



Informe Segundo Semestre 2023

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

Informe 2023

Segundo Semestre

Contenido

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Convocatoria Asamblea Extraordinaria	8
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursal en el Exterior	28
Informe de los Comisarios	29
Estados Financieros	30
Entorno Económico	33
Análisis de Resultados Consolidados con Sucursal en el Exterior	37
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	43

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 19.823 millones, un patrimonio de Bs 3.618 millones y más de 2.500 trabajadores. Es la principal subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 98 años de actividad financiera cuenta, para el 31 de diciembre de 2023, con más de cuatro millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 193 oficinas en todo el país y más de 52.000 puntos de venta; además dispone de acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular, internet y el servicio de asistencia virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), canal que al cierre del año, alcanzó más de 718.000 conversaciones, siendo uno de los principales medios de interacción con los clientes.

Mercantil, C.A., Banco Universal es el tercer banco del sector financiero privado de Venezuela en Depósitos en Moneda Extranjera y Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la Vista con una participación de mercado de 14,3 % y 16,2 %, respectivamente.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. Además, mantiene productos y facilidades de crédito para personas naturales con destino a la adquisición de vehículos y viviendas. Mercantil es emisor de las tarjetas de crédito Visa, Master y Diners Club y cuenta con una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima.

Por intermedio de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

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

A través de los años ha desarrollado un conjunto de principios y valores que conforman su Cultura los cuales han permanecido inalterables y son un referente de su comportamiento empresarial.

Indicadores Relevantes (Consolidados)

Diciembre 2023



Cartera de Créditos bruta /
Captaciones del Público ➔ **66,7 %**

Disponibilidades /
Captaciones del Público ➔ **73,8 %**



ROE ➔ **31,1 %**

ROA ➔ **6,7 %**

Morosidad ➔ **0,9 %**



Número de
Empleados **2.552**



Puntos
de Venta **52.397**



Oficinas en
Venezuela ⁽¹⁾ **193**

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

Participación de Mercado

(Sistema financiero privado venezolano)



%

Lugar

16,2

3°

Captaciones Totales + Otras Obligaciones a la Vista

14,3

3°

Depósitos en Moneda Extranjera

15,0

4°

Total Activo

16,9

3°

Cartera de Créditos Bruta

Margen de Intermediación Financiera

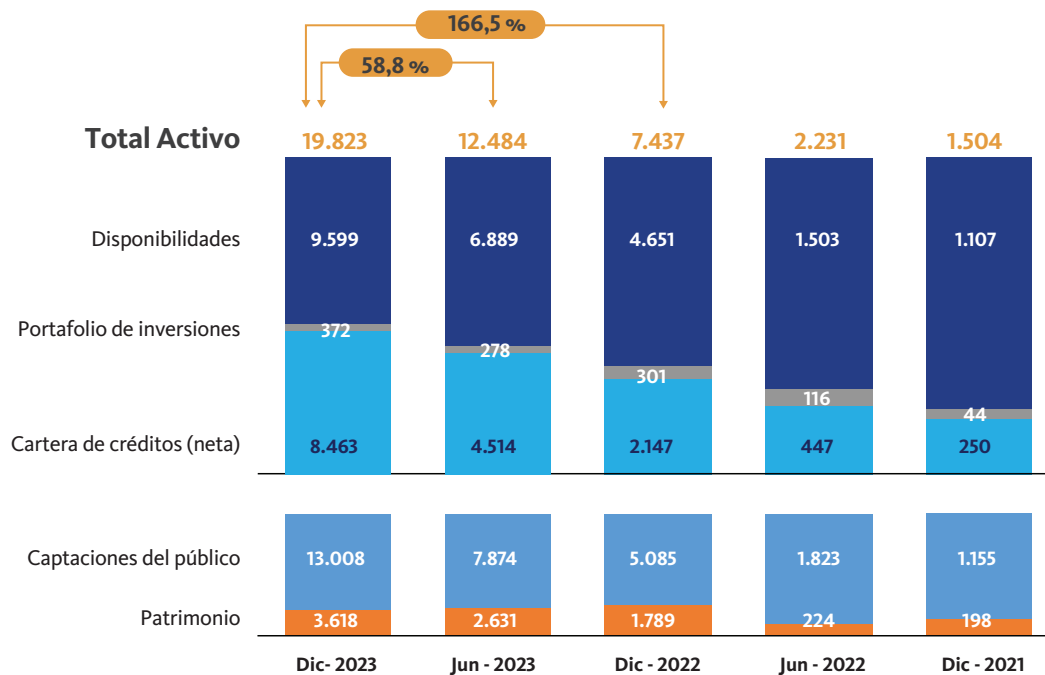


Bs 2.298
MILLONES

Aumentos de 18,9 % y 194,9 % en comparación con el primer semestre de 2023 y segundo semestre de 2022, respectivamente.

Estado de Situación Financiera

(Expresado en millones de Bs)



Junta Directiva

Principales	Gustavo Vollmer A. Presidente
	Nelson Acosta B. Presidente Ejecutivo
	Alfredo Travieso P. ^{1,2} Gustavo Galdo C. ^{1,3} Luis A. Marturet M. ^{1,2,3} Roberto Vainrub A. ³ Nelson Pinto A. ¹

Suplentes	Alejandro González S. ^{2,3} Rafael Sánchez B. Pablo A. Dávila ** René Brillembourg C. Claudio Dolman C. ² Gustavo A. Vollmer S. ^{1,3} Gustavo Machado C. ^{1,3}
------------------	--

Secretario Rafael Stern S.

Secretario Suplente María Gabriela Fuenmayor

Comisarios Principales Leopoldo Machado
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes María Teresa De Faría
Gladis Gudiño

Representante Judicial Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente Paolo Rigio C.

Administración

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Nelson Acosta B. *
Presidente Ejecutivo

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales
y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira D. *
Gerente de Productos Digitales y Tecnología

Alejandro Balestrini O. *
Gerente de Finanzas

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

Pedro Pacheco F. *
Gerente de Negocios

Hilda Monsalve *
Gerente de Operaciones

Ignacio Vollmer S.
Miembro del Comité Ejecutivo

Luciano Scandolari
Miembro del Comité Ejecutivo

Rafael Stern S.
Secretario de la Junta Directiva

María Gabriela Fuenmayor
Secretario Suplente de la Junta Directiva

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

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

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

- (1) Miembro del Comité de Auditoría
- (2) Miembro del Comité de Capital Humano, Nominaciones y Gobierno Corporativo
- (3) Miembro del Comité de Riesgo

- (*) Miembro del Comité Ejecutivo
- (**) Sujeto a la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban)

Convocatoria Asamblea Ordinaria

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

CONVOCATORIA **ASAMBLEA ORDINARIA**

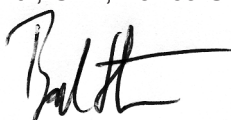
Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 22 de marzo de 2024, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2023, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 22 de marzo de 2024, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Lara, Marambio y Asociados (Deloitte)"; b) el Memorándum de Observaciones y Recomendaciones sobre los Procedimientos Contables y de Control Interno; y, c) la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 22 de marzo de 2024, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente", se encontrarán a su disposición con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales del Banco, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20%) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y el Suplente que corresponda.

Caracas, 22 de febrero de 2024.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner
Secretario Junta Directiva

Convocatoria Asamblea Extraordinaria

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

CONVOCATORIA **ASAMBLEA EXTRAORDINARIA**

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Extraordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 22 de marzo de 2024, a las 8:30 de la mañana, con el siguiente objeto:

ÚNICO: Considerar la “Propuesta para el Decreto y Pago de Dividendos en efectivo de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondiente al año 2024 que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2024”.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que la “Propuesta para el Decreto y Pago de Dividendos en efectivo de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondiente al año 2024 que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 22 de marzo de 2024”, se encontrará a su disposición con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas.

Caracas, 22 de febrero de 2024.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 22 de febrero de 2024

Señores Accionistas:

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

Los Estados Financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2023 incluidos en esta Memoria, que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo. Dichos Estados Financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta Memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales Estados Financieros.

Entorno Económico / Situación Económico-Financiera

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En referencia al Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del segundo semestre de 2023 fue de Bs 240 millones.

El activo total se situó en Bs 19.823 millones, 59 % por encima del nivel registrado en junio de 2023 de Bs 12.484 millones. El patrimonio alcanzó Bs 3.618 millones, 38 % superior al registrado en junio de 2023, el cual se ubicó en Bs 2.631 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs 13.008 millones, 65 % superior respecto al nivel registrado en junio de 2023 de Bs 7.874 millones.

Durante el segundo semestre de 2023, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 291 millones y representan el 12,8 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

Por su parte, también durante el segundo semestre de 2023, se pagó un dividendo en efectivo de Bs 119.726.536,44 a razón de Bs 0,28 por acción.

Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito para diciembre de 2023, señalan que 94,6 % se encuentra respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la cartera contingente la proporcionalidad de las garantías es de 94,8 % (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

El 97,1 % de los créditos otorgados a los segmentos Empresas Medias y Digital Empresas, poseen algún tipo de garantía; el segmento Banca Premium y Digital Personas poseen el 98,8 % de sus créditos garantizados y, los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 99,3 % respaldado con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

En materia de operaciones activas, en el segundo semestre de 2023, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio por un monto que asciende a la suma de Bs 1.944,0 millones.

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

Estados Financieros Comparativos de los dos (2) últimos semestres y Distribución de Utilidades

Se acompañan a este Informe formando parte integrante del mismo, los Estados Financieros comparativos del Banco de los dos (2) últimos semestres, con indicación de la distribución de las utilidades, que evidencian los cambios o variaciones ocurridos en la posición financiera del Banco.

Cartera de Créditos - Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Créditos

La cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 98,1 % respecto al saldo arrojado al cierre del mes de junio de 2023, al ubicarse en Bs 6.249,9 millones. Este crecimiento fue promovido principalmente por los créditos comerciales. Así, el Banco se sitúa de cuarto (4°) lugar en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 11,8 %. Por otra parte, considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la tercera (3°) posición, con una participación de un 16,9 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 1,1 %, mayor que el del Sistema Financiero Venezolano, que fue de 0,8 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio aumentó en relación a junio de 2023, al situarse en 264,1 % frente a 382,7 %.

La cartera de crédito bruta está distribuida en los siguientes sectores económicos:

Diciembre 2023		
Actividad	En Bolívares	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	1.430.331.754	22,89
Electricidad, Gas y Agua	375.790	0,01
Construcción	3.840.254	0,06
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	4.179.647.895	66,88
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	12.177.386	0,19
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes		
Inmuebles y Servicios Prestados a Empresas	475.637.760	7,61
Servicios Comunales, Sociales y Personales	90.100.721	1,44
Otras Actividades	57.803.385	0,92
Total Cartera	6.249.914.945	100,00

De conformidad con lo establecido en las diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia el sector microempresarial y la CPUN, un porcentaje de la cartera de créditos bruta. Las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras al cierre de diciembre de 2023, se encuentran en su mayoría por encima de lo exigido en la normativa vigente, conforme se muestra en el siguiente cuadro resumen:

	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresarial	3,00	3,23
CPUN	-	-
Sector Agroalimentario	25,00	33,96
Credimujer	3,75	0,00

En cuanto a la evolución de la cartera de crédito dirigida al sector microempresarial, es de acotar que los microcréditos alcanzaron un crecimiento durante el segundo semestre de 2023 en sus diversas modalidades de atención de 91,9 % respecto a junio de 2023, con un saldo de Bs 101,7 millones.

Por otra parte, los créditos destinados a la CPUN cerraron con un saldo de Bs 1.430,4 millones. Estos créditos en su mayoría fueron dirigidos al sector agroalimentario, los cuales están concentrados en el sector primario de los rubros maíz y arroz, así como en el sector agroindustrial de los mismos.

Productos y Servicios

Durante el segundo semestre de 2023, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus 4.231.481 clientes activos.

La cartera de tarjetas de crédito cerró en Bs 71.109.388, lo que representa 1,14 % del total de la cartera de crédito del Banco y contando al término del período con 1.942.299 tarjetahabientes.

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

Por su parte, el *Chatbot* Mercantil Inteligencia Artificial MIA, disponible en la Página Web del Banco, alcanzó 718.048 conversaciones en diciembre de 2023, 291 % por encima de la cifra lograda en el mismo período del año 2022. Desde que inició este servicio hasta el cierre de 2023, las conversaciones alcanzan a 9.753.401, manteniéndose como uno de los canales digitales de interacción con el cliente más importante. Durante el semestre de la cuenta, MIA incorporó nuevas funcionalidades, entre las que destacan, captura de reclamos de operaciones con tarjeta de débito a través de Puntos de Venta (POS); capacidad para redireccionar otros reclamos a agentes humanos vía Chat; consulta de saldos de cuentas; recuperación de usuarios de Mercantil en Línea Personas; y, confirmación de referencias bancarias. Además, como plan piloto, se incluyó un espacio MIA en la oficina comercial Sambil La Candelaria para el uso de los clientes y se refrescó la imagen del avatar del *Chatbot* para generar una mayor empatía con el usuario. De igual manera se totalizaron más de 4.400.000 gestiones de esquemas de seguridad, 40.635 consultas de estatus de reclamos, 27.129 conversaciones del Chat con agentes humanos y 74.176 consultas de saldos de cuentas, mejorando así la experiencia del cliente, cuyo grado de satisfacción arrojó un NPS (Net Promoter Score) de 51,04 %. Adicionalmente, MIA fue reconocida con el galardón Platino a los Innovadores Financieros de las Fintechs de las Américas, en la categoría de Experiencia del Cliente (CX) e innovación en la manera de llegar al cliente.

Sobre la estrategia de *Open Banking* se mantuvo la oferta de las API (*Application Programming Interface*) de pagos, incrementando la cantidad de clientes que se han integrado a los distintos botones de pago (Tarjetas, Móviles y Vuelto). Se incorporó una nueva API de búsqueda de transferencias que facilita a los clientes jurídicos identificar las transferencias interbancarias, así como las de terceros Mercantil. En cuanto a la API de transferencia de archivos, esta continúa sumando capacidades, pues adicional a los archivos de nómina, proveedores y domiciliación, ahora maneja archivos de fideicomiso, conciliación de Tarjetas de Débito (TDD) y conciliaciones especializadas. Para el cierre del año, *Open Banking* registró un crecimiento de 45 % en transacciones.

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

Bajo el marco de la transformación digital y cumpliendo con el compromiso de entrega continua de valor, a Mercantil en Línea Personas (MELP Nueva Experiencia) se le agregaron las funcionalidades de pagos de servicios con presentación de deuda, Tpago con venta automática de divisas y se incorporó el nuevo avatar de MIA. Su diseño intuitivo y dinámico permite realizar transacciones fácilmente desde cualquier dispositivo.

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

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

También durante el año 2023 salió a producción un nuevo Portal de Pagos, a través del cual clientes y no clientes del Banco pueden pagar en línea una serie de servicios públicos y privados con Tarjetas de Crédito (TDC) de cualquier banco o Tarjetas de Débito del Banco. El nuevo portal incluyó la funcionalidad de Envío de Divisas, que permite a cualquier persona, en el lugar del mundo en donde se encuentre, enviar dinero a sus familiares y amigos con cuenta en el Banco en Bolívares. Este producto viene a optimizar la manera como los clientes envían fondos a Venezuela.

Con respecto a la red Tpago, se continuó con la implementación de iniciativas e innovaciones para mejorar la experiencia del cliente e impulsar la recaudación. En este sentido, la aplicación se enriqueció con una nueva funcionalidad de solicitud de fondos a la red interbancaria por intermedio de la cámara inmediata. Esta nueva funcionalidad, junto a las agregadas en el primer semestre de 2023, contribuyeron al mayor uso de Tpago, que pasó a gestionar 18 % del total de operaciones de pago móvil versus 16 % del cierre del primer semestre.

Los usuarios aumentaron la calificación de la App TPago a 4.5 estrellas de valorización en el *Market Place* de Android. Adicionalmente se agregaron las funcionalidades Vuelto y C2P para Personas Jurídicas en la App Móvil Empresas, facilitando el uso del ecosistema de pagos móviles sin necesidad de integraciones en los sistemas operativos de las empresas. TPago cierra el segundo semestre de 2023 con 192 millones de transacciones (P2P, P2C, C2P y Vuelto), lo que representa un incremento de 18 % con respecto al primer semestre del año. Al igual se alcanzó la cifra de 2.384.973 afiliados a TPago P2P y P2C, de los cuales 2.346.345 corresponden a personas naturales.

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

Para finalizar, durante el semestre se ejecutaron diversas campañas digitales a través de las redes sociales (RR. SS.) Instagram, Facebook, X (antes Twitter) y Google Ads para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, que dieron como resultado más de 48 millones de personas alcanzadas, más de 104 millones de impresiones y más de 14 millones de clics a la Página Web del Banco.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el segundo semestre de 2023, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco fue de 440 millones de operaciones, representando un incremento de un 20 % en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo llegaron a 31.253, que equivalen al 0,007 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Las 31.253 transacciones relacionadas, que alcanzaron un monto de Bs 44.055.587, fueron reportadas a la Sudeban por medio del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

De esas 31.253 transacciones reportadas como reclamos que alcanzaron la citada cantidad de Bs 44.055.587, la cantidad de 19.443 (62 %), por un monto total de Bs 20.237.275, fueron declaradas procedentes; 5.945 (19 %), por un monto total de Bs 16.796.238, fueron declaradas no procedentes y, 5.865 (19 %), por un monto total de Bs 7.022.074, se encontraban en proceso de solución.

Del total de las 19.443 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 64,3 % corresponden a Cuentas de Depósitos (Cuentas Corrientes y de Ahorros); 35 % a Tarjetas de Débito (TDD) y 0,7 % a Tarjetas Prepagadas. En el caso de las 5.945 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 76,9 % corresponden a Cuentas de Depósito (Cuentas de Ahorro y Cuentas Corrientes); 20 % a Tarjetas de Débito (TDD); 3 % a Tarjetas de Crédito (TDC) y 0,1 % a Tarjetas Prepagadas. De las 5.865 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 54,7 % corresponden a Tarjetas de Débito (TDD); 44,4 % a Cuentas de Depósito (Cuentas de Ahorro y Cuentas Corrientes); 0,7 % a Tarjetas Prepagadas y, 0,2 % a Tarjetas de Crédito (TDC).

Por otra parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en su informe de gestión correspondiente al segundo semestre de 2023, que los casos decididos en la Defensoría alcanzaron a trescientos cincuenta y cinco (355) por Bs 1.701.038,25, siendo declarados procedentes seis (6) de ellos por un monto de Bs 14.314,92, y no procedentes trescientos veinticinco (325) por Bs 1.686.723,33, apuntando que fueron revisados y ratificados por la citada Defensoría veinticuatro (24) casos.

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas dos (2) denuncias ante la Sudeban, que equivalen al 0,03 % del total de los reclamos declarados no procedentes (5.945).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	11	0	8.518	0	175	3	137.690	1	14	0,2	6.954	0
31	Tarjeta de Débito	6.789	35	3.767.100	19	1.174	20	1.081.043	6	3.206	54,7	3.716.698	53
32	Tarjeta Prepagada	135	0,7	89.837	0,4	5	0,1	3.191	0	41	0,7	24.765	0
34	Cheques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Cheques de Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Cuenta Corriente	12.048	62	16.221.772	80,2	3.858	64,9	15.437.553	92	2.104	35,9	3.204.845	46
41	Cuenta de Ahorros	456	2,3	90.813	0,4	732	12	136.711	1	499	8,5	64.312	1
42	Fideicomiso	2	0	59.235	0	1	0	50	0	1	0	4.500	0
43	Crédito Hipotecario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Crédito de Vehículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Crédito Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	Crédito Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales		19.443	100	20.237.275	100	5.945	100	16.796.238	100	5.865	100	7.022.074	100

También en el período de la cuenta se presentaron algunas incidencias en el canal Pago Móvil (Tpago) derivadas del desempeño de la plataforma tecnológica, las cuales fueron debidamente atendidas. Asimismo, se realizan mesas de trabajo en conjunto con la red Swiche 7b y Conexus para implementar las mejoras que permitan disminuir estos eventos. En relación a las operaciones reclamadas por Tarjetas de Débito (TDD) en Puntos de Venta (POS), se continúan las mejoras en las plataformas tecnológicas por parte de las instituciones distintas al Banco para disminuir las incidencias en ese canal.

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del segundo semestre de 2023, la Red de Oficinas mantiene un total de ciento noventa y cuatro (194) agencias a nivel nacional; la Red de Cajeros Automáticos (ATM) dispone de quinientos ochenta y nueve (589) equipos, ubicados en ciento noventa (190) locaciones; y, el Canal Puntos de Venta (POS) posee cincuenta y dos mil trescientos noventa y siete (52.397) dispositivos situados en veinte mil ochocientos cuarenta y siete (20.847) establecimientos. Por su parte, el servicio de POS es prestado a los clientes, a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 44,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los Estados Financieros del Banco correspondientes al año 2023 incluidos en esta Memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)”, cuyo informe se encuentra anexo en la Memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales Estados Financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El índice de liquidez calculado tanto con la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público se ubicaron en 72,8 %, siendo para junio de 2023 ambos indicadores de 85,8 %. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 24,4 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 30 de junio de 2023 este índice se ubicó en 26,7 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 31,1 %, ubicándose para el primer semestre de 2023 en 54,9 % y respecto a los activos fue de 6,7 %, mientras que para junio de 2023 fue de 12,6 %.

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

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al año 2023, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la Normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de las diez (10) auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM al proceso de Fideicomiso, a la Política Conozca su Empleado, a la Unidad de PCLC/FT/FPADM y a las oficinas del Banco de las regiones Oriente, Occidente, Centro Occidente y Metropolitana y a la Sucursal del Banco en Curazao, con una calificación promedio de 1,10 – Excelente y una calificación anterior promedio de 1,21 - Excelente, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM se encuentran ajustados a las políticas y procedimientos internos, así como a la normativa legal vigente.

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

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

En el segundo semestre de 2023, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos que afectan las actividades del sistema financiero emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos, destacan: a) Las Normas Relativas al Capital Social Mínimo para la Constitución, Funcionamiento y Operación de las Instituciones Bancarias y Casas de Cambio contenidas en la Resolución N° 029.23 de la Sudeban de fecha 30 de junio de 2023, publicada en la Gaceta Oficial (G.O.) de la República Bolivariana de Venezuela (RBV) N° 42.664 de fecha 04 de julio de 2023; b) La ratificación de los lineamientos para abrir Cuentas Digitales y la aceptación de los Contratos Electrónicos contenidos en la Circular de la Sudeban identificada como SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-05410 de fecha 22 de agosto de 2023; c) las Normas para la Aplicación de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones

Unidas (ONU) para el Bloqueo Preventivo de Bienes u Otros Activos Relacionados con Financiamiento al Terrorismo (FT) y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM) a que refiere la Circular distinguida como UNIF-DG-DSU-03739 de fecha 29 de septiembre de 2023; d) Los Lineamientos para la Implementación y Uso de Tecnología de Proximidad Sin Contacto (*Contactless*), contenida en la Circular de la Sudeban identificada como SIB-II-GGIR-GRTP-GNP-07736 de fecha 27 de noviembre de 2023; e) La Ley de Reforma del Decreto de Ley de la Actividad Aseguradora, publicada en la G.O de la RBV N° 6.770 Extraordinario de fecha 29 de noviembre de 2023; f) Las directrices para efectuar operaciones de canje de posiciones en moneda extranjera en efectivo por posiciones electrónicas en el exterior citadas en la Circular del Banco Central de Venezuela (BCV) N° 02-2023 de fecha 20 de octubre de 2023; g) Las Normas para la Aplicación de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para el Bloqueo Preventivo de Bienes u Otros Activos Relacionados con FT y FPADM mencionadas en la Circular distinguida como DSNV/GPFCLCFT/000016 de fecha 05 de octubre de 2023; h) Los lineamientos sobre el tipo de cambio a utilizar para la venta de las posiciones en moneda extranjera, en efectivo y transferencias que hayan sido adquiridas a través de mesas de cambio contenidas en la Circular del BCV S/N de fecha 05 de octubre de 2023; i) La modificación de la Norma Técnica Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (NT-04-2023), contenida en la Resolución MT del Proceso Social del Trabajo N° 648 de fecha 23 de agosto de 2023, publicada en la G.O. de la RBV N° 42.712 del 12 de septiembre de 2023; j) La Ley Orgánica de Coordinación y Armonización de las Potestades Tributarias de los Estados y Municipios de fecha 18 de julio de 2023, publicada en la G.O. de la RBV N° 6.755 Extraordinario de fecha 10 de agosto de 2023; y, k) La actualización de las listas de personas y entidades sujetas a inmovilización de fondos o activos relacionados con el Terrorismo y su financiación, conforme a las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la ONU que refiere la Circular identificada como UNIF-DG-DSU-04612 de fecha 30 de noviembre de 2023.

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

Por otra parte, durante el segundo semestre de 2023 se atendieron visitas de la Sudeban, entre otras, las dirigidas a verificar en la Red de Oficinas la Calidad del Servicio Bancario en materia de disponibilidad de efectivo, obligaciones laborales, pago de pensionados, normativa de bioseguridad y, deberes formales; la de Inspección General efectuada al área de Tesorería con el objetivo de revisar las operaciones en divisas para la determinación de los beneficios obtenidos por su venta mediante los distintos mecanismos del Sistema de Mercado Cambiario; y, la de Inspección General de solicitud de información.

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

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, entre otros, el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo; la Defensoría del Pueblo; la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec); el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL); el Servicio Desconcentrado Municipal de Administración Tributaria de Maracaibo (SEDEMAT); el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC); la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT-SOTILLO); el Cuerpo de Bomberos de Cumaná; y, distintas Alcaldías, todos en las áreas de su competencia.

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

La materia de PCLC/FT/FPADM siempre ha sido un aspecto de primordial importancia en el Banco, a cuyos efectos cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgo debidamente estructurado en todos sus niveles, al igual que mantiene planes y programas que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de ese riesgo que se desarrollan. En este sentido, el Plan Operativo correspondiente instrumenta en cada uno de los niveles los mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, siendo aspectos fundamentales en el tratamiento de la materia, por una parte, la aplicación de la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos y, por otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual lo sensibiliza, a la vez de profundizar su conocimiento en esta materia.

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

Compromiso Social

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

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

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

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

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

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

desde sus inicios, con el patrocinio principal de la Fundación Mercantil, que a su vez interviene como co-organizador, junto a Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham. También cuenta con importantes organizaciones aliadas, entre ellas el IESA, ONU Venezuela y KPMG. Esta XIX edición, desarrollada en el año 2023, contó con ciento un (101) inscritos provenientes de doce (12) estados y veintiséis (26) entidades de educación superior y se entregaron dieciocho (18) premios, incluyendo premios en metálico, becas y mentorías.

En cuanto al respaldo a organizaciones de asistencia social, éste se materializó a través de la Asociación Civil Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC) que brinda más de doscientos (200) platos de sopa diariamente a personas de bajos recursos del oeste de Caracas; la Red de Casas Don Bosco, que ofrece atención y protección integral a adolescentes en situación de vulnerabilidad; la Casa Hogar El Encuentro y, la Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados - Hogar San José, que alberga en su sede de Caracas a ciento cuarenta y nueve (149) ancianos.

En materia de Salud, contribuyó con la labor de importantes organizaciones, como la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, la Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos y la Asociación Civil Salud y Familia, todas ellas vecinas de la sede principal, así como también con la Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana (AVESSOC), para contribuir al fondo solidario de salud que brinda auxilio a pacientes de muy bajos recursos que acuden a sus centros de salud a nivel nacional; la Fundación Jacinto Convit y su programa de salud pública para el diagnóstico molecular e investigaciones en inmunoterapia para el tratamiento del cáncer; la Fundación Proyecto Maniapure y su modelo comunitario de atención primaria en salud y telemedicina en poblaciones remotas del sur de Venezuela; la Fundación Alzheimer de Venezuela, para su programa de formación de cuidadores; y, la Universidad del Zulia, para la realización de su X Congreso Científico Internacional de la Facultad de Medicina, el cual incluyó jornadas de salud en zonas populares del estado Zulia. También destaca el tradicional aporte especial de Navidad, el cual consiste en otorgar a una organización sin fines de lucro, un donativo equivalente a lo que hubiese destinado a la compra de obsequios corporativos, que este año llegó a su 20° entrega. En esta oportunidad, hizo una contribución para la compra de un tomógrafo digital a la Fundación Santa Inés UCAB, principal iniciativa en salud de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), que promueve y desarrolla un modelo de salud integral de alta calidad para beneficiar a personas de bajos recursos. Adicionalmente, a través de la Fundación Mercantil, se realizó un aporte muy significativo para la adquisición de dicho tomógrafo, contando para ello con la colaboración de dos proveedores de salud de la Región Capital, como lo son la Policlínica Metropolitana y el Centro Médico Docente La Trinidad (CMDLT).

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

Otra manera de brindar apoyo a organizaciones sin fines de lucro, es mediante la cesión de sus espacios para la realización de eventos. En tal sentido, cedió el uso del auditorio del Edificio Mercantil a las jornadas de reflexión pedagógica de la Asociación Civil Pro-Vida de Venezuela (PROVIVE), como parte del programa Aprendiendo a Querer, en las cuales participaron cerca de ciento cincuenta (150) docentes de Caracas, siendo también lugar de la defensa pública y premiación de la XIX edición del Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables “Reto U”, anteriormente reseñado y del Simposio organizado por Provive, Huellas de Bondad, Orbex, Puentes Interculturales y la Fundación Cuatropés, dirigido a docentes de Caracas con motivo del inicio del año escolar.

De igual forma, se hizo eco en sus redes sociales (RR. SS.) de la campaña de recaudación de fondos de la Fundación Amigos del Niño con Cáncer denominada “Apadrina un niño con cáncer en navidad” y patrocinó eventos de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro, entre otras, la Arquidiócesis de Caracas, Hogar Bambi, Asopica, Fundación Luchemos por la Vida, Autismo Dejando Huellas, Autismo en Voz Alta, OSCASI, Fundahígado, Vístete de Sueños, Senosalud, Asociación Venezolano Americana de la Amistad AVAA; bazares organizados por el Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño (INVEDIN), la Asociación Civil Mano Amiga, las Asociaciones de Damas Suizas y de Damas Libanesas, así como el Premio a la Excelencia Venezuela Competitiva en el 30° aniversario de esta organización que fomenta la competitividad, la innovación y la cultura de excelencia entre las organizaciones venezolanas.

Finalmente, en el mes de la concienciación de la lucha contra el cáncer de mama, realizó distintas acciones para favorecer la cultura de prevención y detección temprana de esta enfermedad, patología oncológica más frecuente en la población femenina de todo el mundo. A lo interno, brindó un aporte equivalente al 50 % del valor de un eco mamario o una mamografía a sus colaboradoras y cónyuges de los trabajadores. Adicionalmente, se vistieron de rosado algunas de las áreas de mayor tránsito en el Edificio Mercantil y se realizó una foto grupal con más de ciento cincuenta (150) colaboradores acompañados de los miembros del Comité Ejecutivo - todos con alguna prenda rosa - en la acera que se convirtió actualmente en su oficina principal, en el Centro Comercial Sambil La Candelaria en Caracas.

A lo externo, las redes sociales (RR. SS.) de Mercantil, también se vistieron de rosa y durante todo el mes se compartió información sobre los centros de salud con descuentos y promociones en el precio de los exámenes, no sólo en Caracas, sino en varias regiones del país, destacando que el día 19 de octubre de 2023, se dibujó un gran lazo con el encendido de luces en su sede principal.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Al cierre del año 2023, el Banco presentó estabilidad en su fuerza laboral, contando con 2.435 trabajadores fijos, de los cuales 48 % prestaba servicios en la Red de Oficinas.

En materia de captación y selección, en adición a los procesos usuales de ingreso de personal, a finales del año se realizó una campaña a través de diferentes redes sociales (RR. SS.) para captar profesionales sin experiencia, con la finalidad de formarlos y fortalecer áreas de conocimiento digital como Ciberseguridad, Desarrollo Web y Ciencias de Datos. La oferta a estos jóvenes profesionales consideró la formación intensiva en reconocidos *Bootcamps* internacionales especializados y rankeados dentro de los mejores en el ámbito mundial.

Se continuaron con las iniciativas para fortalecer la atención en las oficinas de acuerdo con el nuevo modelo de atención y de negocios, razón por la cual se desarrolló la “Comunidad de Práctica de Atención al Cliente Mercantil”, herramienta en línea colaborativa y auto gestionada por sus miembros, dirigida específicamente al personal de atención al cliente en las oficinas. Para la formación de esta comunidad, se invitaron a participar a 981 miembros, creándose una serie de instrumentos para compartir conocimientos de manera colaborativa. En ese sentido, se publicaron noticias de interés y se han generado foros, tutoriales, lecciones aprendidas y videos, entre otros. Para enseñar a los usuarios a cómo sacar provecho a esta poderosa herramienta, se desarrolló la formación “¿Cómo participar en la Comunidad de Práctica?” utilizándose para ello, conferencias en línea, abarcando a los colaboradores de la Red de Oficinas de todas las regiones en el ámbito nacional. Como complemento de lo mencionado, se desarrolló un proceso de evaluación continua de los clientes que acuden a la Red de Oficinas, con la finalidad de medir la experiencia en la atención que reciben y, de esta forma, proveer de información a los equipos de trabajo para la mejora continua en la atención al cliente. Estas acciones permitieron una mejora del NPS (*Net Promoter Score*) promedio, el cual alcanzó un valor acumulado para el cierre de 2023, de 70,84 %, superando el NPS promedio de atención de la Banca Venezolana según la empresa consultora VICA (45,3 %) para el 2023.

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

Asimismo, como ya es habitual, se continuaron impartiendo talleres y cursos presenciales y en línea, así como conferencias asociadas al conocimiento digital y tecnología, formaciones regulatorias y de cumplimiento, al igual que las vinculadas a técnicas de ventas y las relacionadas al desarrollo y fortalecimiento de competencias para todos los niveles de Mercantil. También se prosiguió dictando formaciones relacionadas a la nueva cultura de discapacidad.

En total, durante el segundo semestre de 2023, un 72 % de las formaciones impartidas se realizaron de manera virtual y el resto, 28 %, de manera presencial, abarcando más del 90 % de los colaboradores.

En materia de compensación, se aplicaron ajustes al ingreso mensual de los colaboradores con porcentajes de incremento por encima de las tasas de inflación y devaluación. Todas estas acciones le han permitido al Banco mantener una posición de liderazgo en el mercado de compensación conformado por empresas del sector financiero.

En el mes de julio de 2023, las autoridades del Banco y del Sindicato de Caracas, Miranda y Vargas firmaron el acuerdo de renovación de la Convención Colectiva que estará vigente en el período julio 2023 - junio 2026, la cual a su vez, fue homologada en su totalidad por el ente regulador en el ámbito laboral. Esta nueva convención beneficiará a más de 2.000 colaboradores.

También se continuó con la política de otorgar distintos beneficios como parte del compromiso de la empresa con su gente, manteniendo activo durante dicho período y de forma temporal la póliza de exceso, cuya prima fue pagada totalmente por la empresa. Al igual al cierre del segundo semestre de 2023, un 40 % de los colaboradores había optado cambiar al “Programa de Préstamos para Necesidades Razonables para los Trabajadores”. En el mes de agosto de 2023, fue realizado el “Programa Formación y Pasantías para los Hijos de los Trabajadores”, dirigido a los hijos de los colaboradores que cursan educación secundaria, en el que tuvieron la oportunidad de experimentar una primera experiencia laboral remunerada por espacio de un mes, ofreciéndoles herramientas para el fortalecimiento de sus habilidades y construcción de su proyecto de vida.

En materia de Seguridad y Salud Laboral, a través de los diferentes programas de medicina preventiva y del trabajo se brindó atención al 57 % de la población, lo que representó un incremento del 47 % respecto de la atención brindada en el primer semestre del año. Adicionalmente, bajo el programa de bienestar mental y emocional fue brindada atención psicológica al 10 % de los colaboradores.

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

Al igual, durante el semestre, el Banco convocó a sus colaboradores a reactivar el Voluntariado Corporativo y la respuesta positiva no se hizo esperar. Apenas unas semanas más tarde del llamado, la empresa y un grupo de colaboradores del Área Metropolitana sumaron voluntades y esfuerzos en favor de los niños de la Casa Don Bosco de Sarría y de las personas que reciben alimentación en Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC) de Montalbán. La Gerencia de Recursos Humanos fue la encargada de coordinar las manos voluntarias, alcanzando un grupo de noventa y ocho (98) colaboradores, quienes elaboraron alimentos típicos navideños, organizaron y clasificaron donativos, jugaron con los niños de la Casa Don Bosco de Sarría y les sirvieron un almuerzo navideño y visitaron Comatec en dos oportunidades, primero para servir una sopa a las personas que acuden diariamente a dicha institución, elaborada con productos adquiridos con aportes de los trabajadores y, en otra ocasión, para entregarles prendas de vestir y un almuerzo navideño. En total se lograron recaudar doscientas sesenta y cuatro (264) prendas de vestir, ciento treinta y tres (133) textiles y cincuenta y tres (53) artículos deportivos, así como aportes en metálico que sirvieron para elaborar durante tres días la tradicional sopa que sirve Comatec. Adicionalmente, y desde sus inicios, nuestros colaboradores se involucran como evaluadores, mentores y facilitadores en el Concurso Ideas y el Reto U anteriormente comentados, vinculándose durante el año cincuenta y tres (53) voluntarios al primero y siete (7) al segundo.

Seguidamente y conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de septiembre de 2023, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de diciembre de 2023, último del período objeto de este informe, en Bs 60.452.

Durante el segundo semestre de 2023, por ausencia de algunos Directores Principales o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a reuniones de la Junta Directiva. Adicionalmente, por ausencias temporales del Presidente y del Presidente Ejecutivo, se delegaron en algunos miembros del Comité Ejecutivo varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Acosta B.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Marturet M.

Claudio Dolman

Gustavo Machado C.

Estados Financieros

Consolidados con Sucursal en el Exterior (*)

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

Situación Financiera

(Expresado en Bs)

	Consolidado	Diciembre 2023	Junio 2023
	Activo		
Disponibilidades		9.599.167.040	6.889.428.631
Inversiones en títulos valores		372.128.287	277.623.717
Cartera de créditos		8.463.436.527	4.513.725.696
Intereses y comisiones por cobrar		63.342.522	34.308.973
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales		168.454.683	82.436.406
Bienes realizables		0	0
Bienes de uso		19.669.782	13.532.135
Otros activos		1.136.635.572	672.814.114
TOTAL DEL ACTIVO		19.822.834.413	12.483.869.672
	Pasivo		
Captaciones del público		13.008.210.976	7.874.336.449
Captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih)		1.617.773	576.501
Otros financiamientos obtenidos		1.714.257.561	730.102.156
Otras obligaciones por intermediación financiera		44.262	245
Intereses y comisiones por pagar		22.267.694	3.761.347
Acumulaciones y otros pasivos		1.458.711.218	1.244.333.049
TOTAL DEL PASIVO		16.205.109.484	9.853.109.747
	Total del Patrimonio	3.617.724.929	2.630.759.925
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		19.822.834.413	12.483.869.672

Resultados

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado

	Consolidado	Diciembre 2023	Junio 2023
Ingresos financieros		1.504.118.578	1.465.430.259
Gastos financieros		589.859.400	321.962.517
Margen Financiero Bruto		914.259.178	1.143.467.742
Ingresos por recuperaciones de activos financieros		3.408.045	421.064
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros		91.989.737	59.535.008
Margen Financiero Neto		825.677.486	1.084.353.798
Otros ingresos operativos		1.665.277.746	969.823.478
Otros gastos operativos		193.101.981	121.770.712
Margen de Intermediación Financiera		2.297.853.251	1.932.406.564
Gastos de transformación		1.992.073.788	1.107.812.133
Margen Operativo Bruto		305.779.463	824.594.431
Ingresos por bienes realizables		0	0
Ingresos operativos varios		35.538.087	27.685.260
Gastos por bienes realizables		0	0
Gastos operativos varios		69.319.565	92.083.220
Margen Operativo Neto		271.997.985	760.196.471
Ingresos extraordinarios		5.074.283	1.742.389
Gastos extraordinarios		8.002.712	2.629.605
Resultado Bruto antes de Impuestos		269.069.556	759.309.255
Impuesto Sobre La Renta		29.055.153	124.065.683
RESULTADO NETO		240.014.403	635.243.572
Aplicación del Resultado Neto			
Reserva Legal		0	0
Otras Reservas de Capital		0	0
Resultados acumulados		240.014.403	635.243.572
Aporte Losep		2.747.454	7.678.752

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 23 de febrero de 2024

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el Balance General de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2023 y los Estados Conexos de Resultados, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por el semestre terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

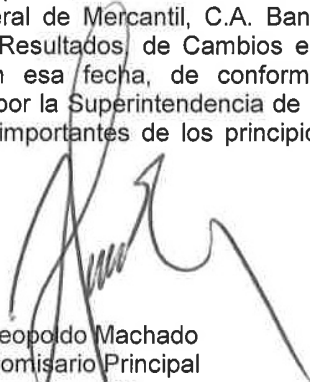
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de septiembre de 2023 a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

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


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

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados presentan razonablemente el balance general de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2023 y los Estados Conexos de Resultados, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), difieren en aspectos importantes de los principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,



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



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

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

Estados Financieros

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

Estado de Situación Financiera


(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2023	Diciembre 31 2023	Junio 30 2023	Junio 30 2023
Activo				
Disponibilidades	9.469.997.920	9.599.167.040	6.759.055.428	6.889.428.631
Efectivo	4.797.932.177	4.797.932.177	3.592.664.987	3.592.664.987
Banco Central de Venezuela	3.957.359.385	3.957.359.385	2.328.663.454	2.328.663.454
Bancos y otras Instituciones financieras del país	42.084	42.084	11.310	11.310
Bancos y corresponsales del exterior	665.110.785	794.279.905	837.110.876	967.484.079
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	49.553.489	49.553.489	604.801	604.801
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	8.770.153	372.128.287	1.747.620	277.623.717
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	652	652	985	985
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	8.769.501	372.127.635	1.746.635	277.622.732
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	6.074.917.326	8.463.436.527	3.060.218.706	4.513.725.696
Créditos vigentes	6.063.458.191	8.483.758.829	3.056.512.688	4.520.295.200
Créditos reestructurados	120.198.994	120.198.994	73.622.368	73.622.368
Créditos vencidos	66.257.759	78.736.677	24.729.589	44.021.388
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(174.997.618)	(219.257.973)	(94.645.939)	(124.213.260)
Intereses y Comisiones por Cobrar	53.696.152	63.342.522	29.024.286	34.308.973
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	60.312	263.879	28.808	514.544
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	48.991.074	58.433.877	24.734.117	29.533.068
Comisiones por cobrar	7.743.605	7.743.605	5.237.999	5.237.999
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(3.098.839)	(3.098.839)	(976.638)	(976.638)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	2.463.843.021	168.454.683	1.776.649.733	82.436.406
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	168.454.683	168.454.683	82.436.406	82.436.406
Inversiones en sucursales	2.295.388.338	0	1.694.213.327	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	0	0
Bienes de Uso	19.669.782	19.669.782	13.532.135	13.532.135
Otros Activos	1.133.483.197	1.136.635.572	671.038.286	672.814.114
Total del Activo	19.224.377.551	19.822.834.413	12.311.266.194	12.483.869.672
Cuentas Contingentes Deudoras	169.213.941	169.213.941	131.827.670	131.827.670
Activos de los Fideicomisos	1.647.703.674	1.647.703.674	963.339.489	963.339.489
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	32.217.838.218	32.222.010.533	18.925.308.686	18.926.977.435
Otras Cuentas de Registro Deudoras	0	0	0	0
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos Soberanos	0	0	0	0


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Situación Financiera

(Expresado en Bs)

Pasivo y Patrimonio

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2023	Diciembre 31 2023	Junio 30 2023	Junio 30 2023
Captaciones del Público	13.008.210.976	13.008.210.976	7.874.336.449	7.874.336.449
Depósitos a la vista	10.410.054.425	10.410.054.425	6.396.937.626	6.396.937.626
Cuentas corrientes no remuneradas	4.641.128.629	4.641.128.629	2.165.341.883	2.165.341.883
Cuentas corrientes remuneradas	1.270.584.252	1.270.584.252	873.578.828	873.578.828
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	95.757.391	95.757.391	79.997.654	79.997.654
Depósitos y certificados a la vista	165.074.860	165.074.860	155.020.320	155.020.320
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	4.237.509.293	4.237.509.293	3.122.998.941	3.122.998.941
Fondos especiales en Fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras obligaciones a la vista	340.279.936	340.279.936	125.110.483	125.110.483
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	1.091.786.485	1.091.786.485	581.258.617	581.258.617
Depósitos a plazo	0	0	0	0
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	1.166.090.130	1.166.090.130	771.029.723	771.029.723
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Habitat	1.617.773	1.617.773	576.501	576.501
Otros Financiamientos Obtenidos	1.140.347.134	1.714.257.561	562.425.199	730.102.156
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	1.140.346.663	1.140.346.663	562.424.722	562.424.722
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	471	573.910.898	477	167.677.434
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	44.262	44.262	245	245
Intereses y Comisiones por Pagar	3.172.888	22.267.694	3.084.897	3.761.347
Gastos por pagar por captaciones del público	1.730.078	20.824.884	2.167.457	2.843.907
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	1.442.810	1.442.810	917.440	917.440
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	1.453.259.589	1.458.711.218	1.240.082.978	1.244.333.049
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	15.606.652.622	16.205.109.484	9.680.506.269	9.853.109.747
Total del Patrimonio	3.617.724.929	3.617.724.929	2.630.759.925	2.630.759.925
Total del Pasivo y Patrimonio	19.224.377.551	19.822.834.413	12.311.266.194	12.483.869.672


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

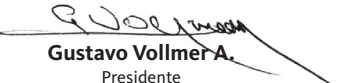
Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2023	Diciembre 31 2023	Junio 30 2023	Junio 30 2023
Ingresos Financieros	1.374.129.725	1.504.118.578	1.398.098.926	1.465.430.259
Ingresos por disponibilidades	10.052.402	10.052.402	7.975.073	7.975.073
Ingresos por inversiones en títulos valores	197.199	8.523.152	1.875.212	8.318.831
Ingresos por cartera de créditos	1.363.742.228	1.485.405.128	1.388.187.200	1.449.074.914
Ingresos por otras cuentas por cobrar	137.896	137.896	61.441	61.441
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	0	0	0	0
Gastos Financieros	572.704.904	589.859.400	321.357.711	321.962.517
Gastos por captaciones del público	184.181.842	201.336.338	77.763.830	78.368.636
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	325.843.765	325.843.765	207.890.911	207.890.911
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	14.498.601	14.498.601	15.003.512	15.003.512
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	48.180.696	48.180.696	20.699.458	20.699.458
Margen Financiero Bruto	801.424.821	914.259.178	1.076.741.215	1.143.467.742
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	630.332	3.408.045	147.814	421.064
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	81.362.005	91.989.737	52.245.076	59.535.008
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	81.362.005	91.989.737	52.245.076	59.535.008
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	720.693.148	825.677.486	1.024.643.953	1.084.353.798
Otros ingresos operativos	1.779.005.179	1.665.277.746	1.035.479.350	969.823.478
Otros gastos operativos	193.073.823	193.101.981	121.758.078	121.770.712
Margen de Intermediación Financiera	2.306.624.504	2.297.853.251	1.938.365.225	1.932.406.564
Gastos de Transformación	1.985.013.103	1.992.073.788	1.103.700.678	1.107.812.133
Gastos de personal	642.884.986	645.456.055	380.340.704	381.553.719
Gastos generales y administrativos	1.342.128.117	1.346.617.733	723.359.974	726.258.414
Margen Operativo Bruto	321.611.401	305.779.463	834.664.547	824.594.431
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	19.706.149	35.538.087	17.615.145	27.685.260
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	69.319.565	69.319.565	92.083.221	92.083.220
Margen Operativo Neto	271.997.985	271.997.985	760.196.471	760.196.471
Ingresos extraordinarios	5.074.283	5.074.283	1.742.389	1.742.389
Gastos extraordinarios	8.002.712	8.002.712	2.629.605	2.629.605
Resultado Bruto antes de Impuesto	269.069.556	269.069.556	759.309.255	759.309.255
Impuesto sobre la Renta	29.055.153	29.055.153	124.065.683	124.065.683
Resultado Neto:	240.014.403	240.014.403	635.243.572	635.243.572
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
Resultados Acumulados	240.014.403	240.014.403	635.243.572	635.243.572
Aporte Losep	2.747.454	2.747.454	7.678.752	7.678.752


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

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

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

n.d: No disponible

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursal en el Exterior

Estado de Situación Financiera

Las cifras se comparan respecto al 30 de junio de 2023

Activo Total

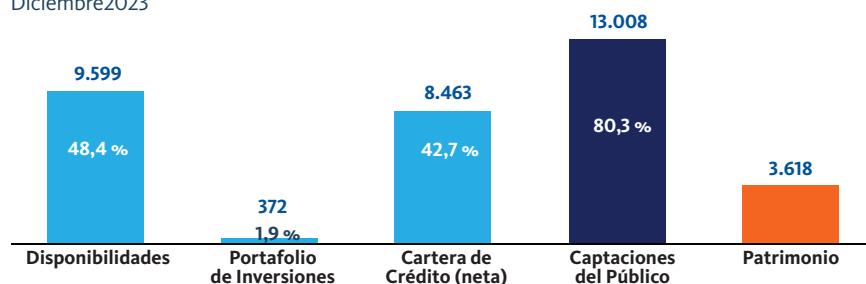
Bs 19.823
MILLONES

▲ **58,8 %**

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

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

Diciembre 2023



Disponibilidades

Bs 9.599
MILLONES

▲ **39,3 %**

Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **73,8 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **76,7 %**

Cartera de Créditos

Bs 8.463
MILLONES

▲ **87,5 %**

En el semestre

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

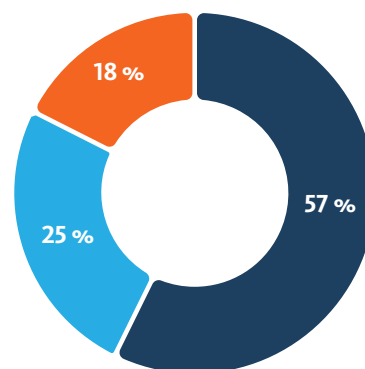
Cartera de créditos bruta 16,9 % de participación y
tercer lugar en el Sistema Financiero Privado.

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

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

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2023



■ Empresas Medianas y Pequeñas
■ Corporaciones
■ Personas

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ¹

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

(1) Sobre operaciones en Venezuela

Cartera Única Productiva Nacional ^a

31 de diciembre de 2023

Actividad	Saldo Mantenido (en millones de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	1.430	33,96	25,00	74	154	6,00	Cartera de créditos bruta al 30/09/2023 (no incluye valoraciones)
Credimujer	0,09	0,00	3,75	2	2	6,00	Cartera de créditos bruta al 30/09/2023 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	102	3,23	3,00	61	92	16,00	Cartera de créditos bruta al 30/06/2023

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

El 25 de octubre de 2023 fue publicado en Gaceta Oficial N° 42.742 la creación de un nuevo sector productivo desarrollado por las mujeres mediante proyectos que requieran financiamiento a fin de promover y fortalecer la soberanía económica nacional, así mismo, en noviembre de 2023, se fijó un 15 % del 25 % previsto para la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) de cada mes, esto es un 3,75% sobre el saldo de la cartera bruta al cierre del trimestre inmediatamente anterior, excluyendo el incremento por actualización de capital de la cartera comercial.

Captaciones del Público

Bs 13.008
MILLONES

▲ **65,2 %**

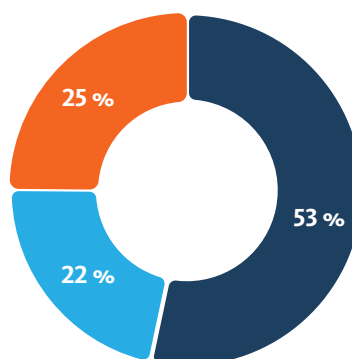
▲ **Depósitos a la vista**
Bs 10.410 millones 62,7 %
(Representan el 80,0 % de los recursos captados)

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

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

Depósitos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2023



■ Empresas Medianas y Pequeñas
■ Corporaciones
■ Personas

Sistema Financiero Privado Venezolano

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

Patrimonio

Bs 3.618
MILLONES

▲ **37,5 %**

Patrimonio sobre activos

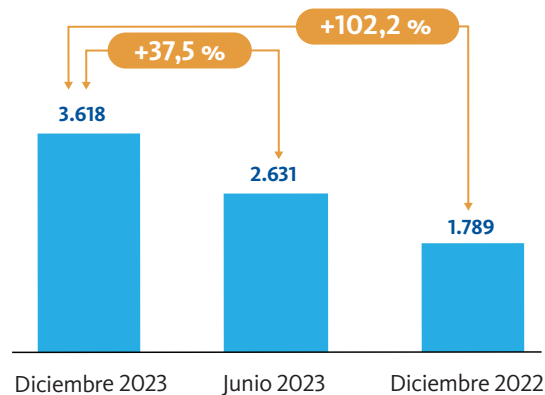
23,8 % (mínimo requerido 9 %)

Patrimonio sobre activos ponderados

44,6 % (mínimo requerido 12 %)

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

Patrimonio (en millones de bolívars)



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

Estado de Resultados

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

Margen Financiero Bruto

Bs 914
MILLONES

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

Ingresos Financieros

Bs 1.504
MILLONES

▲ **2,6 %**

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

Gastos Financieros

Bs 590
MILLONES

▲ **83,2 %**

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

El índice de intermediación financiera

▲ **Cartera de créditos bruta / Captaciones del Público se situó en 66,7 %**

Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

Bs 92
MILLONES

▲ **54,5 %**

▲ La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 219 millones con una variación del 76,5 %

Otros Ingresos operativos

Bs 1.665
MILLONES

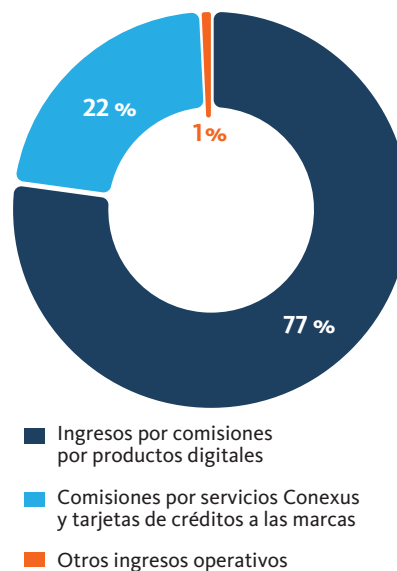
▲ **71,7 %**

Conformados principalmente por:

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

Otros Ingresos operativos

Diciembre 2023



Gastos de Transformación

Bs 1.992
MILLONES

▲ **79,8 %**

Conformados principalmente por:

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

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 39,4 %
Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 82,0 %

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023, Mercantil, C. A. Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones, los principales son:

Impuestos y contribuciones	(Expresado en millones de Bs)
Impuesto al Valor Agregado	187
Impuestos Municipales	69
Impuesto a las transacciones financieras	49
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	38
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	34
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	28
Impuesto a los grandes patrimonios	8

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

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs 291 millones y representan el 12,8 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco .

Mercantil, C.A. Banco Universal

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursal en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares	Junio 30 2022 bolívares	Diciembre 31 2021 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	19.822.834.413	12.483.869.672	7.436.706.319	2.231.491.028	1.503.946.793
Cartera de créditos (neta)	8.463.436.527	4.513.725.696	2.147.176.306	447.300.057	250.106.134
Captaciones del público	13.008.210.976	7.874.336.449	5.085.425.561	1.823.046.005	1.154.891.095
Patrimonio	3.617.724.929	2.630.759.925	1.788.913.674	223.648.752	198.396.342
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero bruto	914.259.178	1.143.467.742	409.417.783	(2.292.719)	(34.325.532)
Margen de intermediación financiera	2.297.853.251	1.932.406.564	779.320.115	192.136.331	96.484.738
Gastos de transformación	1.992.073.788	1.107.812.133	332.838.806	177.697.069	98.176.910
Resultado bruto antes de Impuesto	269.069.556	759.309.255	423.141.058	8.330.094	4.212.858
Resultado neto	240.014.403	635.243.572	369.690.728	8.230.817	4.167.061
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	36,7	62,5	86,6	(1,2)	(14,7)
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	62,4	43,4	49,8	101,0	131,6
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	31,1	54,9	85,8	9,9	5,1
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	6,7	12,6	12,9	0,9	1,0
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽¹⁾	44,6	58,6	82,8	37,6	52,5
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽¹⁾	23,8	26,7	41,2	14,2	17,0
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,9	0,9	0,7	1,5	1,2
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	278,5	282,2	357,5	264,1	374,4
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,5	2,7	2,5	2,3	2,1
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	39,4	21,9	22,7	20,4	17,4
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	82,0	54,8	40,8	77,5	90,3
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	73,8	87,5	91,5	82,4	95,9
Disponibilidades e Inversiones / Captaciones del público	76,7	91,0	97,4	88,8	99,7
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	65,1	57,3	43,3	25,1	22,1
Activos financieros / Total Activo	45,3	39,0	33,4	25,5	19,8
Activos financieros / Captaciones del público	69,0	61,9	48,9	31,3	25,8
Número de empleados ⁽³⁾					
	2.552	2.521	2.512	2.554	2.619
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	193	200	203	209	217
Número de cajeros automáticos (ATM) ⁽⁴⁾	589	564	551	549	560
Número de puntos de venta (POS) ⁽⁵⁾	52.397	50.399	51.932	51.539	56.239
Participación de Mercado (%) ⁽⁶⁾					
Cartera de crédito bruta	16,9	14,7	15,1	12,4	9,9
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	16,2	16,6	18,4	18,4	19,9

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) (mínimo 12 % y 9 % a partir de julio 2019)
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 bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

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

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

(4) Cajeros automáticos operativos

(5) Puntos de Venta físicos

(6) Sobre operación en Venezuela y % participación en el sistema privado

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1
Edificio Mercantil
Caracas 1010, Venezuela
Tel.: (58 212) 503.1111
mercan24@bancomercantil.com
www.mercantilbanco.com
@MercantilBanco
Centro de Atención Mercantil (CAM):
Tel.: (58 212) 600.2424 - 503.2424

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1
Edificio Mercantil, piso 16
Caracas 1010, Venezuela
Tel.: (58 212) 503.1670
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Sucursal Internacional

CURAZAO

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

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

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

LIMA

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

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

*Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Caracas 1010, Venezuela.
Teléfono: (58-212) 503.1111*

www.mercantilbanco.com