433 millones (92,5 %) respectivamente, en el mismo período.

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

		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)	
<i>(En miles, excepto porcentajes)</i>					
Mercantil Banco Universal	Bs.	1.213.921.457	492.825.991	721.095.466	146,3 %
Mercantil Bank Holding Corporation	Us\$	6.562.956	6.507.626	55.330	0,9 %

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2016, el patrimonio se ubicó en Bs. 75.404 millones lo que representa un aumento de 69,3 % respecto a diciembre de 2015, cuando se ubicó en Bs. 44.534 millones. Esta variación incluye principalmente Bs. 18.036 millones del resultado neto del año, Bs. 12.730 millones producto del aumento de capital social aprobado en Asamblea General de Accionistas celebrada en septiembre del año 2015, aumento de Bs. 3.394 millones del efecto por traducción de activos netos de filiales en el exterior, disminución de Bs. 1.912 millones que corresponden a dividendos decretados netos de dividendos en efectivo y disminución de Bs. 1.373 millones por remediones por planes de beneficios al personal.

Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2016, es de 5,1 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 10,1 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (SNV) (7,0 % y 11,4 % al 31 de diciembre de 2015).

- **Mercantil Banco Universal** según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela al 31 de diciembre de 2016, el índice de patrimonio sobre activos es de 11,2 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 13,1 % (10,0 % y 12,7 % al 31 de diciembre de 2015).
- **Mercantil Bank, N.A.** con base en las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda al 31 de diciembre de 2016 el índice de patrimonio sobre activos es de 9,2 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 12,4 % (9,4 % y 12,3 % al 31 de diciembre de 2015, respectivamente).

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

Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras del año 2016 con las del año 2015:

Margen Financiero Neto Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2016 Vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	118.365.299	58.844.172	30.140.098	59.521.127	101,2	88.225.201	292,7
Gastos Financieros	(29.009.678)	(17.186.445)	(9.185.389)	11.823.233	68,8	19.824.289	215,8
Margen Financiero Bruto	89.355.621	41.657.727	20.954.709	47.697.894	114,5	68.400.912	326,4
Provisión para Cartera de créditos y Comisiones por Cobrar	(12.671.036)	(4.924.512)	(2.873.581)	7.746.524	157,3	9.797.455	340,9
Margen Financiero Neto	76.684.585	36.733.215	18.081.128	39.951.370	108,8	58.603.457	324,1

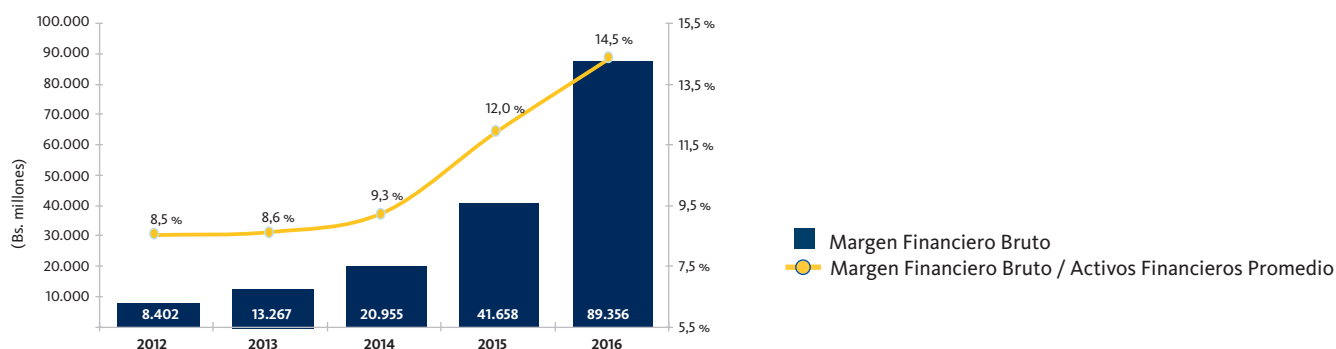
Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el año 2016 fue Bs. 89.356 millones, 114,5 % superior al obtenido en el año 2015 que alcanzó Bs. 41.658 millones, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 118.365 millones, registrando un incremento de 101,2 % respecto al año anterior, este aumento se ve reflejado en el comportamiento de los ingresos por cartera de créditos que mostraron una variación del 104,1 %. Por su parte los gastos financieros se ubicaron en Bs. 29.010 millones 68,8 % superior al año 2015. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 52,7 % en diciembre de 2016 y 66,3 % en diciembre de 2015.

- **Mercantil Banco Universal** alcanzó Bs. 85.128 millones 132,5 % superior al margen financiero del año anterior, cuando se ubicó en Bs. 36.618 millones, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. El índice de intermediación financiera se ubicó en 50,1 % en diciembre de 2016 y 63,8 % en diciembre de 2015.
- **Mercantil Bank, N.A.** alcanzó US\$ 193 millones¹ (Bs. 1.805 millones), 11,5 % superior al margen financiero del año anterior, cuando se ubicó en US\$ 173 millones (Bs. 1.085 millones). El Banco mantiene una porción significativa de sus activos US\$ 2.290 millones, es decir más del 27 %, en colocaciones a corto plazo y títulos emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos o Agencias Garantizadas por éste. Este elevado nivel de liquidez le ha seguido permitiendo al Banco una amplia flexibilidad para aumentar sus operaciones crediticias.

El margen Financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil al 31 de diciembre de 2016 fue de 14,5 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 12,0 %.

Evolución del Margen Financiero



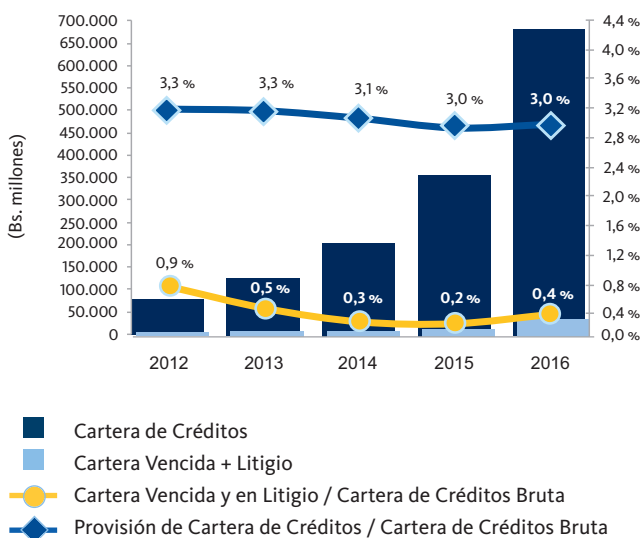
¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial sin que representen una base contable; el balance al tipo de cierre de Bs. 9,975 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del año de Bs. 9,3599 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Provisión para Cartera de Créditos

Durante el año 2016 se registró un gasto de Bs. 12.671 millones, superior en 157,3 % con respecto al año anterior cuando alcanzó Bs. 4.925 millones, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs. 20.523 millones al cierre de diciembre de 2016, que representa un 3,0 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (3,0 % al 31 de diciembre de 2015) y una cobertura de 764,4 % de la cartera vencida y en litigio (1.273,3 % al 31 de diciembre de 2015).

- **Mercantil Banco Universal** registró Bs. 12.474 millones de provisiones de cartera de créditos durante el año 2016 (Bs. 4.804 en el año 2015) destinado principalmente a provisiones relacionadas con los sectores construcción, comercial, industrial y servicios, originado por el crecimiento de la cartera de créditos. Al 31 de diciembre de 2016 la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en Bs. 19.552 millones y representa una cobertura de 959,4 % de la cartera vencida y en litigio (1.466,9 % al 31 de diciembre de 2015). La cartera de créditos vencida y en litigio sobre la cartera de créditos bruta se ubicó en diciembre de 2016 en 0,3 % que compara con 0,2 % en diciembre de 2015.
- **Mercantil Bank, N.A.** registró US\$ 22 millones¹ (Bs. 207 millones) de provisiones de cartera de créditos en el año 2016. Al 31 de diciembre de 2016, la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en US\$ 82 millones¹ (Bs. 815 millones) y representa una cobertura de 170,0 % de la cartera vencida y en litigio (480 % al cierre de diciembre de 2015).

Evolución Cartera de Créditos



⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial sin que representen una base contable; el balance al tipo de cambio de cierre de Bs. 9,975 / US\$ 1 y los resultados al tipo de cambio promedio del año de Bs. 9,3599 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

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

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

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2016 Vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución)	
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Margen Financiero Neto	76.684.585	36.733.215	18.081.128	39.951.370	108,8	58.603.457	324,1
Comisiones y Otros ingresos	37.888.170	15.424.013	8.141.183	22.464.157	145,6	29.746.987	365,4
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	12.028.444	4.488.271	2.161.078	7.540.173	168,0	9.867.366	456,6
Resultado en Operación Financiera	126.601.199	56.645.499	28.383.389	69.955.700	123,5	98.217.810	346,0

Las Comisiones y Otros Ingresos en el año 2016 fueron de Bs. 37.888 millones, superior en Bs. 22.464 millones (145,6 %) al año anterior cuando alcanzaron Bs. 15.424 millones. Este aumento obedece principalmente a:

- Aumento de Bs. 22.620 millones (162,7 %) en las comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, así como otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- Disminución de Bs. 253 millones (27,6 %) en las ganancias por la actividad de compra y venta de títulos valores.

Por su parte, las Primas de Seguros netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros en el año 2016 fueron de Bs. 12.028 millones, 168,0 % superior al año anterior cuando alcanzaron Bs. 4.488 millones. Las primas cobradas en el año 2016 fueron de Bs. 84.759 millones, lo que representa Bs. 45.742 millones y 117,2 % superior al año 2015. Este crecimiento se debe principalmente a las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Colectivos que pasaron de Bs. 12.476 a Bs. 29.940 millones; reportando un crecimiento del 139 % con respecto al año 2015, adicionalmente las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Individuales, pasaron de Bs. 24.100 millones en el año 2015 a Bs. 47.180 millones en el año 2016, para un crecimiento del 95,7 %, representado principalmente por el ramo de Automóvil. Este segmento representa un monto importante en la cartera de la empresa, con una participación del 50,1 %.

Mercantil Seguros ocupa la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado de 9,7 % al 31 de diciembre de 2016. Los siniestros y gastos de administración alcanzaron Bs. 51.316 millones, superiores en Bs. 27.948 millones (119,6 %) con respecto al año 2015. El índice de siniestros incurridos respecto a primas devengadas se ubicó en 62,0 % en el año 2016 (64,0 % al 31 de diciembre de 2015). Durante el año 2016 la filial Mercantil Seguros Panamá generó en Venezuela primas cobradas en dólares por unos US\$ 16.308 miles.

Resultado Neto

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Dic. 2016 Vs. Dic. 2015 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2016 Vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución)	
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Resultado en Operación Financiera	126.601.199	56.645.499	28.383.389	69.955.700	123,5	98.217.810	346,0
Gastos Operativos	(72.092.963)	(25.497.868)	(12.466.367)	46.595.095	182,7	59.626.596	478,3
Gastos de Personal	(24.691.335)	(10.052.560)	(6.274.223)	14.638.775	145,6	18.417.112	293,5
Impuestos (corriente y diferido)	(11.770.239)	(6.995.693)	217.557	4.774.546	68,2	11.987.796	(5.510,2)
Intereses Minoritarios	(10.922)	(7.615)	(5.967)	3.307	43,4	4.955	83,0
Resultado Neto del Ejercicio	18.035.740	14.091.763	9.854.389	3.943.977	28,0	8.181.351	83,0

Gastos Operativos

Los Gastos Operativos y de Personal con respecto al año anterior aumentaron 172,2 % (Bs. 61.234 millones) en el año 2016 que se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario. Este incremento se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 14.639 millones en gastos de personal, 145,6 % con respecto al año 2015. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes al mercado. Para Mercantil Banco Universal, los activos por empleado pasaron de Bs. 76,2 millones en el 2015 a Bs. 215,4 millones en el 2016. En Mercantil Seguros, la prima neta cobrada por empleado pasó de Bs. 10,7 millones en el 2015 a Bs. 28,1 millones en el 2016. En el caso de los negocios en el exterior, los activos por empleado pasaron de US\$ 8,0 millones en el 2015 a US\$ 8,9 millones en el 2016.
- Aumento de Bs. 27.341 millones (210,1 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, entre otros.
- Aumento de Bs. 5.575 millones (95,4 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.
- Aumento de Bs. 9.180 millones (194,7 %) en los gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros.
- Aumento de Bs. 4.500 millones (233,3 %) en los gastos por impuestos y contribuciones.

El gasto de impuesto sobre la renta se incrementó en Bs. 4.775 millones (68,2 %) en relación al año 2015, debido principalmente a que las actividades financieras y de seguros quedaron excluidas del sistema de ajuste por inflación como consecuencia de cambios en la normativa fiscal en Venezuela. Asimismo la tarifa aplicable para estas actividades se incrementó de 34 % a 40 %.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en diciembre 2016 en 9,4 % y 6,4 % en diciembre 2015. En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre 2016 en 61,3 % (48,3 % en diciembre de 2015).

Impuestos y Contribuciones

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

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 8.968 millones correspondientes al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 742 millones por el ajuste del impuesto sobre la renta diferido, Bs. 6.055 millones por impuesto al valor agregado, Bs. 6.416 millones por impuestos municipales, Bs. 8.199 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 974 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 2.180 millones por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs. 1.396 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales.

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, se registraron gastos por Bs. 167 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 1.450 millones por el ajuste al impuesto sobre la renta diferido activo, Bs. 23 millones por Impuestos Municipales y otras contribuciones y Bs. 64 millones por aportes a organismos reguladores de la actividad bancaria. Igualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus filiales dieron cumplimiento a otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales, tanto en Venezuela como en el exterior representan el 19,5 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al impuesto sobre la renta equivalen el 27,9 % de tales gastos (22,8 % y 40,3 % al 31 de diciembre de 2015).

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

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

Portafolio de inversiones

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

Cartera de créditos

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

Reconocimiento de ingresos y gastos

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

Consolidación

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

Ajuste por Inflación

De acuerdo con las normas de la SNV, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha

Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios. En consecuencia, los activos fijos, entre otros, se encuentran al valor ajustado por los efectos de la inflación hasta el 31 de diciembre de 1999. El valor de mercado determinado por avalúos independientes, es mayor que el costo ajustado por inflación antes indicado. Las nuevas adiciones están siendo registradas a su costo de adquisición.

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 SNV y las normas contables de otras filiales

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

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

Las principales partidas de conciliación entre las normas SNV anteriormente expuestas y las normas contables americanas (USGAAP por sus siglas en inglés) para Mercantil Servicios financieros, son las siguientes:

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

Desempeño de Subsidiarias

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

A continuación un resumen de las operaciones de Mercantil a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2016, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

Mercantil Servicios Financieros ⁽¹⁾

(en miles de Bs.)

al 31 de diciembre de 2016

Patrimonio Bs. 75.404.391

Patrimonio de las Principales Subsidiarias	Mercantil, C.A. Banco Universal Bs. 91.905.044	Mercantil Florida BanCorp Bs. 6.701.682	Otros Bancos en el Exterior Bs. 1.152.335	Mercantil Seguros, C.A. Bs. 9.922.649	Mercantil Merinvest, C.A. Bs. 582.226	Otras Bs. 761.066	
Principal Actividad	Banco Universal en Venezuela	Banca Comercial, corretaje y servicios fiduciarios en EE.UU.	Banca Internacional	Seguros en Venezuela y en el exterior	Banca de Inversión, Fondos Mutuales, Corretaje y Trading	Otros Negocios no Financieros	
Principales Subsidiarias		Mercantil Bank N.A. Mercantil Investment Services (MIS) Mercantil Trust Company (MTC)	Mercantil Bank (Schweiz), AG. Mercantil Bank and Trust Limited (Cayman) Mercantil Bank (Curaçao) NV Mercantil Bank (Panamá) S.A.	Mercantil Seguros Panamá, S.A.	Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. Mercantil Servicios de Inversión, C.A. Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, C.A. Mercantil Capital Markets (Panamá)		Total
(En miles de Bs.) Total Activos	1.334.458.407	83.711.299	8.111.070	56.204.778	235.124	2.010.942	1.484.731.617
Portafolio de Inversiones	131.854.117	23.489.514	3.168.657	21.116.863	363.198	218.057	180.210.406
Cartera de Créditos, Neta	595.301.690	56.646.691	3.413.730	-	-	-	655.362.111
Depósitos	1.211.637.887	64.716.020	5.293.049	-	-	-	1.281.646.956
Contribución al resultado neto del semestre	18.697.431	179.467	(541.782)	1.734.648	151.292	(2.185.316)	18.035.740
Número de Empleados	6.196	944	123	1.035	38	34	8.370

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

A continuación, se presentan algunos comentarios y un resumen de los estados financieros de las principales subsidiarias de Mercantil, con base en las normas contables aplicables a cada una de estas, por lo que existen diferencias respecto a la información consolidada bajo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV). Mercantil, C.A. Banco Universal consolidado con sucursales en el exterior se presenta de acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Mercantil Bank Florida Bancorp de acuerdo con principios contables americanos (USGAAP por sus siglas en inglés); 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 SNV.

Mercantil Banco Universal

Durante el año 2016, el activo total de Mercantil Banco Universal creció Bs. 783.538 millones (142,2 %), la cartera de créditos neta, creció en Bs. 287.890 millones (93,6 %) y las captaciones del público en Bs. 729.201 millones (146,7 %). La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera bruta de 0,3 %, igual al sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera de créditos representa una cobertura de 959,4 % de la cartera vencida y en litigio (1.466,9 % al 31 de diciembre de 2015).

Al 31 de diciembre de 2016 la subsidiaria Mercantil Banco Universal ocupa la cuarta posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto al total de activos con una participación de mercado del 10,2 %, teniendo la primera institución el 19,7 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 58,7 % de participación del total del sistema financiero. Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a depósitos de ahorro con una participación de mercado de 20,2 %. En los créditos destinados al sector agrario también ocupa el primer lugar con una participación de mercado del 14,4 %. Adicionalmente ocupa el tercer lugar del sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector turismo, manufactura, hipotecario y microcréditos con una participación de mercado del 8,5 %, 7,7 %, 6,2 % y 7,1 %, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 131.671 millones, lo que representa un crecimiento de Bs. 62.423 millones (90,1 %) respecto a diciembre de 2015. Al 31 de diciembre de 2016 las inversiones en títulos valores se componen de 87,2 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos; 12,1 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos entre enero y septiembre de 2017; 0,7 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

El Patrimonio creció Bs. 24.010 millones (64,3 %) respecto a diciembre del 2015, para alcanzar Bs. 61.349 millones al cierre de diciembre de 2016. Este aumento incluye principalmente el resultado neto acumulado del año 2016 de Bs. 18.602 millones, aumento de Bs. 5.998 millones por aportes patrimoniales no capitalizados y disminución de Bs. 581 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2016, el índice de patrimonio sobre activos es de 11,2 %¹ (mínimo requerido 9 %) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 13,1 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

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

El resultado neto del año 2016 de Bs. 18.602 millones representó un incremento de Bs. 6.441 millones (53,0 %) respecto al año 2015, esta variación se debe principalmente a:

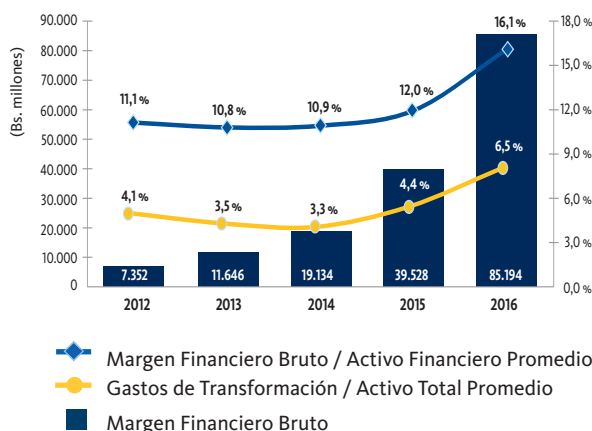
El incremento de Bs. 45.670 millones (115,6 %) en el margen financiero bruto, que obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros.

El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio al 31 de diciembre de 2016 fue de 16,1 % en comparación al año anterior de 13,8 %.

Aumento en los gastos por incobrabilidad de la cartera de créditos de Bs. 7.747 millones (160,2 %), incremento de Bs. 10.549 millones (163,7 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débito, así como otras comisiones por operaciones de clientes, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año, aumento de Bs. 236 millones (34,6 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra y venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año 2016 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 915 millones, aumento de Bs. 126 millones (57,6 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos y aumento Bs. 113 millones (5,8 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Por otra parte se registró un aumento en los gastos de transformación por Bs. 39.864 millones (180,9 %) con relación al año 2015, principalmente por el aumento de Bs. 13.251 millones (184,4 %) en los gastos de personal que incluyen la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordados con el mercado; aumentos de Bs. 4.369 millones (90,9 %) por aportes a organismos reguladores, y de Bs. 22.244 millones (221,4 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 7.880 millones (231,2 %) por gastos de servicios externos contratados, como transporte de valores, vigilancia y otros; Bs. 9.337 millones (197,6 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros; Bs. 2.499 millones (220,2 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 2.529 millones (325,1 %) en otros gastos generales y administrativos.

Evolución del Margen Financiero



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

Mercantil C.A., Banco Universal.

Consolidado con Sucursales en el exterior

Años finalizados

(En miles de Bs.)

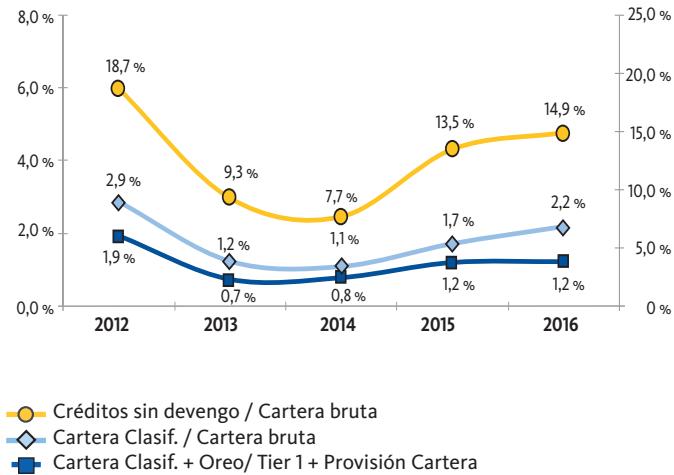
	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares
Total Activo	1.334.641.402	551.102.948	287.893.368
Inversiones en Títulos Valores	131.670.733	69.247.833	44.287.993
Cartera de Créditos, neta	595.301.690	307.411.935	162.619.332
Captaciones del Público	1.226.342.085	497.141.013	258.084.541
Patrimonio	61.349.302	37.339.031	24.255.805
Resultado Neto del Ejercicio	18.602.428	12.161.578	9.430.659

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

Mercantil Florida Bancorp

Al 31 de diciembre de 2016 Mercantil Florida Bancorp alcanzó activos totales por US\$ 8.433

Índices Calidad de Cartera



Mercantil Florida BanCorp, Inc

Consolidado

Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$)	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014
	US\$ ⁽¹⁾	bolívares	bolívares	bolívares
Total Activo	8.433	84.120.472	51.289.824	49.722.111
Portafolio de Inversiones	2.183	21.772.802	13.234.619	14.010.461
Cartera de Créditos, neta	5.683	56.688.025	34.914.456	32.884.873
Depósitos	6.579	65.629.216	40.983.780	39.446.822
Patrimonio	702	7.000.206	4.269.498	4.255.497
Resultado Neto del Ejercicio	24	224.806	97.129	141.602

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

millones, lo que representa un incremento de 3,3 % en comparación con diciembre del año 2015. El portafolio de inversiones alcanzó la cifra de US\$ 2.183 millones, superior en 3,6 % con relación al cierre de diciembre 2015. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 5.683 millones, superior en 2,5 % al cierre del año anterior. Los depósitos totales se situaron al 31 de diciembre de 2016 en US\$ 6.579 millones, superior en 0,9 % al cierre de diciembre 2015 cuando se situaron en US\$ 6.522 millones.

El patrimonio al 31 de diciembre de 2016 se situó en US\$ 702 millones, lo que representa un incremento de 3,3 % en comparación con diciembre del 2015 cuando se ubicó en US\$ 679 millones, esta variación obedece principalmente al resultado del período de US\$ 23 millones, entre otros.

Mercantil Florida Bancorp, al 31 de diciembre de 2016 registró una utilidad neta de US\$ 24 millones superior en 55,4 % al resultado neto del año 2015. Para su principal subsidiaria Mercantil Bank, N.A., el resultado neto fue de US\$ 31 millones en el 2016 superior en 50,4 % al comparar con la utilidad del año 2015 de US\$ 21 millones. Esta variación es atribuida principalmente al aumento del margen financiero bruto en US\$ 20 millones, al aumento del requerimiento de provisión de la cartera de créditos en US\$ 9 millones y al aumento de los gastos operativos y de personal en US\$ 7 millones.

El índice de préstamos sin devengo de intereses sobre la cartera bruta se ubicó en 1,2 % al cierre de diciembre de 2016 y de 2015.

Los principales indicadores de suficiencia patrimonial de Mercantil Bank N.A. son 9,2 % de patrimonio sobre activos y 12,4 % sobre activos ponderados con base a riesgos según las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda (*Office of Comptroller of the Currency - OCC*).

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable, el balance general se traduce a la tasa de cambio de cierre de Bs. 9,975/US\$ 1 y los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 9,3599 / US\$ 1 (Bs. 6,2842 / US\$ 1 para el año 2015). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el año 2016 experimentó un crecimiento de 117,2 % respecto al año 2015 al alcanzar Bs. 84.759 millones, cifra que refleja un importante logro de la fuerza de ventas de la empresa. Al 31 de diciembre de 2016, Mercantil Seguros se ubicó en la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 9,7 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2016 en Bs. 101.565 millones 122,3 % superior al 31 de diciembre de 2015. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs. 52.373 millones al 31 de diciembre de 2016, superior en 127,3 % al comparar con el cierre de diciembre de 2015, 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. 37.488 millones, 84,7 % superior al cierre de diciembre del año 2015.

Al cierre del 31 de diciembre de 2016, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs. 86.616 millones, 144,9 % superior al cierre de diciembre de 2015. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas, alcanzó Bs. 64.522 millones, 124,8 % superior al 31 de diciembre de 2015, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

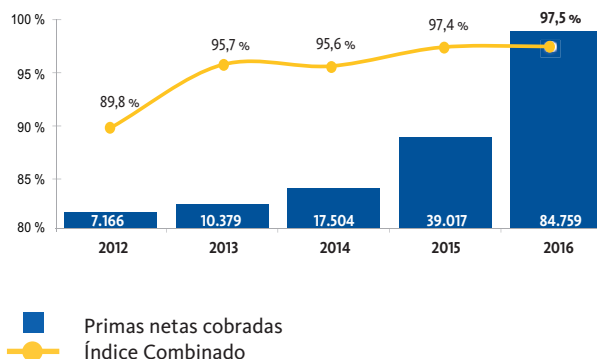
Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Individuales, pasaron de Bs. 24.100 millones en el año 2015 a Bs. 47.180 millones al 31 de diciembre de 2016, reportando un incremento del 95,7 %, representado principalmente por el ramo automóvil.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Colectivos, pasaron de Bs. 12.476 millones al 31 de diciembre de 2015 a Bs. 29.940 millones al 31 de diciembre 2016; reportando un crecimiento del 139 %.

Durante el año 2016 la filial Mercantil Seguros Panamá generó en Venezuela primas cobradas en dólares por unos US\$ 16.308 miles.

El resultado técnico¹ al 31 de diciembre de 2016, cerró en Bs. 1.593 millones, con un indicador de índice combinado² de 97,5 %. El resultado neto del año 2016 asciende a Bs. 7.035 millones, 219,7 % superior al resultado del año 2015.

Primas cobradas e índice combinado¹



Mercantil Seguros, C.A.

Años finalizados
(En miles de Bs.)

	Diciembre 31 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares
Total Activo	101.564.863	45.697.902	16.233.747
Portafolio de Inversiones	86.616.261	35.374.297	13.364.999
Patrimonio	52.373.092	23.045.766	5.451.630
Resultado Neto del Ejercicio	7.035.314	2.200.370	1.613.693
Primas Cobradas Netas	84.759.000	39.016.800	17.504.400

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

¹⁾ Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración - Aportes y Contribuciones.

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, una sociedad administradora de fondos mutuales y carteras de inversión, adicionalmente cuenta con otros bancos en el exterior y otras filiales no financieras en Venezuela, a continuación un resumen de las actividades de dichas filiales:

- Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. al 31 de diciembre de 2016 alcanzó activos totales por Bs. 368 millones, lo que representa un aumento de 172,5 % en comparación con el 31 de diciembre de 2015. Esta variación se ve reflejada en las disponibilidades, las cuales aumentaron 521 % con respecto a diciembre de 2015 para ubicarse en Bs. 161 millones a diciembre de 2016. Las inversiones en títulos valores se ubicaron en Bs. 186 millones 84,7 % superior a diciembre 2015. El resultado del año 2016 se ubicó en Bs. 99 millones, superior en Bs. 66 millones a la utilidad obtenida en el año anterior, esta variación se origina principalmente por el aumento en los ingresos por servicios de colocación de obligaciones y títulos valores emitidos por empresas privadas y comisiones por operaciones bursátiles, netos, alcanzando Bs. 224 millones, a los gastos por servicios de información, impuestos y contribuciones entre otros, los cuales alcanzaron Bs. 83 millones y al gasto de impuesto sobre la renta por un total de Bs. 63 millones.
- Mercantil Bank (Schweiz) AG, alcanzó un total de activos de US\$ 168 millones al 31 de diciembre de 2016 y el resultado neto del año 2016 alcanzó US\$ 1,4 millones.
- Mercantil Bank (Panamá) S.A., al 31 de diciembre de 2016 posee un total de activos de US\$ 321 millones, 22,7 % superior respecto al cierre de diciembre 2015. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 186 millones, lo representa un aumento de US\$ 53 millones (39,7 %) respecto a a diciembre 2015 de US\$ 133 millones. Los depósitos se ubicaron en US\$ 278 millones 24,9 % superior al cierre de diciembre 2015 cuando se ubicaron en US\$ 222 millones. El resultado neto del año 2016 se ubicó US\$ 2,6 millones, superior en US\$ 10,8 millones al resultado negativo obtenido en el año US\$ 8,3 millones, la variación obedece principalmente al aumento en los ingresos por operaciones de compra y venta de títulos valores que en el año 2015 alcanzó US\$ 2,4 millones en comparación al año 2015 de US\$ 1 millón y a la disminución del requerimiento de provisión para la cartera de créditos en el año 2016 de US\$ 11 millones.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, tales como Servibien, Almacenadora Mercantil y otras con diversas inversiones en títulos valores. Al 31 de diciembre de 2016, Mercantil Inversiones y Valores C.A. a nivel consolidado poseía activos y patrimonio por Bs. 563 millones y Bs. 685 millones, respectivamente.

⁽¹⁾ Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable, el balance general se traduce a la tasa de cambio de cierre de Bs. 9,975 / US\$ 1 y los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 9,3599 / US\$ 1 (Bs. 6,2842 / US\$ 1 para el año 2015). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

Gobierno Corporativo

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

Conforme a lo expresado, Mercantil dispone de una Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados, la cual continuó durante el año 2016 en el avance de la ejecución de su Agenda Estratégica mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período.

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

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y los Estatutos disponen al respecto, observándose lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables, así como la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la Compañía. Por lo general, en la sesión de Junta Directiva que se celebra en el mes de febrero de cada año, se considera lo correspondiente a la propuesta de dividendos que será sometida a consideración de la primera asamblea ordinaria de accionistas que se celebra en el transcurso del primer trimestre del año, dándosele la correspondiente difusión por los medios de comunicación, una vez que resulta aprobada por la Junta. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente. En el año 2016 se decretó un dividendo ordinario en efectivo que fue pagado en dos porciones y un dividendo extraordinario en efectivo que fue pagado en una sola porción.

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 de Mercantil respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación para los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

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

Junta Directiva

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

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

La Junta Directiva 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 negocio, con amplios conocimientos en materia financiera y en otras actividades económicas, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones.

La Junta Directiva está integrada por diez (10) Directores Principales y veinte (20) Directores Suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que pueden recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne una vez al mes y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, los estatutos de Mercantil prevén el funcionamiento de los Comités de Compensación, Auditoría y Riesgo, funcionamiento el cual se rige por lo establecido en dichos Estatutos. Estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores independientes de la Administración.

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

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Marturet Medina
(Coordinador)
Eduardo Mier y Terán
Luis Pedro España
Alexandra Mendoza de Martínez
Miguel Ángel Capriles C.
René Brillembourg C.
Fernando Eseverri I.
Francisco Torres Pantin
Carlos Acosta
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de Mercantil, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. En el año 2016 el Comité de Auditoría se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros de Mercantil y sus subsidiarias, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; reportes de actividades de auditoría interna de Mercantil y sus filiales; reportes de actividades relacionadas con Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; plan de actividades de auditoría externa para el año 2017; consideraciones en materia tributaria; valoraciones moneda extranjera, estados financieros VEN-NIF; consideración propuestas de honorarios auditores externos; reportes Riesgo de Crédito de Mercantil y sus filiales.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Galdo C.
(Coordinador)
Roberto Vainrub A.
Francisco Monaldi M.
Federico Vollmer A.
Carlos Zuloaga T.
Rafael Sánchez B.
Alberto Sosa S.
Gustavo Vollmer S.
Gustavo Machado C.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo consolidado, asegura la suficiencia de capital para soportar el riesgo global, conoce periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos, aprueba políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno de la gestión de riesgos. En el año 2016 este Comité se reunió 7 veces y trató, entre otras, las siguientes materias: Reportes Riesgo de Crédito, de Mercado y Operacional de Mercantil y sus subsidiarias; consideración límites de Riesgo *Cross Border*; límites de Riesgo República Bolivariana de Venezuela; revisión y ajustes límites para Prestatario Individual, Grupo Económico, Juntas Directivas, Comité de Compromisos de Crédito y Capital y Comité Corporativo Global; ajuste facultades de crédito / integración distintos Comités; ajustes Manuales de Riesgo; análisis particulares sectores objeto de créditos; Presupuesto actividades de Tesorería y Límites Riesgo de Mercado; resumen Actividad de Intermediación Títulos Valores; Proyección de pérdidas esperadas por Riesgo Operacional de Mercantil y sus Subsidiarias; informes Seguridad de la Información; Análisis Commercial Real State Retail (Mercantil Bank, N.A.); Exposición Riesgo Soberano PDVSA; Seguimiento actuación Comité de Riesgo Junta Directiva Mercantil Bank, N.A.

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Alfredo Travieso P.
(Coordinador)
Víctor Sierra A.
Miguel Ángel Capriles L.
Luis A. Romero M.
Claudio Dolman
Luis A. Marturet M.
Alejandro González S.
Oscar Machado K.
Nerio Rosales R.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del personal de Mercantil a todos sus niveles, aprobando los programas y planes que al respecto se diseñan. En el año 2016, el Comité de Compensación se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: Programa de compensación variable, incentivo a corto plazo, estructura de evaluación de desempeño, metas estratégicas; iniciativa de eficiencia organizacional, implementación y resultados; acciones salariales para el personal de Mercantil y sus subsidiarias; presupuesto gastos de personal año 2017; premisas actuariales referentes a prestaciones sociales retroactivas y pensiones de jubilación; análisis movimiento de personal semestral y anual; Plan de Retención Mercantil; inamovilidad laboral; impacto modificaciones salario mínimo nacional; Ley de Alimentación; pago jubilados; Plan Hipotecario Especial; Plan de Ahorro Previsional; homologación Convenciones Colectivas 2016-2018 de las filiales Mercantil Banco y Seguros; recomendación dietas Junta Directiva, Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación; Reportes Superintendencia Nacional de Valores.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Vollmer A.
Presidente / Presidente Ejecutivo
Millar Wilson
Director Ejecutivo Negocios Internacionales
Alfonso Figueredo D.
Vicepresidente Ejecutivo Global de Operaciones y Administración
Fernando Figueredo M.
Vicepresidente Ejecutivo Global de Negocios
Nelson Pinto Alves
Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal
María Silvia Rodríguez
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros
Luis Calvo Blesa
Luis Alberto Fernandes
Vincenza Garofalo
Jorge Pereira
Isabel Pérez S.
Carlos Tejada G.
Ignacio Vollmer S.

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente y doce (12) altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil. Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación

Presidente de la Junta Directiva

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

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

Al Presidente le reportan la Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales, las Vicepresidencias Ejecutivas Globales de Negocios y de Operaciones y Administración, las Presidencias Ejecutivas de las filiales Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y Mercantil Bank, N.A., la Gerencia Global de Riesgo Integral y la Gerencia de Cumplimiento. Las unidades de Auditoría y Secretaría de la Junta Directiva y el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo reportan directamente a la Junta Directiva y dependen administrativamente de la Presidencia.

Auditor Interno

Conforme a las regulaciones aplicables a Mercantil y sus filiales, la Corporación 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.

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

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

Divulgación de Información

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

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

Premios y Reconocimientos

En el año 2016, Mercantil Servicios Financieros y sus empresas filiales fueron objeto de diferentes reconocimientos por parte de prestigiosas publicaciones e instituciones.

Mercantil Servicios Financieros

- En el mes de febrero, la prestigiosa publicación financiera The Banker incluyó a Mercantil Servicios Financieros entre las 500 marcas de la banca más valiosas del mundo. Mercantil fue ubicada en el puesto 273 del referido ranking mundial, mejorando 61 posiciones con respecto a la ubicación obtenida en el año 2015 y ocupando el primer puesto entre las instituciones venezolanas que figuran en este ranking.
- En el mes de mayo, Mercantil Servicios Financieros, una vez más, fue incluida entre las 2.000 empresas más grandes e importantes del mundo. Según la prestigiosa revista Forbes Mercantil se ubica en el puesto 793, figurando como la primera de cuatro empresas venezolanas incluidas en la lista. El Global 2000 es un ranking que toma en cuenta los ingresos, utilidades, activos y valor de mercado.
- En el mes de junio, la revista The Banker incluyó a Mercantil Servicios Financieros en su ranking del Top 1000 de instituciones financieras del mundo. Mercantil Servicios Financieros aumentó 32 peldaños con relación al año anterior para ubicarse en la posición N° 178 del referido ranking mundial. Adicionalmente, figura en la posición N° 7 entre el Top 25 de instituciones financieras de Latinoamérica.
- En el mes de noviembre, la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Caracas otorgó el premio Empresario del año 2016 a Gustavo Vollmer A., presidente de Mercantil, en reconocimiento “a sus cualidades empresariales, entre las cuales destacan la preeminencia que otorga a la práctica de valor y de principios éticos que modela con el ejemplo, la sobriedad y la discreción con la que practica su responsabilidad social; trabajador incansable y disciplinado que con su carácter conciliador y su habilidad para crear y mantener equipos de trabajo le han permitido acumular experiencias para dirigir empresas que siempre ha puesto al servicio del interés del país”.
- En el mes de noviembre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona a Mercantil Servicios Financieros en el puesto número seis del ranking. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2015.

Mercantil Banco Universal

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

Mercantil Bank, N.A.

- En el mes de junio, la consultora internacional Aon Hewitt, otorgó a Mercantil Bank, N.A. el reconocimiento *Best Employer 2016* (mejor empleador). Entre los criterios para esta evaluación se tomó en cuenta la opinión de los trabajadores sobre aspectos relacionados con el compromiso, liderazgo, cultura de desempeño y marca, que fueron recopilados en el correspondiente estudio de Clima y Compromiso Organizacional.
- En el mes de septiembre, la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC) concedió a Mercantil Bank, N.A. la calificación de "Sobresaliente" en la evaluación de desempeño de la Ley de Reinversión Comunitaria (CRA). La calificación es la más alta que puede ser concedida a una institución financiera en los Estados Unidos. El Banco ha recibido esta calificación desde el año 2000.

Mercantil Bank (Panamá)

- En el mes de marzo, Mercantil Bank (Panamá), por cuarto año consecutivo, ha sido incluido entre los Top 100 bancos de Centroamérica, según la prestigiosa revista The Banker. Mercantil Bank (Panamá) se ubica en el puesto 76 del ranking (ocupando el puesto 34 entre los bancos en Panamá).

Mercantil Seguros

- En el mes de noviembre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona a Mercantil Seguros en el puesto número nueve del ranking. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2015.

Mercantil Arte y Cultura

- En el mes de noviembre, la exposición “Cerámica venezolana 1955-2008” de la Colección Mercantil recibió el Premio AICA 2015 de la Asociación Internacional de Críticos de Arte capítulo Venezuela como Mejor Exposición Colectiva. La decisión se tomó debido a que la exhibición “fortalece el alcance artístico que ha desarrollado la cerámica moderna y contemporánea venezolana, con claros ejemplos en la investigación y la experimentación con las técnicas”.

Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias

Mercantil Servicios Financieros

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

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil
Piso 25, Caracas 1050, Venezuela
Tel.: (58-212) 503.1335
inversionista@msf.com

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

Empresas Subsidiarias

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

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

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL SUCURSAL CURAÇAO

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

OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

BOGOTÁ

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

LIMA

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

MÉXICO

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

SAO PAULO

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

MERCANTIL BANK N.A.*

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

MERCANTIL TRUST COMPANY, N.A.*

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

MERCANTIL INVESTMENT SERVICES, Inc.*

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

MERCANTIL BANK (SCHWEIZ) AG

Kasernenstrasse 1
8004 Zurich,
Suiza
Tel: (41) - 433 444 555 master
contactos@mercantilsuiza.com
www.mercantilbanksuiza.com

MERCANTIL MERINVEST, C.A.

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

MERCANTIL CAPITAL MARKETS (PANAMÁ), S.A.

Torres de Las Américas,
Torre A, piso 14. Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel.: (507) 282 5800
contáctenos@mercantilcmp.com
www.mercantilcapitalmarketspanama.com

MERCANTIL SEGUROS, C.A.

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

MERCANTIL SEGUROS PANAMÁ, S.A.

Torres de las Américas,
Torre A, piso 14. Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, Panamá
Tel.: (507) 304 1150
atencion_al_cliente@mercantilseguros.com
www.mercantilseguros.com.pa

MERCANTIL BANK (PANAMÁ), S.A.

Torres de las Américas,
Torre A, piso 14. Punta Pacífica
Ciudad de Panamá, República de Panamá.
Tel.: (507) 282.5000
mercan24@mercantilbankpanama.com
www.mercantilbankpanama.com

MERCANTIL BANK & TRUST, LIMITED (CAYMAN)

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

MERCANTIL BANK (CURAÇAO) N.V.

Abraham Mendez Chumaceiro
Boulevard 1 Willemstad, Curazao
Tel.: (5999) 432 5000
rbernabela@mercantilcu.com
www.mercantilbankcuracao.com

(* Anteriormente denominadas Mercantil Commercebank, N.A., Mercantil Commercebank Trust Company, N.A. y Mercantil Commercebank Investment Services Inc.

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas
Diseño: Arte Impreso H.M., C.A.
Impresión: La Galera de Artes Gráficas, C.A.
Caracas, Venezuela, Marzo de 2017.

