

Informe **2014**  
Primer Semestre





# Mercantil Banco Universal en Cifras

A través de sus 89 años de existencia, Mercantil Banco Universal se ha consolidado como una empresa de referencia en el sector bancario venezolano orientado por su Misión de “satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros en diferentes segmentos del mercado”

Esta Misión se manifiesta a través de:

- Un estricto cumplimiento de las normativas y disposiciones legales.
- El fomento de una ética empresarial e individual de sus trabajadores acorde con Principios y Valores claramente establecidos.
- Un compromiso de servicio y atención a la clientela.
- El financiamiento y apoyo permanente a los sectores productivos del país.
- El manejo adecuado de parámetros de riesgo.
- La oferta de productos y servicios adaptados a los diferentes segmentos de clientes.
- La permanente expansión de canales de atención.
- La consolidación y modernización de las plataformas tecnológicas de servicio.
- El fomento de un adecuado Clima Organizacional interno.
- Las oportunidades de capacitación y desarrollo a todo el personal.
- Los beneficios económicos y sociales que se otorgan al personal para permitirles mejorar su calidad de vida y la de sus familias.
- Ser una institución solidaria y factor importante en desarrollo de las comunidades donde actuamos.

Todos estos esfuerzos se traducen en **Cifras** que reflejan solidez, calidad de servicio, crecimiento, fortaleza, infraestructura, vanguardia tecnológica, apoyo a la comunidad y una posición competitiva en el mercado donde actuamos. **Cifras** que, en definitiva, se concretan en la satisfacción y confianza de nuestros clientes, trabajadores y relacionados.

En este informe semestral, el lector podrá apreciar en **Cifras** y en forma resumida la dimensión y alcance de Mercantil Banco Universal como una institución comprometida con el país.





**Yraima González**

*"Desde hace más de 40 años soy cliente Mercantil. Tuve mis primeras cuentas y tarjetas de crédito con Mercantil. En el transcurso de estos años lo que me ha gustado de Mercantil es que cuenta con un personal fabuloso, nunca he visto malas caras, siempre gente sonriendo al momento de atenderme".*

**4,5 millones** son los clientes de Mercantil Banco Universal que poseen a su disposición diferentes mecanismos de financiamiento, cuentas de depósito y un conjunto de productos y servicios adaptados a sus necesidades. La clientela cuenta con una amplia red de oficinas distribuida en todo el país y canales electrónicos dispuestos para atenderlos las 24 horas del día.

## Informe **2014** *Primer Semestre*

### CONTENIDO

Presentación	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	31
Análisis de Resultados Consolidados	35
Oficinas Internacionales Direcciones Corporativas	45
Agradecimiento	47



Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, con 89 años de actividad financiera, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 18.263 millones (US\$ 2.906 millones). Es la principal subsidiaria venezolana de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en 9 países en América y Europa.

Mercantil Banco Universal ofrece a su clientela, ubicada en distintos segmentos del mercado, una amplia variedad de productos y servicios financieros de alta calidad, reafirmando con ello su misión de satisfacer las aspiraciones del individuo y la comunidad donde actúa.

Al 30 de junio de 2014, Mercantil Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado en créditos dirigidos a los sectores de manufactura y agrario, con una participación de mercado de 16,0 % y 15,6 % respectivamente. Asimismo, Mercantil es el primer banco en el país en depósitos de ahorro con 20,6 % del mercado nacional.

Mercantil Banco Universal ofrece sus productos principalmente en Venezuela, mediante una red de canales que cuenta, al 30 de junio de 2014, con 266 oficinas a nivel nacional, 1.357 cajeros automáticos, de los cuales 145 son cajeros multifuncionales y 51.749 puntos de venta físicos, además de acceso 24 horas a través de banca telefónica e Internet.

Cuenta con la red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone, al cierre del primer semestre del año de 2014, de 312 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país.

Como complemento a estos servicios, y con el objeto de atender a sus clientes en el exterior, Mercantil Banco Universal cuenta con una agencia en Estados Unidos (Coral Gables, Florida), una sucursal en Curazao y cinco oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York.

Desde su fundación, Mercantil Banco Universal participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera, mediante el financiamiento al comercio, la agricultura y la industria en el país. A través de la Fundación Mercantil, desarrolla en forma permanente una importante labor en distintos sectores de la comunidad, ratificando su compromiso social con Venezuela.

# Indicadores Relevantes

## Resultados Consolidados

(En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes y otros indicadores)

Semestre finalizado	Junio 30 2014 US\$( <sup>1</sup> )	Junio 30 2014 bolívars	Diciembre 31 2013 bolívars	Junio 30 2013 bolívars	Diciembre 31 2012 bolívars	Junio 30 2012 bolívars
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>						
Activo total	35.798	224.959.269	183.030.629	130.584.264	104.514.153	80.969.219
Cartera de créditos (neto)	19.617	123.279.963	89.809.279	68.031.778	57.755.945	51.879.131
Captaciones del público	32.146	202.014.410	162.756.924	115.383.574	92.499.400	71.711.511
Patrimonio	2.906	18.263.252	16.557.049	12.080.782	9.233.354	7.049.496
<b>Cuentas de Resultados <sup>(2)</sup></b>						
Margen financiero bruto	1.215	7.636.643	6.777.021	4.868.925	4.126.964	3.225.206
Margen de intermediación financiera	1.348	8.471.988	8.115.668	5.526.121	4.978.161	3.799.266
Gastos de transformación	736	4.627.781	3.747.623	2.912.571	2.362.621	2.145.120
Resultado bruto antes de impuesto	577	3.626.099	4.181.213	2.500.879	2.373.042	1.480.421
Resultado neto	558	3.504.897	4.180.150	2.345.662	2.070.904	1.324.128
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>						
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios		9,8	10,8	10,9	11,1	10,6
Otros ingresos operativos/Ingresos totales		20,5	26,2	23,5	24,6	23,9
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)		40,8	52,8	44,1	46,4	40,3
Resultado neto/Activo promedio (ROA)		3,4	4,5	4,0	4,0	3,6
<b>Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)</b>						
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) <sup>(3)</sup>		16,2	19,0	19,6	17,7	15,0
<b>Indicadores de Solvencia (%)</b>						
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) <sup>(3)</sup>		9,6	10,9	11,3	9,8	9,5
<b>Indicadores de calidad de créditos (%)</b>						
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta		0,4	0,4	0,7	0,6	0,6
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio		931,9	914,5	546,4	611,5	624,7
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta		3,4	3,9	3,9	3,9	3,9
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>						
Gastos de transformación/Total activo promedio		3,3	3,5	3,7	4,1	4,5
Gastos de transformación/Ingresos totales netos		34,9	31,8	34,3	35,8	39,7
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>						
Disponibilidades/Captaciones del público		25,0	27,4	25,0	29,1	20,0
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público		48,2	55,1	52,0	48,4	38,2
<b>Otros Indicadores (%)</b>						
Cartera de créditos/Captaciones del público		63,2	57,4	61,4	65,0	75,3
Activos financieros/Total activo		77,3	75,4	77,7	74,2	82,4
Activos financieros/Captaciones del público		86,1	84,8	87,9	83,9	93,0
<b>Número de Empleados</b>						
Empleados en Venezuela		7.257	7.275	7.281	7.195	7.047
Empleados en el exterior		10	10	10	10	10
<b>Red de Distribución</b>						
Oficinas en Venezuela <sup>(4)</sup>		265	265	268	268	269
Número de cajeros automáticos (ATM)		1.357	1.408	1.361	1.367	1.316
Número de puntos de venta (POS) <sup>(5)</sup>		51.749	53.387	51.252	48.671	45.411
Canal Mercantil Aliado						
Taquillas		127	128	125	106	79
Comercios		185	188	190	186	168
<b>Participación de Mercado (%) <sup>(6)</sup></b>						
Cartera de créditos bruta		15,0	14,0	14,2	14,6	16,0
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista		12,2	12,1	12,0	11,5	11,9

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 30 de Junio de 2014: Bs. 6,2842/US\$1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio semestral: Bs. 6,2842/US\$1 (controlado)

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

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

(5) Puntos de Venta Físicos

(6) Sobre Operación en Venezuela

# Junta Directiva

**Principales** Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

Gustavo A. Marturet M.<sup>2/3</sup>  
Alfredo Travieso P.<sup>1/2</sup>  
Eduardo Mier y Terán<sup>1/3</sup>  
Víctor J. Sierra A.<sup>2</sup>  
Roberto Vainrub A.<sup>1/3</sup>

**Suplentes** Alejandro González Sosa<sup>2</sup>  
Luis A. Marturet M.<sup>1</sup>  
Carlos Zuloaga T.<sup>3</sup>  
Gustavo Galdo C.<sup>3</sup>  
Gustavo Machado C.<sup>1</sup>  
Claudio Dolman C.<sup>2</sup>  
Nerio Rosales Rengifo

**Secretario** Guillermo Ponce Trujillo

**Secretario Suplente** Rafael Stern S.

**Comisarios Principales** Francisco De León  
Manuel Martínez Abreu

**Comisarios Suplentes** Umberto Chirico  
Gladis Gudiño

**Representante Judicial** Luis Alberto Fernandes

**Representante Judicial Suplente** Paolo Rigio C.

## Administración

**Gustavo Vollmer A. \***  
Presidente

**Nelson Pinto A. \***  
Presidente Ejecutivo

**Nerio Rosales Rengifo \***  
Director Ejecutivo Negocios Venezuela

**Rosa M. de Costantino \***  
Gerente de Banca Personas y Gestión  
de Patrimonios

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

**Alfonso Figueredo D. \***  
Gerente de Finanzas

**Fernando Figueredo M. \***  
Gerente de Riesgo Integral

**Philip Henríquez S. \***  
Gerente de Banca Corporativa

**Armando Leirós R. \***  
Gerente de Operaciones y Tecnología

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

**Carlos Tejada G. \***  
Gerente de Banca Empresas

**Guillermo Ponce Trujillo**  
Secretario de la Junta Directiva

**Rafael Stern S.**  
Secretario Suplente de la Junta Directiva

**José Felipe Bello C.**  
Gerente de Auditoría Interna

**Anahy Espiga**  
Gerente de Planificación Estratégica

**Luis M. Urosa Z.**  
Gerente de Cumplimiento Corporativo

**Juan Livinalli M.**  
Oficial de Cumplimiento de Prevención y  
Control de Legitimación de Capitales y  
Financiamiento al Terrorismo

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

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

\* Miembro del Comité Ejecutivo



# Convocatoria Asamblea General Ordinaria

## MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs. 268.060.233,00  
Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 19 de septiembre de 2014, 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 30 de junio de 2014, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos “Españeira, Pacheco y Asociados” y la “Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno”, se encontrarán a su disposición con veinticinco días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas.

Caracas, 21 de agosto de 2014

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo  
Secretario Junta Directiva



**Carlos Ávila**

*“Franca nace como un proyecto conjuntamente con el apoyo de mi esposa. Somos una compañía distinta porque más allá de nuestra actividad comercial tenemos el objetivo de crear oportunidades económicas, no solo para las personas que trabajan directamente con nosotros, sino también para aquellas personas que laboran en el campo y su entorno familiar. Desde el principio nuestra relación con Mercantil se ha desarrollado muy bien y cuenta con un personal que nos transmite valores que coinciden con los nuestros”.*

**81,2%**

**creció, entre junio de 2013 y junio de 2014, la cartera de créditos neta** del Banco, lo que permitió atender el financiamiento a sectores productivos del país, impulsando el desarrollo y la inversión de áreas vitales para la economía como son los sectores comercial, pequeña y mediana industria, corporativo, manufacturero, agropecuario, hipotecario, turismo y microempresas. Mercantil Banco Universal es la institución bancaria que registra mayor porcentaje de intermediación entre depósitos y créditos entre los principales bancos del país y es líder del sector bancario privado en créditos a la manufactura y al sector agrario nacional con una participación de mercado de 16,0 % y 15,6 % respectivamente.

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de agosto de 2014

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al primer semestre del año 2014.

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

## *Situación Económico Financiera*

Los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre del año 2014 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal y agencia en el exterior y sus filiales, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco y sus filiales, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Españeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros. Igualmente, los estados financieros consolidados en valores actualizados por efectos de la inflación se presentan como información complementaria.

En el primer semestre de 2014, el Banco alcanzó una utilidad neta de Bs. 3.505 millones, que compara con Bs. 4.180 millones y Bs. 2.346 millones obtenidos en el segundo y primer semestre de 2013, respectivamente. La mejora sostenida en el margen financiero, así como la contención de los gastos operativos se traducen en los resultados reseñados.

Vale señalar que, de acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado varios aportes a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 1.895 millones y representan el 30,7 % de los gastos del Banco, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 2.016 millones y equivalen al 32,7 % de dichos gastos.

El activo total se ubicó en Bs. 224.959 millones, 22,9 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2013, el cual alcanzó Bs. 183.031 millones y 72,3 % superior respecto a junio de 2013, que fue de Bs. 130.584 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 18.263 millones, superior en 10,3 % al registrado en diciembre de 2013, el cual se ubicó en la cantidad de Bs. 16.557 millones y 51,2 % superior respecto a junio de 2013, que fue de Bs. 12.081 millones.

Al cierre del semestre las captaciones del público se situaron en Bs. 202.014 millones, 24,1 % superior al nivel registrado en diciembre de 2013 de Bs. 162.757 millones y 75,1 % superior respecto a junio de 2013 cuando alcanzaron Bs. 115.384 millones.

Otro aspecto a destacar es la adquisición durante el semestre de Títulos Valores a requerimiento del Ejecutivo Nacional, constituidos por Valores Hipotecarios por Bs. 4.388 millones, inversiones que alcanzaron la cifra acumulada de Bs. 20.916 millones, las cuales representan el 44,7 % de las inversiones totales del Banco. Para el 31 de diciembre de 2013, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 16.745 millones, que representaban el 37,2 % de las inversiones totales del Banco.

En el semestre se pagó un dividendo en efectivo de Bs. 1.099.046.955,30 a razón de Bs.4,10 por acción.

La calificadora de riesgo Fitch Ratings, en su evaluación emitida en enero de 2014, ratificó las calificaciones nacionales del Banco en AA+(ven) a largo plazo y F1+(ven) a corto plazo. Asimismo, en el mes de abril 2014, modificó la calificación internacional del Banco inicialmente otorgada en el mes de enero, pasando de "B+" a "B" la de largo plazo y la de Viabilidad de "b+" a "b", después de haber anunciado la modificación de la calificación soberana de Venezuela de "B+" a "B", con panorama negativo. Estas calificaciones van en línea con la calificación soberana de Venezuela, considerando que las calificaciones internacionales del banco están mayormente supeditadas al riesgo país.

El Banco posee la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela.

### *Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio*

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito y la cartera contingente, señalan que un 70 % de ambas carteras se encuentra respaldada con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 73 %).

Los créditos de los segmentos Pequeña y Mediana Empresa y Mercado Medio cuentan en más de un 98 % con algún tipo de garantía, mientras que los del segmento Alta Renta lo tienen en un 87 %. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen en un 57 % 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*

La Junta Directiva del Banco, dando igualmente cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, que le atribuye la obligación de decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el 2 % de su patrimonio, durante el primer semestre consideró, aprobó y (o) ratificó, las exposiciones crediticias de sus clientes superiores al 2 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos y prestatarios individuales de distintos sectores económicos, que totalizaron 25 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs.12.171 millones, la cual representa el 9,6 % de la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2014.

En cuanto a las operaciones pasivas, es decir, captación de recursos del público, continuando con la aplicación de la metodología aprobada en su oportunidad por la misma Junta, esta aprobó incorporar un grupo adicional de clientes a la lista de potenciales clientes que en función de su comportamiento histórico, pudiesen llegar a exceder o excediesen el porcentaje del 2 % mencionado. Así, al 30 de junio de 2014, la lista en cuestión está conformada por 396 clientes, 34 contrapartes profesionales con líneas de crédito y 26 bancos corresponsales.

### *Estados Financieros Comparativos de los dos últimos años y Distribución de Utilidades*

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

### *Cartera de Crédito - Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Crédito*

Durante el primer semestre de 2014, la cartera de crédito bruta del Banco en Venezuela experimentó un crecimiento de 36,8 % respecto al saldo arrojado por la misma al cierre de diciembre del año anterior y de 80,7 % respecto al saldo al 30 de junio de 2013, situándose en Bs. 127.123 millones.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se ubicó en 0,4 %, mientras que el promedio de dicho índice en el sistema financiero venezolano fue 0,6 %. Por su parte, el índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en un rango elevado de 931,3 %, siendo a diciembre de 2013 de 913,7 % y a junio de 2013 de 545,8 %.

El crecimiento de la cartera de crédito fue generado principalmente por las carteras de manufactura, agraria, comercial y de tarjetas de crédito, cuyos incrementos respecto al 31 de diciembre de 2013 fueron de 54,3 %, 42,3 %, 39,6 % y 37,1 %, respectivamente.

El crecimiento de la cartera bruta situó al Banco como el tercero del sistema financiero total en este rubro, alcanzando 15,0 % de participación de mercado, que para el cierre de diciembre de 2013 fue de 14,0 %. Considerado únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la segunda posición con una participación de 20,7 %.



La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 38,9 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por los productos de tarjetas de crédito con un 18,8 % y los créditos agrícolas con un 15,9 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al 30 de junio de 2014, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Millones de Bolívares	Porcentaje %
Agrícola, Pesquera y Forestal	20.329	16
Explotación de Minas e Hidrocarburos	663	0,5
Industria Manufacturera	13.942	11
Electricidad, Gas y Agua	314	0,2
Construcción	5.721	4,5
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	41.808	32,9
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	1.401	1,1
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	31.647	24,9
Servicios Comunes Sociales y Personales	4.440	3,5
Otras Actividades	6.858	5,4
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>127.123</b>	<b>100,0</b>

De acuerdo con diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores microempresarial, turístico, agrario, manufacturero e hipotecario, un porcentaje de la cartera de créditos. Los préstamos destinados a estos sectores abarcan aproximadamente el 36,1 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 30 de junio de 2014, los cuales experimentaron un incremento de Bs. 12.425 millones (37,1 %) con respecto al cierre de 2013. Al 30 de junio de 2014, el Banco logró un excedente basado en los porcentajes de medición exigidos al cierre del semestre, calculados sobre los saldos de cartera a las fechas requeridas por las normas aplicables, cubriendo debidamente las cuotas de cumplimiento total por cada sector.

Respecto a la cartera hipotecaria, su medición se realiza el 31 de diciembre de 2014 y la de manufactura, al término del tercer trimestre y al cierre del año.

Los cumplimientos por sector se resumen en el siguiente cuadro:

SECTOR	% REQUERIDO	% ALCANZADO
Microempresas	3	3,6
Turismo	2	3,1 *
Agrario	23	28,7 **

\* Incluye Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

\*\* Incluye Bs. 1.587 millones en Bonos Agrícolas emitidos por entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria.

El sector de microempresas continuó consolidando su cartera durante el primer semestre de 2014 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 26,3 % respecto a diciembre de 2013 y de 60 % con respecto al mismo período del año anterior. Al cierre del primer semestre de 2014, se registró un 3,6 % de cumplimiento frente a un 3% requerido, lo cual se traduce en Bs. 3.299 millones, generando así un excedente de Bs. 511 millones.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 12,3 % con respecto a diciembre de 2013 y de 87,7 % con respecto a junio del mismo año. Dicha cartera se distribuye de la siguiente manera: 81,9 % Hoteles; 8,8 % Transporte Turístico; 5,3 % Posadas; 1,5 % Gastronomía; 1,3 % Agencias de Viajes y Turismo; 0,9 % Parques Temáticos y Recreacionales y, 0,3 % Campamento y Estancia. Si bien fue excedido el porcentaje de cumplimiento de 2 % al alcanzar 3,1 %, la mayor parte de la cartera se encuentra concentrada en el sub-segmento C, que es el referido a clientes con ventas anuales superiores a 100.000 UT.

En cuanto a la cartera agraria, el porcentaje a cumplir a junio de 2014 fue fijado en 23 %, habiéndose alcanzado 28,7 %, lo que representó un crecimiento de 42,3 % respecto a diciembre de 2013 y de 89,3 % respecto del mismo período del año anterior (sin incluir bonos agrícolas). El Banco ocupa la primera posición del sistema financiero privado venezolano en el sector agrícola, con una participación de mercado de 22,1 %, siendo de 15,6 % su participación respecto al sistema financiero total, ocupando la segunda posición de mercado. Para esta cartera se han establecido ciertas consideraciones adicionales de medición, las cuales sufrieron modificaciones con respecto a 2013, como son los factores “Nuevos Prestatarios”, que son productores incorporados a la cartera, cuya medición se efectúa al final del año; el “Financiamiento a Rubros Estratégicos y No Estratégicos”, de medición trimestral, cumpliendo con las distribuciones mínimas y máximas previstas tanto para los rubros estratégicos (mínimo 75 % / logrado 89,2 %), como para los no estratégicos (máximo 5 % / alcanzado 2,8 %); y una proporción de Cartera a Mediano y Largo Plazo que alcanzó el 19,6 %, siendo el mínimo requerido 20 %. Corresponde precisar que se encuentran en proceso de documentación créditos de Mediano y Largo Plazo, con los cuales se cubrirá holgadamente con el porcentaje del 20 % señalado.

Adicionalmente, como parte de las directrices dictadas por el Ejecutivo Nacional, el Banco mantiene Bs.1.587 millones en Bonos Agrícolas que suman a efectos del cumplimiento de la cuota obligatoria para esta cartera.

Con respecto a la cartera de manufactura, el Banco presenta una participación de mercado de 16 % dentro del sistema financiero total, ubicándose en el segundo escaño del mismo, liderando el sistema de bancos privados. Como antes se señaló, la medición de esta cartera corresponde efectuarla al término del tercer trimestre y al cierre del año. Sin embargo, vale precisar que al 30 de junio 2014, el saldo arrojado fue de Bs. 13.942 millones, representando un crecimiento de 54,3 % respecto a diciembre de 2013 y de 100,5 % con respecto a junio del mismo año.

Al 30 de junio de 2014 el porcentaje alcanzado para la cartera hipotecaria fue de 7,7 %, frente a un requerimiento de 20 % que debe verificarse al final del año, conforme a lo dispuesto en la Resolución Nro. 31 del Ministerio del Poder Popular para Vivienda y Hábitat, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.433 del 13 de junio de 2014.

La Resolución en cuestión mantiene la obligatoriedad para los proyectos de construcción de vivienda, de contar con el permiso emitido por el señalado Ministerio para ser financiados y registrados dentro de la cartera hipotecaria obligatoria de construcción. Asimismo, establece un esquema de venta de precios máximos de las unidades de vivienda a construir, en función de su tipo, área y ubicación geográfica. Adicionalmente, las unidades de vivienda que se construyan en los proyectos que autorice el Ministerio, deben ser comercializadas y financiadas al comprador final, según los parámetros legales fijados por el “Plan 0800MIHOGAR”, cuya regulación se rige por la Resolución Nro.30 emanada del señalado Ministerio, publicada en la Gaceta Oficial Nro.40.433 del 13 de junio de 2014.

A su vez, se mantiene la obligatoriedad de adquirir Títulos Valores denominados “Valores Bolivianos para la Vivienda”, que también computan para el cumplimiento de la cartera hipotecaria de construcción, aumentándose el requerimiento de Bs. 5.131 millones en el 2013, a Bs. 7.975 millones en el 2014. De esta cantidad, al 30 de junio de 2014 ya se han adquirido Bs. 2.658 millones, cumpliendo con el cronograma preestablecido para ello, lo cual representa el 33,3 % de la meta por este concepto.

Vale señalar que durante el primer semestre de 2014 persistió la poca demanda de créditos para proyectos de construcción de vivienda principal permitidos por el susodicho Ministerio, afectando el cumplimiento de la obligatoriedad fijada para esta cartera. La merma en la demanda de estos créditos viene manifestándose desde el año 2011 y ha ocasionado, adicionalmente, que el inventario de viviendas en proceso de construcción haya descendido en forma importante, lo cual, a su vez, impide la colocación de suficientes créditos de adquisición de vivienda principal como se requiere para poder dar cumplimiento a la obligatoriedad de ese segmento de la cartera hipotecaria.

Durante el semestre, el Banco continuó con la promoción por medios digitales de los productos “Adquisición de Vivienda Principal”, dirigido al mercado de compradores de viviendas usadas (mercado secundario), como una estrategia encaminada a mitigar, parcialmente, la carencia de viviendas nuevas en el sector y “Autoconstrucción de Vivienda Principal”, logrando así posicionarse como el banco de referencia a nivel nacional en esta cartera.

## *Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución*

En materia de reclamos formulados por los clientes durante el primer semestre de 2014, el total promedio por mes asciende a 9.250 casos, de los cuales el 96 % corresponde a reclamos de índole financiero y el 1 % de los mismos a denuncias interpuestas por los clientes ante la Sudeban. El promedio mensual de reclamos del primer semestre de 2014 presenta una disminución del 10 % (1.033) respecto al segundo semestre de 2013. Del total de los reclamos procesados mensualmente, el 52 % fue declarado procedente. Cabe destacar que el promedio mensual de transacciones realizadas a través de los distintos canales del Banco en el primer semestre de 2014, asciende a 90 millones.

Por lo que respecta al tiempo promedio de solución de reclamos formulados por los clientes en materia de tarjeta de débito, crédito y cuentas de depósito, este se redujo a 5 días promedio, disminuyendo en 1 día respecto al semestre inmediato anterior.

En materia de prevención de fraudes, durante el primer semestre se implementaron nuevas medidas en el sistema de monitoreo, particularmente dirigidas a la generación de alertas desde la primera transacción en la modalidad de cambio de tarjeta de débito o crédito denominada “El Cambiazo”, con el fin de detectar de manera oportuna patrones de fraude, logrando así disminuir de manera significativa su ocurrencia y el reverso de fraudes a los clientes. Igualmente durante el semestre de la cuenta, se implementó el reverso automático en caso de ciertas fallas de dispensación en los cajeros automáticos, evitando con ello la formulación de reclamos.

En la misma materia, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, según el informe de gestión correspondiente al primer semestre, señala que fueron atendidos 5.545 reclamos, lo cual representa una ligera disminución con respecto al número de casos de reclamos atendidos en el segundo semestre de 2013 (5.700). Los 5.545 reclamos decididos comprendieron un monto reclamado de Bs.35.242.690,37, de los cuales 249 fueron declarados procedentes instruyendo su pago por Bs. 1.533.096,78. Los casos no procedentes fueron 4.967.

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

## *Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias*

Para el cierre del primer semestre, la red de oficinas alcanzó 266, la de cajeros automáticos 1.212, la de Mercantil Aliado 312 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales y se dispone de 145 equipos multifuncionales ubicados en 32 áreas de autoservicios “Vía Rápida Mercantil”. Para el 30 de junio de 2014, se cuenta con 61.758 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 43.793 establecimientos. En cuanto a la red de puntos de venta, el servicio es prestado a los clientes a través de la afiliada Inversiones Platco, C.A.

### *Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial*

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 16,2 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

### *Informe Auditor Externo*

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2014 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Espiñeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

### *Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad*

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 25,0 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 48,2 %, siendo los mismos de 27,4 % y 55,1 %, respectivamente, para diciembre de 2013 y de 25 % y 52 %, respectivamente, para el primer semestre de 2013. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 9,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. El índice consolidado de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los activos promedios fue de 3,3 %, siendo para el segundo semestre de 2013 de 3,5 % y para el primer semestre de 2013 de 3,7 %, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 34,9 %, siendo para el segundo semestre de 2013 de 31,8 % y para el primer semestre de 2013 de 34,3 %. El índice de rentabilidad con respecto al patrimonio alcanzó 40,8 %, siendo para el segundo semestre de 2013 de 52,8 % y para el primer semestre de 2013 de 44,1 % y respecto a los activos fue de 3,4 %, siendo para diciembre de 2013 de 4,5 % y para el primer semestre de 2013 de 4 %.



### ***Informe Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre Cumplimiento de las Normas sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo***

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al primer semestre de 2014, contentivo de 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.

La gestión de auditoría se orientó, principalmente, a la revisión de los procesos centrales, red de oficinas, tecnología de la información, activos de terceros, gestión de la calidad y prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, atendiendo a los lineamientos del Plan Operativo de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, realizándose reportes periódicos de avance a dicho Comité, al Comité Ejecutivo y Comité Integral de Riesgo, comprendiendo la aplicación de pruebas de Auditoría para la evaluación de las exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas / preventivas y verificación del ambiente de Control Interno.

Apunta el informe que de las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos del Banco, se aprecia atención sobre los riesgos, adecuado gobierno corporativo y supervisión oportuna, cumplimiento por parte de la administración y actividades de control y aplicación de políticas y procedimientos, dando la debida atención a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

Particular mención se hace de la labor de verificación del cumplimiento de la Resolución 119-10 de la Sudeban, contentiva de las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, apreciando que funcionan adecuadamente los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

### ***Comunicaciones SUDEBAN referentes a Disposiciones, Observaciones, Recomendaciones o Iniciativas sobre Funcionamiento de la Institución***

Durante el primer semestre de 2014, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y dentro de los plazos establecidos en los distintos actos normativos dictados en ese período, entre los que destacan, el Decreto con rango, valor y fuerza de ley del Régimen Cambiario y sus Ilícitos; los convenios cambiarios Nros. 25 y 27; las Normas relativas a los Requisitos, Controles y Trámites para la Solicitud de Autorización de Adquisición de Divisas destinadas al Pago de Consumos en el Extranjero; la ratificación de la Normativa Aplicable a los Bancos Universales sobre Atención de los Clientes y (o) Usuarios en la Oportunidad de Apertura y Movilización de las Cuentas en Moneda Extranjera; la prohibición de otorgar créditos o financiamientos de cualquier tipo por parte de las instituciones bancarias para la adquisición de divisas a través del SICAD II; las bases, condiciones, términos y porcentaje mínimo obligatorio de la cartera de crédito que los bancos deberán destinar al sector agrario durante el ejercicio fiscal 2014; el porcentaje mínimo de la cartera de crédito bruta anual que con carácter obligatorio deben colocar los bancos en créditos hipotecarios para el año 2014; el porcentaje que destinarán durante el año 2014, los bancos universales para el financiamiento de operaciones y proyectos de carácter turístico; el Decreto

con rango, valor y fuerza de ley de Regulación del Arrendamiento Inmobiliario para el Uso Comercial; la obligación de reportar al Banco Central de Venezuela (BCV) los eventos de riesgo operacional evidenciados en la tramitación y ejecución de órdenes de transferencias de fondos y valores y la Ley de Registro y Alistamiento para la Defensa Integral de la Nación.

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

También en el primer semestre, se han atendido las visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de riesgo tecnológico; activos e inversiones en títulos valores; sistemas de gestión, políticas y controles internos establecidos para el área de Tesorería; calidad de servicio bancario en la red de oficinas y en las unidades de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario; la dirigida con el objeto de evaluar el cumplimiento de la Resolución Nro. 119-10 relativa a Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, concernientes a la aplicación de la política Conozca su Cliente vinculadas a las operaciones ejecutadas bajo el Sistema Complementario de Administración de Divisas (Sicad II).

Igualmente, durante dicho período, otros organismos de la Administración Pública, entre ellos, el Banco Central de Venezuela (BCV), Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONACPDIS), Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC), Alcaldía de Baruta, Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL), realizaron visitas de inspección de carácter no financiero en las áreas de su competencia.

En atención a lo previsto en el numeral 5 del artículo 31 y artículo 33 del mencionado Decreto con rango, valor y fuerza de ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, correspondió a la Junta Directiva del Banco, conocer y resolver sobre el contenido y cumplimiento de distintos oficios emanados de la Sudeban, principalmente en relación con las visitas de inspección realizadas por ese organismo en las materias señaladas, contentivos dichos oficios de las correspondientes observaciones y recomendaciones.

## *Retiros y Designaciones*

El pasado 30 de junio dejó de prestar sus servicios el Gerente de Operaciones y Tecnología, Sr. Armando Leirós R., luego de 38 años de servicio, en el transcurso de los cuales le tocó desempeñar diversas posiciones claves de primer nivel gerencial, correspondiéndole igualmente haber sido líder y principal responsable en la ejecución de varios y muy importantes proyectos estratégicos, tanto en las áreas de negocio como de Operaciones y Tecnología, que han permitido colocar al Banco a la vanguardia en el área de servicios financieros, asegurando altos estándares de calidad de servicios muy valorados por los clientes.

Igualmente, luego de 38 años ininterrumpidos de servicio, durante los cuales los últimos 19 fueron como Gerente de Auditoría Interna, dejó de prestar sus servicios el 21 de marzo pasado, el Sr. Toribio Cabeza. Resalta la dedicación, competencia y profesionalismo del Sr. Cabeza en el desempeño de todos los cargos y funciones que en el Banco le ha correspondido ejercer, reflejo del alto grado de compromiso que le ha identificado con el Instituto.

La Junta efectúa un reconocimiento a las trayectorias y buenos desempeños de los Sres. Leirós y Cabeza, durante los más de 38 años de servicio, deseándoles el mayor de los éxitos en el emprendimiento de sus proyectos.

Para ocupar el cargo de Gerente de Operaciones y Tecnología, la Junta Directiva designó al Sr. Rodolfo Gasparri, quien venía desempeñándose como Gerente de Arquitectura y Administración de Información. El Sr. Gasparri es Licenciado en Computación y tiene una trayectoria con el Banco de 29 años de servicio, durante los cuales ha ejercido diferentes posiciones gerenciales en las áreas de Operaciones, Sistemas y Tecnología de la Información. Por otra parte, la Asamblea de Accionistas celebrada el pasado 21 de marzo, designó para ocupar el cargo de Auditor Interno, al Sr. José Felipe Bello Castillo, Licenciado en Contaduría Pública, funcionario con una trayectoria de 24 años en el Banco, en la que ha ocupado diversas posiciones gerenciales, quien para ese momento se desempeñaba como Gerente de Presupuesto y Control de Gestión. De conformidad con la normativa que rige la actividad bancaria, se cumplió ante la Sudeban con el proceso que resultó en la autorización otorgada por dicho ente para el desempeño del Sr. Bello como Auditor Interno del Banco.

## *Designación de Auditores Externos*

Luego de concluido el proceso relativo a la elección de los Auditores Externos del Instituto, de lo cual se dio cuenta en el informe de gestión correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2013, proceso que desembocó en la selección de la firma Espiñeira, Pacheco y Asociados (miembro de PricewaterhouseCoopers), la Junta Directiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 83 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y en el artículo 19 de la Resolución Nro. 065.11 de fecha 25 de febrero de 2011 emanada de la Sudeban, mediante la cual se dictaron las "Normas Relativas a la Selección, Contratación y Remoción del Auditor Externo de los Bancos" y tomando en consideración los resultados obtenidos en el susodicho proceso, en su sesión del pasado 20 de marzo procedió a designar a la señalada firma Espiñeira, Pacheco y Asociados (miembro de PricewaterhouseCoopers), como Auditores Externos del Banco.

## *Productos y Servicios*

En el primer semestre de 2014 se incorporaron 140.000 nuevos clientes al Banco, para con ello alcanzar más de 4.500.000, a los que se les continúa ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

En el segmento de las Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de la red Mercantil Aliado, que para el cierre del mes de junio alcanzó un total de 127 Taquillas y 185 Comercios Corresponsales, ubicados en comunidades populares de 16 estados y en el Distrito Capital.

Gracias a los productos y servicios que la red Mercantil Aliado pone a disposición de los clientes del Banco, tales como Tarjeta Efectivo y Créditos para Microempresas, las operaciones en esta red mostraron un incremento sostenido, alcanzando para el cierre del primer semestre una cartera activa total de Bs. 3.299 millones.

Continuando con la estrategia para mejorar la facilitación de servicios a los clientes, se incorporó a los equipos multifuncionales instalados en las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, una nueva funcionalidad que les permite a los clientes efectuar retiros con la Llave Mercantil en menor tiempo con una mayor comodidad. Como resultado de esta estrategia de derivación implantada a través de estas áreas de autoservicio, al cierre del semestre se procesaron por las mismas más de 3.450.168 transacciones, lo cual representa un porcentaje de derivación de 53,75 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran dichas áreas.

El Banco mantiene la primera posición en participación de mercado en el producto Tarjetas de Crédito, con un porcentaje de 19,3 %, gracias a las actividades promocionales y de ajustes en los límites de crédito.

El producto Cuenta Especial en Moneda Extranjera, de necesaria utilización en operaciones de Sicad II, incrementó significativamente su establecimiento en este primer semestre, con 95.315 nuevas cuentas abiertas que incluyen personas naturales y jurídicas, para un total de 97.360 al 30 de junio.

Ampliando los servicios de recarga de telefonía móvil y/o fija, en el mes de marzo se incluyó en Mercantil en Línea y Mercantil Móvil Internet, la Recarga Digitel, que permite a los clientes recargar el saldo de forma rápida, cómoda, sencilla y segura.

Durante el semestre, fueron incorporadas a Mercantil en Línea Personas, las funcionalidades de Consulta de Saldos y Movimientos de la Cuenta Especial en Moneda Extranjera y Tarjeta Efectivo, Transferencias entre cuentas en moneda nacional y Tarjeta Efectivo, Afiliación de Tarjeta Efectivo de Terceros y Transferencias a Tarjeta Efectivo de Terceros.

Al cierre de junio de 2014, alrededor de 50.000 clientes de Mercantil en Línea Empresas emplean el nuevo dispositivo de seguridad denominado “TOKEN” para acceder a este canal y se prevé para antes del cierre del año, que todos los usuarios del mismo dispongan de este mecanismo el cual sustituye al Certificado Digital para realizar operaciones, facilitando así la movilidad y potenciando el uso del canal de forma más segura, lo cual a su vez se traducirá en una mayor derivación de transacciones de las oficinas.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar en Mercantil en Línea Personas más de 1.198.000 usuarios y en Mercantil en Línea Empresas más de 82.000 usuarios afiliados para finales de junio de 2014, quienes en conjunto realizaron 271 millones de transacciones en el semestre, representando más del 52 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

Le siguen a Mercantil en Línea en orden de número de transacciones, Puntos de Venta con más de 97 millones, Red de Cajeros Automáticos con 60 millones, dispositivos móviles con más de 40 millones, siendo que en la Red de Oficinas se registraron más de 27 millones de transacciones y más de 7 millones en el Centro de Atención Mercantil (CAM).

Al cierre del semestre, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 144.000 seguidores. Esta cuenta está dirigida, fundamentalmente, a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. Con alrededor de 13.500 planteamientos atendidos a través de @MercantilBanco, esta cuenta se posiciona como la cuarta cuenta más seguida en el sistema bancario y la tercera del sector respecto al indicador de influencia “Klout”, que mide la interacción entre una cuenta y sus seguidores, con una calificación de 65 %, lo cual se considera en materia de redes sociales como un número positivo y reconocido a nivel de empresas.

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

La gestión de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo tiene como misión proveer a todos los niveles de la organización, una cultura de cumplimiento de los requerimientos legales y normativos en esta materia, para cuyos efectos el Banco tiene establecido y desarrollado un Sistema Integral de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, además de contar con un Plan Operativo Anual, un Programa de Evaluación y Control, un Código de Ética, un Manual de Políticas y Procedimientos de Administración de Riesgos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, un Programa de Adiestramiento y un enfoque basado en el riesgo para la prevención, monitoreo, detección y control de actividades inusuales y/o sospechosas.

La política “Conozca su Cliente” es el eje central en el que se apoya el Banco, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos en la actividad de prevención de legitimación de capitales y anticorrupción en general. El tema del adiestramiento dirigido al personal resulta igualmente fundamental en esta materia, impartido de manera continua a todos los niveles del Banco mediante diversos métodos, persiguiendo la formación y concientización del mayor número de participantes. La inversión dedicada a esta actividad en el semestre es del orden de Bs. 530.000.



## *Compromiso Social*

La inversión social de Mercantil Banco Universal que se efectúa tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, alcanzó en el primer semestre de 2014 la cantidad de Bs. 12,8 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas que adelantan reconocidas organizaciones educativas y de desarrollo social en el país.

Los aportes se destinaron en un 60 % a Instituciones que atienden la Educación Básica y Superior y especialmente a los programas de mantenimiento de la infraestructura física de escuelas, emprendimiento y becas que brindan la oportunidad a jóvenes de desarrollar sus estudios universitarios y de educación media; y el 40 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades programas de prevención en salud, programas sociales de atención a niños y jóvenes y aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Durante el primer semestre destaca la firma del Convenio entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, el cual está enmarcado en el Programa Ponle Cariño a tu Escuela con más de treinta años de existencia. El convenio tiene entre sus objetivos la rehabilitación y mantenimiento de la planta escolar, generar conciencia y compromiso de mantenimiento escolar y crear espacios de participación con las comunidades educativas. Durante el 2014 se atenderán 22 centros educativos a nivel nacional que beneficiarán a 12.000 estudiantes.

Durante el primer semestre, destacan igualmente los aportes y el apoyo a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas, de salud y desarrollo social, tales como Universidad Católica Andrés Bello, Universidad Metropolitana, Universidad Simón Bolívar, Fundación Ideas, AC Superación a través de la Tecnología (Superatec), Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec), Asociación Venezolana Americana de la Amistad, Alianza Social Venamcham, Asociación Venezolana de Buena Voluntad, Organización Venezuela Viva, Un Techo para mi país Venezuela AC y la Arquidiócesis de Caracas.

De igual forma, se destaca la continuación de los programas Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, mediante el cual la Fundación Mercantil en conjunto con el Banco ponen a disposición de las instituciones sociales su plataforma de internet, para que la clientela pueda tener información acerca de la labor que desarrollan y también tengan la facilidad de efectuar sus aportes a través de transferencias electrónicas de fondos; así como del programa de apoyo a la cultura a través de las actividades expositivas del Espacio Mercantil, un lugar de difusión y promoción de la historiografía del arte nacional.

Finalmente, especial mención y reconocimiento a la participación del Voluntariado Mercantil y sus familiares en diversas actividades, entre las que destacan durante el semestre los programas de arborización y de construcción de viviendas en alianza con la Universidad Simón Bolívar y la Organización Techo Venezuela, respectivamente.

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

## *Reconocimientos*

La revista Global Finance, en su edición del mes de febrero de 2014, seleccionó por noveno año consecutivo al Banco como el “Mejor Proveedor en Comercio Exterior de Venezuela en 2014”. Asimismo, en julio de 2014, esta misma revista anunció los ganadores de los premios de "Mejor Banca del Mundo en Internet", habiendo sido seleccionado el Banco en la categoría por país de "Mejor Banca en Línea Personas de Venezuela" y en la categoría regional de "Mejores Iniciativas de Seguridad de la Información de Latinoamérica”.

De igual forma, MasterCard Worldwide otorgó al Banco el “Data Integrity Award 2013 en Latinoamérica”, en reconocimiento a la calidad de la información utilizada en las autorizaciones, en el intercambio y compensación de la actividad de tarjetas.

Asimismo, el Banco lidera el ranking de Marcas Gerente 2014 en el sector banca, ocupando por séptimo año consecutivo el primer lugar de preferencia. Este ranking es elaborado por la revista venezolana Gerente, a través de encuestas realizadas a 600 ejecutivos venezolanos de diversos sectores económicos.

## *Desarrollo y Ambiente Laboral*

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

Cabe formular especial mención al esfuerzo del Banco por desarrollar programas permanentes de adiestramiento y desarrollo, que permitan a todo su personal mejorar su formación profesional y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Pinto Alves

Gustavo A. Marturet

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Roberto Vainrub A.

## Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior (\*)

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

### Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Activo	Junio 30 2014	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012
Disponibilidades	50.497.947.706	44.532.967.588	28.773.697.827	26.868.750.212
Inversiones en títulos valores	46.576.041.790	44.863.739.773	31.008.331.774	17.768.888.994
Cartera de créditos	123.279.963.409	89.809.278.668	68.031.777.894	57.755.945.225
Intereses y comisiones por cobrar	1.797.782.305	1.422.902.802	968.362.278	689.162.720
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	424.848.511	412.042.290	406.923.596	355.693.795
Bienes realizables	3.877.627	696.665	1.456.501	2.289.429
Bienes de uso	669.988.878	524.229.570	462.201.700	302.892.260
Otros activos	1.713.090.122	1.476.651.546	986.490.604	829.171.892
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>224.963.540.348</b>	<b>183.042.508.902</b>	<b>130.639.242.174</b>	<b>104.572.794.527</b>
<b>Pasivo</b>				
Captaciones del público	202.019.275.738	162.770.809.787	115.441.748.619	92.559.357.985
Captaciones y obligaciones con el Banaviv	739.195	21.869	67.642.379	1.011.347
Otros financiamientos obtenidos	155.706.456	171.580.305	15.927.861	11.615.337
Otras obligaciones por intermediación financiera	6.670.997	19.926.423	13.988.599	10.332.310
Intereses y comisiones por pagar	31.305.535	23.268.879	17.767.140	7.356.310
Acumulaciones y otros pasivos	4.486.590.389	3.499.852.147	3.001.385.369	2.749.767.433
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>206.700.288.310</b>	<b>166.485.459.410</b>	<b>118.558.459.967</b>	<b>95.339.440.722</b>
<b>Patrimonio</b>				
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>224.963.540.348</b>	<b>183.042.508.902</b>	<b>130.639.242.174</b>	<b>104.572.794.527</b>

### Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

#### SEMESTRE FINALIZADO

	Junio 30 2014	Diciembre 31 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012
Ingresos financieros	11.421.360.952	9.542.619.158	7.118.916.178	5.976.801.468
Gastos financieros	3.795.574.605	2.774.927.877	2.255.463.546	1.862.621.451
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>7.625.786.347</b>	<b>6.767.691.281</b>	<b>4.863.452.632</b>	<b>4.114.180.017</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	145.240.991	104.551.114	82.551.026	74.104.935
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	893.778.959	1.129.434.064	575.381.053	437.884.428
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>6.877.248.379</b>	<b>5.742.808.331</b>	<b>4.370.622.605</b>	<b>3.750.400.524</b>
Otros ingresos operativos	2.599.042.156	3.303.317.491	1.892.206.417	1.614.163.549
Otros gastos operativos	1.006.520.070	930.542.914	740.287.294	387.713.711
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>8.469.770.465</b>	<b>8.115.582.908</b>	<b>5.522.541.728</b>	<b>4.976.850.362</b>
Gastos de transformación	4.625.466.105	3.745.040.283	2.910.562.586	2.360.231.028
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>3.844.304.360</b>	<b>4.370.542.625</b>	<b>2.611.979.142</b>	<b>2.616.619.334</b>
Ingresos por bienes realizables	43.424.917	17.630.095	12.839.445	9.809.471
Ingresos operativos varios	197.905.043	300.840.592	138.135.765	86.208.581
Gastos por bienes realizables	836.042	800.604	832.928	1.230.898
Gastos operativos varios	424.145.298	482.794.249	340.339.732	313.554.917
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>3.660.652.980</b>	<b>4.205.418.459</b>	<b>2.421.781.692</b>	<b>2.397.851.571</b>
Ingresos extraordinarios	0	0	107.264.119	0
Gastos extraordinarios	34.554.336	25.205.867	30.585.660	24.809.189
<b>Resultado Bruto antes de Impuestos</b>	<b>3.626.098.644</b>	<b>4.180.212.592</b>	<b>2.498.460.151</b>	<b>2.373.042.382</b>
Impuesto sobre la renta	121.201.528	62.534	152.798.529	302.137.935
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>3.504.897.116</b>	<b>4.180.150.058</b>	<b>2.345.661.622</b>	<b>2.070.904.447</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>				
Resultados acumulados	3.504.897.116	4.180.150.058	2.345.661.622	2.070.904.447
Aporte LOSEP	36.626.320	42.223.738	25.235.758	23.969.247

(\*) Estados Financieros Comparativos de los cuatro 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, 22 de agosto de 2014

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 30 de junio de 2014 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

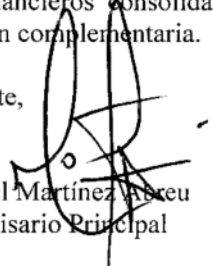
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 20 de septiembre de 2013, a la cual asistimos.

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

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

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 30 de junio de 2014 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional. El Banco presenta los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación como información complementaria.

Atentamente,

  
Manuel Martínez Arce  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

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

# Estados Financieros

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

## Balance General

(Expresado en Bs.)

Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Junio 30 2014	Junio 30 2014	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2013
<b>Disponibilidades</b>	50.410.147.565	50.497.947.706	44.473.750.578	44.532.967.588
Efectivo	2.739.677.801	2.739.677.801	3.766.579.383	3.766.579.383
Banco Central de Venezuela	43.118.281.307	43.118.281.307	37.599.289.476	37.599.289.476
Bancos y otras instituciones financieras del país	290.000	290.000	290.350	290.350
Bancos y corresponsales del exterior	598.057.769	685.857.301	683.721.600	742.938.610
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	3.953.840.688	3.953.841.297	2.423.869.769	2.423.869.769
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
<b>Inversiones en Títulos Valores</b>	46.323.837.174	46.576.041.790	44.597.032.570	44.863.739.773
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	7.487.822.000	7.487.822.000	9.753.685.000	9.753.685.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	18.113.390.216	18.276.289.403	18.447.629.975	18.677.194.953
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	5.761.060.584	5.761.060.584	5.766.671.455	5.766.671.455
Inversiones de disponibilidad restringida	11.602.025	100.907.454	9.517.732	46.659.957
Inversiones en otros títulos valores	14.949.962.349	14.949.962.349	10.619.528.408	10.619.528.408
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	122.815.365.124	123.279.963.409	89.337.679.364	89.809.278.668
Créditos vigentes	126.119.259.514	126.586.702.116	92.004.779.435	92.479.759.073
Créditos reestructurados	540.771.377	540.771.377	545.127.545	545.127.545
Créditos vencidos	462.267.640	462.267.640	389.596.121	389.596.121
Créditos en litigio	204.595	204.595	5.179.872	5.179.872
(Provisión para cartera de créditos)	(4.307.138.002)	(4.309.982.319)	(3.607.003.609)	(3.610.383.943)
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	1.794.762.551	1.797.782.305	1.419.061.242	1.422.902.802
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	1.136	0	547
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	743.330.634	745.021.484	540.560.231	542.634.782
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	1.017.830.846	1.019.158.614	843.790.935	845.557.397
Comisiones por cobrar	55.392.215	55.392.215	58.009.911	58.009.911
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	108.371	108.371	37.497	37.497
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(21.899.515)	(21.899.515)	(23.337.332)	(23.337.332)
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	1.150.754.013	424.848.511	1.133.536.016	412.042.290
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	424.865.633	424.865.633	412.059.412	412.059.412
Inversiones en sucursales	725.905.502	0	721.493.726	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
<b>Bienes Realizables</b>	3.877.627	3.877.627	696.665	696.665
<b>Bienes de Uso</b>	669.988.878	669.988.878	524.229.570	524.229.570
<b>Otros Activos</b>	1.704.725.996	1.713.090.122	1.474.877.549	1.476.651.546
<b>Total del Activo</b>	<b>224.873.458.928</b>	<b>224.963.540.348</b>	<b>182.960.863.554</b>	<b>183.042.508.902</b>
Cuentas Contingentes Deudoras	1.897.050.319	1.897.050.319	3.473.909.498	3.473.909.498
Activos de los Fideicomisos	16.850.891.288	16.850.891.288	14.739.577.754	14.739.577.754
Otros Encargos de Confianza	15.326.827	15.326.827	15.813.664	15.813.664
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	330.473.420.718	330.561.587.317	254.026.757.563	254.026.757.563
Otras Cuentas de Registro Deudoras	10.851.683	10.851.683	11.033.298	11.033.298

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente





# Estados Financieros

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

## Estado de Resultados

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Junio 30 2014	Junio 30 2014	Diciembre 31 2013	Diciembre 31 2013
<b>Ingresos Financieros</b>	11.410.521.712	11.421.360.952	9.530.756.323	9.542.619.158
Ingresos por disponibilidades	406.973	410.988	296.567	297.726
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.951.657.320	1.957.542.462	1.660.080.418	1.666.716.211
Ingresos por cartera de créditos	9.418.606.004	9.423.556.087	7.739.225.586	7.744.451.469
Ingresos por otras cuentas por cobrar	19.169.352	19.169.352	22.681.482	22.681.482
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	20.682.063	20.682.063	108.472.270	108.472.270
<b>Gastos Financieros</b>	3.795.534.600	3.795.574.605	2.774.871.616	2.774.927.877
Gastos por captaciones del público	3.649.492.495	3.649.532.500	2.730.808.604	2.730.864.865
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAVIDH	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	1.445.406	1.445.406	224.796	224.796
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	140.332.538	140.332.538	41.470.141	41.470.141
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos oficinas principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	4.264.161	4.264.161	2.368.075	2.368.075
<b>Margen Financiero Bruto</b>	7.614.987.112	7.625.786.347	6.755.884.707	6.767.691.281
Ingresos por recuperación de activos financieros	144.672.530	145.240.991	103.689.141	104.551.114
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	893.778.959	893.778.959	1.128.823.240	1.129.434.064
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	893.778.959	893.778.959	1.128.823.240	1.129.434.064
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	6.865.880.683	6.877.248.379	5.730.750.608	5.742.808.331
Otros ingresos operativos	2.601.975.760	2.599.042.156	3.306.434.947	3.303.317.491
Otros gastos operativos	1.004.847.351	1.006.520.070	928.463.436	930.542.914
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	8.463.009.092	8.469.770.465	8.108.722.119	8.115.582.908
<b>Gastos de Transformación</b>	4.619.751.874	4.625.466.105	3.739.159.810	3.745.040.283
Gastos de personal	1.895.475.672	1.895.475.672	1.578.095.302	1.578.095.302
Gastos generales y administrativos	1.446.393.003	1.452.107.234	1.251.554.035	1.257.434.508
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	1.182.820.850	1.182.820.850	837.780.827	837.780.827
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	95.062.349	95.062.349	71.729.646	71.729.646
<b>Margen Operativo Bruto</b>	3.843.257.218	3.844.304.360	4.369.562.309	4.370.542.625
Ingresos por bienes realizables	43.424.917	43.424.917	17.630.095	17.630.095
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	197.905.043	197.905.043	300.840.592	300.840.592
Gastos por bienes realizables	836.042	836.042	800.604	800.604
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	423.191.093	424.145.298	481.876.467	482.794.249
<b>Margen Operativo Neto</b>	3.660.560.043	3.660.652.980	4.205.355.925	4.205.418.459
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	34.554.336	34.554.336	25.205.867	25.205.867
<b>Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	3.626.005.707	3.626.098.644	4.180.150.058	4.180.212.592
Impuesto sobre la Renta	121.108.591	121.201.528	0	62.534
<b>Resultado Neto</b>	3.504.897.116	3.504.897.116	4.180.150.058	4.180.150.058
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>				
<b>Reserva Legal</b>	0	0	0	0
<b>Utilidades Estatutarias</b>	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y empleados	0	0	0	0
<b>Otras Reservas de Capital</b>	0	0	0	0
<b>Resultados Acumulados</b>	3.504.897.116	3.504.897.116	4.180.150.058	4.180.150.058
<b>Aporte LOSEP</b>	36.626.320	36.626.320	42.223.738	42.223.738

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente



**Mariana García**

*“Tengo una cuenta de ahorro en Mercantil desde hace más de 10 años y a través de esta tengo la posibilidad de reunir dinero, para en un plazo determinado adquirir bienes que me sean de utilidad. Además, puedo disponer de los servicios que me ofrece el banco, como sus cajeros automáticos que están presentes en muchos lugares de forma rápida y cómoda”.*

**3,7**

**millones es el número de cuentahorristas de Mercantil Banco Universal, que se mantiene como líder en Venezuela en depósitos de ahorro del público con una participación de mercado de 20,6 %.**





**Ramón Castro**

*"Contar con Mercantil en Línea es una gran ventaja, ya que evita tener que desplazarse a las oficinas bancarias. A través de Internet puedo hacer de forma eficaz y confiable transferencias y pagos de servicios públicos que son las operaciones que realizo con más frecuencia. Me ahorra mucho tiempo y no tengo que salir de mi casa".*

**271** millones de transacciones fueron efectuadas a través de Mercantil en Línea Personas y Mercantil en Línea Empresas durante el primer semestre de 2014. Las transacciones del banco a través de Internet como medio electrónico para consultas, transferencias, pagos de servicios, apertura de cuentas y solicitud de créditos, representan el 52 % de toda la actividad transaccional del Banco.

# Entorno Económico

## Venezuela

La primera mitad del año ha estado marcada por el mantenimiento de las restricciones al acceso a las divisas, ya presente desde 2013, la introducción de un tercer tipo de cambio oficial, el SICAD II, y un significativo incremento de la ejecución presupuestaria con la consecuente expansión de la liquidez monetaria. Esta combinación de factores tanto de naturaleza expansiva, vía gasto público y crédito bancario, como contractiva de la liquidez monetaria, en lo fundamental, por la venta de divisas a un tipo de cambio promedio que cerró en torno a Bs/US\$ 6,8 en 2013 y que se estima en el orden de Bs/US\$ 16,2 en el semestre; tienden a generar límites al crecimiento de la producción doméstica, al restringir el acceso a insumos y capital, y presiones inflacionarias. A la fecha de elaborar este documento aún se desconocen las estadísticas oficiales de producción doméstica, demanda agregada y balanza de pagos.

En el primer cuatrimestre, el mercado de trabajo mantiene signos de moderada mejoría en comparación con igual lapso de 2013, con una tasa de desocupación que se reduce de 7,9 % a 7,1 % con más de trece millones de ocupados y bajando el número de desocupados del millón de trabajadores. Del total de 543.000 nuevos empleos creados desde el mínimo reciente correspondiente a enero de este año, el 46 % es empleo formal y el restante informal. El nuevo empleo está generado por el sector privado ya que el empleo público (cerca de 2.616.000 puestos de trabajo) ha experimentado una reducción de nómina de 171.000 empleados en comparación con diciembre de 2013.

Síntesis de Resultados	1º Sem 2013	1º Sem 2014
<b>Producto Interno Bruto Var %</b>		
Total	1,7	nd
Sector petrolero	1,1	nd
Sector no petrolero	1,7	nd
<b>Tipo de Cambio Preferencial Bs./US\$</b>		
Fin de período	6,30	16,20
Promedio	5,80	13,40
Variación tipo de cambio %		
Fin de período	46,51 %	157,1 %
Promedio	34,90 %	131,0 %
<b>Inflación (Caracas) %<sup>1</sup></b>		
Variación acumulada	18,6	20,7
Variación anualizada	104,7	88,7
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>		
Activa promedio (6 princ. bancos)	15,3	16,6
DPF 90 días (6 princ. bancos)	14,5	14,5

<sup>01</sup> La información corresponde al mes de mayo de cada año.  
Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

La dinámica de los precios, de enero a mayo de este año, sigue un patrón muy similar al observado en 2013, si bien con alguna aceleración en los ajustes de precios, al registrar variaciones promedio mensual de 3,8 % (3,6 % intermensual en 2013). De este modo, la inflación pasa de 19,4 % en los cinco primeros meses del año 2013, a 23 % en igual periodo de este año. Por decimocuarto año consecutivo, el grupo Alimentos y bebidas no alcohólicas experimentó la mayor variación de precios con un registro de 29,6 % (frente a 27,8 % en igual lapso de 2013). El segundo grupo de mayor inflación fue Restaurantes y hoteles con 26,5 % (24,1 %). Las restantes agrupaciones mostraron tasas por debajo de la inflación promedio acumulada hasta mayo.

El gasto ejecutado por el Gobierno Central, del que se excluye para su consideración el pago del servicio de deuda, sumó a junio de este año Bs 386 millardos (Bs. 206,1 millardos en el primer semestre de 2013), para una expansión nominal de casi 90 % lo que descontado el efecto de la inflación hasta mayo, representan un incremento de 18 % en términos reales.

La liquidez monetaria en el semestre se expandió nominalmente en 18,6 % (17,5 % en el primer semestre del año pasado), lo que en términos reales y dada la inflación acumulada en los cinco primeros meses del año, significa una caída de 2,4 % en los medios de pago en poder del público (-5,5 % en igual periodo de 2013).

La política monetaria seguida por el Banco Central de Venezuela tuvo efectos restrictivos sobre la liquidez, en lo fundamental, con el objetivo de contrarrestar las presiones alcistas en los precios domésticos. Así, junto con el incremento del encaje legal (el encaje legal ordinario sobre los depósitos e inversiones cedidas se ajustó de 20,5 % a 21,5 % y el encaje marginal de 30 % a 31 %), las operaciones de mercado abierto generaron una astringencia neta de medios de pago en poder del público en el orden de los Bs 6,6 millardos, notablemente por sobre de los Bs. 2,5 millardos de la primera mitad de 2013. Por otro lado, la creación de dinero secundario a través del crédito bancario contribuyó a la expansión de la liquidez, al crecer la cartera de préstamos en 27,4 % (20,6 % en igual semestre de 2013). Hasta mayo, los créditos habían crecido en 20,6 %, ligeramente por debajo de la tasa de inflación. Las tasas de interés, que durante el primer trimestre (previo a la implantación de SICADII) habían ajustado a la baja cerca de 100 puntos básicos, repuntaron en el segundo trimestre. En el caso de las tasas activas su promedio pasó de 15,7 % en el primer semestre de 2013 a 16,1 %, este año, lo que representa un incremento de 36 pb de 16,4 % en el primer semestre de 2012 a 15,7 % este semestre. En el caso de las tasas pasivas rendidas por los Depósitos a Plazo Fijo a 90 días apenas aumentaron en 2 pb para promediar 14,52 % en tanto que las de Ahorro observaron una variación superior de 153 pb al pasar de 12,5 % a un promedio de 14,04 % en igual periodo.



**Jessica Subero**

*"Mercantil Aliado me parece muy cómodo y ofrece un buen servicio. Lo que más hago en la taquilla son retiros y depósitos. Mi papá y mi mamá también lo utilizan, casi toda mi familia es cliente de Mercantil porque la taquilla tiene muchos beneficios".*

**312**

**taquillas y comercios ubicados en 16 estados y en el Distrito Capital**, forman parte de la red Mercantil Aliado orientada a la atención de las Grandes Mayorías. A través de la red Mercantil Aliado, se ofrecen productos y servicios enfocados en las necesidades específicas de este segmento y constituye una alternativa bancaria en zonas de alta concentración poblacional. Mercantil Aliado cuenta con el apoyo de comercios radicados en la zona, los cuales actúan como corresponsales.





**José Antonio Luque**

*"La experiencia con la aplicación Mercantil Móvil ha sido muy valiosa. Por mi trabajo debo asistir a muchas reuniones con clientes fuera de la oficina y gracias a esta herramienta puedo efectuar mis transacciones de forma práctica sin ir al banco. Acudir a una oficina para hacer depósitos o transacciones va quedando en el baúl de los recuerdos".*

**40** millones de transacciones a través de la aplicación Mercantil Móvil efectuaron nuestros clientes a través de teléfonos inteligentes y tabletas, al cierre de junio de 2014. Por medio de este aplicativo, los clientes de Mercantil Banco pueden consultar sus cuentas, realizar pagos y transferencias de servicios. Además tienen acceso a un servicio de geoposicionamiento que les permite ubicar las Oficinas Bancarias, Cajeros Mercantil y puntos de atención Mercantil Aliado.

# Análisis de Resultados Consolidados

## Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 30 de junio 2014, 31 de diciembre y 30 de junio 2013 y se comentan las principales variaciones al comparar junio 2014 con diciembre 2013.

### Resumen del Balance General Consolidado

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

	Junio 30 2014 US\$ <sup>(1)</sup>	Junio 30 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Junio 30 2013 bolívares	Jun. 2014 vs. Dic. 2013 Aumento/ (Disminución) bolívares %	Jun. 2014 vs. Jun. 2013 Aumento/ (Disminución) bolívares %
Total Activo	35.798	224.959.269	183.030.629	130.584.264	41.928.640 22,9	94.375.005 72,3
Disponibilidades	8.038	50.513.970	44.543.920	28.816.907	5.970.050 13,4	21.697.063 75,3
Inversiones en Títulos Valores	7.446	46.794.136	45.067.501	31.135.153	1.726.635 3,8	15.658.983 50,3
Cartera de Créditos (neta)	19.617	123.279.963	89.809.279	68.031.778	33.470.684 37,3	55.248.185 81,2
Captaciones del Público	32.146	202.014.410	162.756.924	115.383.574	39.257.486 24,1	86.630.836 75,1
Patrimonio	2.906	18.263.252	16.557.049	12.080.782	1.706.203 10,3	6.182.470 51,2

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

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

### Activo Total

Al 30 de junio de 2014 el activo total consolidado de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 224.959 millones (US\$ 35.798 millones)<sup>1</sup> lo que representa un incremento de Bs. 41.929 millones (22,9 %) y Bs. 94.375 millones (72,3 %) con relación a diciembre y junio de 2013, respectivamente. La composición del activo total mantuvo a la cartera de créditos como elemento principal con una participación de 54,8 %; el portafolio de inversiones presenta una contribución de 20,8 %; mientras que las disponibilidades al final del semestre alcanzaron una participación de 22,5 %.

Al 30 de junio de 2014 Mercantil Banco Universal es el tercer banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 12,0 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 18,2 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 56,1 % de participación del total del sistema financiero.

### Disponibilidades

Al 30 de junio de 2014 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 50.514 millones (US\$ 8.038 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 5.970 millones (13,4 %) y Bs. 21.697 millones (75,3 %) con relación a diciembre y junio de 2013, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 25,0 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 48,2 %, siendo de 27,4 % y 55,1 % para diciembre 2013, respectivamente.

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

## Inversiones en Títulos Valores

### Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

(En miles de Bs. excepto porcentajes)	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Jun. 2014 vs. Dic. 2013		Jun. 2014 vs. Jun. 2013	
	<b>2014</b> bolívares	<b>2013</b> bolívares	<b>2013</b> bolívares	<b>Aumento/ (Disminución)</b> bolívares	<b>%</b>	<b>Aumento/ (Disminución)</b> bolívares	<b>%</b>
Banco Central de Venezuela (BCV)	7.397.822	9.753.685	4.075.597	(2.355.863)	(24,2)	3.322.225	81,5
Estado venezolano y Entes Públicos	39.042.530	35.037.610	26.766.212	4.004.920	11,4	12.276.318	45,9
Gob. y Agencias Garantizadas por Gobierno EE.UU.	151.349	143.634	231.004	7.715	5,4	(79.655)	(34,5)
Otros	202.435	132.572	62.340	69.863	52,7	140.095	224,7
<b>Total Inversiones</b>	<b>46.794.136</b>	<b>45.067.501</b>	<b>31.135.153</b>	<b>1.726.635</b>	<b>3,8</b>	<b>15.658.983</b>	<b>50,3</b>

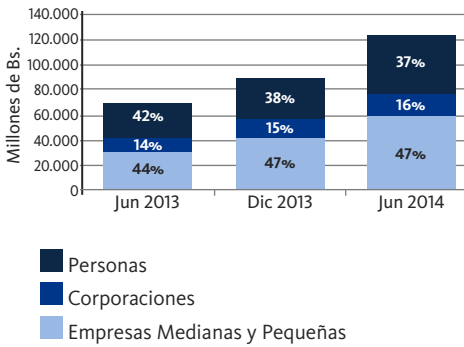
Al 30 de junio de 2014 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 46.794 millones (US\$ 7.446 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 1.727 millones (3,8 %) y Bs. 15.659 millones (50,3 %) con relación a diciembre y junio de 2013, respectivamente. Al 30 de junio de 2014 el total de las inversiones en títulos valores se compone de 83,4 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y Entes Públicos; 15,8 % en colocaciones en el Banco Central de Venezuela de los cuales 4,2 % tienen vencimientos menores a 30 días y 11,6 % con vencimientos mayores a 60 días; 0,4 % en títulos emitidos por el gobierno y agencias garantizadas por el gobierno de los Estados Unidos y 0,4 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado Venezolano representan 1,0 veces el patrimonio y 8,1 % de los activos. Mercantil Banco Universal posee 2,3 % de los títulos de deuda pública emitidos por el Estado Venezolano en moneda nacional y extranjera, según datos oficiales obtenidos del Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública al 31 de marzo de 2014.

Al 30 de junio de 2014, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 20.916 millones, los cuales representan el 44,7 % del portafolio de inversiones y 1,1 veces el patrimonio (Bs. 16.745 millones, los cuales representan el 37,2 % del portafolio de inversiones y 1,0 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2013).

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

## Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



## Cartera de Créditos

Al 30 de junio de 2014 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs. 123.280 millones (US\$ 19.617 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 33.471 millones (37,3 %) y Bs. 55.248 millones (81,2 %) con relación a diciembre y junio de 2013, respectivamente. Al cierre de junio de 2014, Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura y agrario con una participación de mercado de 16,0 % y 15,6 % respectivamente, segundo lugar en cartera de créditos bruta y créditos destinados al sector turismo con una participación de mercado de 15,0 % y 12,3 %, respectivamente. En cuanto a créditos destinados al sector hipotecario ocupa el tercer lugar con una participación de mercado del 6,9 %. La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índice de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera de créditos bruta de 0,4 % que compara con 0,6 % del sistema financiero venezolano.

El 99,2 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 30 de junio de 2014. La provisión para la cartera de créditos consolidada representa una cobertura de 931,9 % de la cartera vencida y en litigio (914,5 % y 546,4 % al 31 de diciembre y 30 de junio de 2013, respectivamente).

## Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos<sup>(2)</sup>

	Promedios del Sistema	Junio 30 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Junio 30 2013 bolívares
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,6	0,4	0,4	0,7
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	484,0	931,3	913,7	545,8
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,8	3,4	3,9	3,9

<sup>(2)</sup> Sobre operaciones en Venezuela

## Cartera de Créditos Bruta Por Situación

(En miles de Bs. excepto porcentajes)	Junio 30 2014		Diciembre 31 2013		Junio 30 2013	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	126.586.702	99,2	92.479.759	99,0	69.730.344	98,5
Reestructurada	540.771	0,4	545.128	0,6	554.603	0,8
Vencida	462.268	0,4	389.596	0,4	483.269	0,7
En Litigio	204	0,0	5.180	0,0	21.527	0,0
<b>Total</b>	<b>127.589.945</b>	<b>100,0</b>	<b>93.419.663</b>	<b>100,0</b>	<b>70.789.743</b>	<b>100,0</b>

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

Al 30 junio de 2014 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 28 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial y turístico. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

### 30 de junio de 2014

Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria <sup>(a)</sup>	20.329.310	28,7	23,0	13	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2012.
Microempresarial	3.299.087	3,6	3,0	24	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013.
Hipotecaria <sup>(b)</sup>	4.451.777	7,7	-	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013.
Turismo <sup>(c)</sup>	2.155.981	3,1	2,0	9,84 o 6,84	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013 y 2012.
Manufacturera <sup>(d)</sup>	13.942.457	15,0	-	18 o 16,20	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2013.
	<b>44.178.612</b>	<b>58,1</b>	<b>28,0</b>		

a) En julio de 2012 Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) y en mayo de 2012 el Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A., emitieron Obligaciones al Portador no Convertibles en Acciones destinadas al fortalecimiento y financiamiento dentro del marco de la Gran Misión Agro-Venezuela del Fondo Ezequiel Zamora que en conjunto ascienden a Bs. 1.587 millones, estas emisiones pueden ser imputadas a la cartera agrícola obligatoria hasta por un máximo del 30 % del total de la cartera requerida, conforme con lo autorizado por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras en julio de 2012.

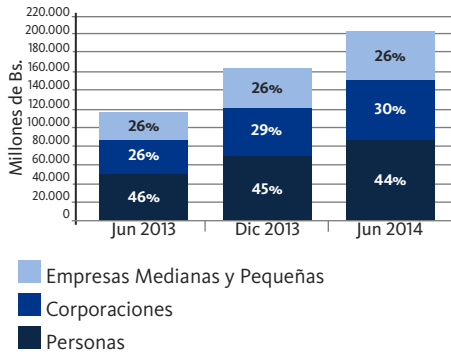
b) Al 30 de junio de 2014 el Banco mantiene Bs. 12.765 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., destinados al financiamiento de la Gran Misión Vivienda Venezuela, de los cuales Bs. 2.658 millones son imputables a la cartera hipotecaria del 2014.

c) La Ley de Crédito para el Sector Turismo estableció entre otros aspectos la distribución de la cartera de créditos basada en segmentos de acuerdo con el monto facturado por el prestatario durante el año, fijándose en un 40 % para el segmento A (hasta 20.000 Unidades Tributarias (U.T.)); un 35 % para el segmento B (entre 20.000 y 100.000 U.T.) y un 25 % para el segmento C (más de 100.000 U.T.). Al 30 de junio de 2014 el Banco mantiene Bs. 207 millones en acciones Tipo "B" de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A. (SOGATUR), imputables al cumplimiento de la cartera turística.

d) En junio de 2013 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública establecieron las actividades a las que debe estar dirigido el financiamiento de la cartera manufacturera de los Bancos Universales, el cual debe concentrar el 60 % del total de los recursos destinados a los sectores estratégicos de desarrollo, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias y estatales.



## Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios



## Captaciones del Público

Al 30 de junio de 2014 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 202.014 millones (US\$ 32.146 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 39.257 millones (24,1 %) y Bs. 86.631 millones (75,1 %) con relación a diciembre y junio de 2013, respectivamente, principalmente por el crecimiento de los depósitos a la vista que están relacionados con los altos niveles de liquidez del sistema financiero en Venezuela y con los límites internos de riesgo.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs. 138.936 millones, 27,7 % de incremento respecto al semestre anterior representando el 68,8 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 8.315 millones (16,6 %) y Bs. 31 millones (6,5 %), respectivamente en el mismo periodo.

Al 30 de junio de 2014, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 20,6 % de participación de mercado en depósitos de ahorro y segundo lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado de 12,2 %.

## Patrimonio

Al 30 de junio de 2014 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 18.263 millones (US\$ 2.906 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 1.706 millones (10,3 %) y Bs. 6.182 millones (51,2 %) con relación al cierre de diciembre y junio de 2013, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2013, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2014 de Bs. 3.505 millones, disminución de Bs. 1.099 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y disminución de Bs. 699 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta.

Para Mercantil Banco Universal, al 30 de junio de 2014, el índice de patrimonio sobre activos es de 9,6 %<sup>2</sup> (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 16,2 % (mínimo requerido 12%) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (10,9 % y 19,0 % al 31 de diciembre de 2013 y 11,3 % y 19,6 % al 30 de junio de 2013, respectivamente).

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

<sup>(2)</sup> Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por Estado Venezolano y Entes Públicos.

## Ganancias y Pérdidas

### Margen Financiero

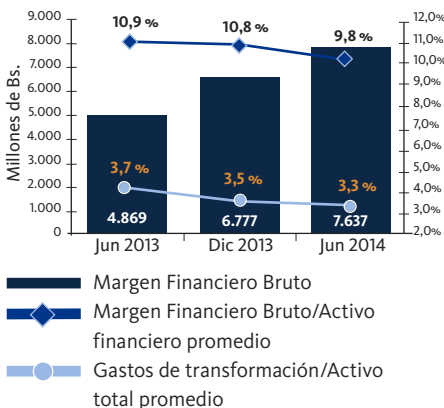
Semestre finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Junio 30	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Jun. 2014 Vs. Dic. 2013		Jun. 2014 Vs. Jun. 2013	
	2014	2014	2013	2013	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
	US\$( <sup>1</sup> )	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	1.819	11.432.207	9.551.929	7.124.322	1.880.278	19,7	4.307.885	60,5
Gastos Financieros	604	3.795.564	2.774.908	2.255.397	1.020.656	36,8	1.540.167	68,3
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>1.215</b>	<b>7.636.643</b>	<b>6.777.021</b>	<b>4.868.925</b>	<b>859.622</b>	<b>12,7</b>	<b>2.767.718</b>	<b>56,8</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	23	145.241	104.551	82.551	40.690	38,9	62.690	75,9
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	142	893.779	1.129.434	575.381	(235.655)	(20,9)	318.398	55,3
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.096</b>	<b>6.888.105</b>	<b>5.752.138</b>	<b>4.376.095</b>	<b>1.135.967</b>	<b>19,7</b>	<b>2.512.010</b>	<b>57,4</b>
Otros ingresos netos	217	1.365.775	2.176.698	1.037.355	(810.923)	(37,3)	328.420	31,7
Gastos de Transformación	736	4.627.781	3.747.623	2.912.571	880.158	23,5	1.715.210	58,9
Impuesto sobre la renta	19	121.202	1.063	155.217	120.139	100,0	(34.015)	(21,9)
<b>Resultado neto</b>	<b>558</b>	<b>3.504.897</b>	<b>4.180.150</b>	<b>2.345.662</b>	<b>(675.253)</b>	<b>(16,2)</b>	<b>1.159.235</b>	<b>49,4</b>

### Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el primer semestre de 2014 Bs. 7.637 millones (US\$ 1.215 millones)<sup>1</sup>, lo que representa un incremento de Bs. 860 millones (12,7 %) y Bs. 2.768 millones (56,8 %) con relación al margen de los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2013, respectivamente. El aumento con respecto al 30 de junio de 2013, obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil Banco Universal al 30 de junio de 2014 fue de 9,8 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 10,9 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 11.432 millones registrando un incremento de 60,5 % respecto al mismo semestre del año anterior. Los gastos financieros se ubicaron en Bs. 3.796 millones 68,3 % superior al primer semestre de 2013.

El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 63,2 % al cierre del primer semestre de 2014 (61,4 % al cierre de junio de 2013).

### Evolución del Margen Financiero



### Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el primer semestre de 2014 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 894 millones (US\$ 142 millones)<sup>1</sup> lo que representa una disminución de Bs. 236 millones (20,9 %) y un aumento de Bs. 318 millones (55,3 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio 2013, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 4.310 millones al 30 de junio de 2014 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 931,9 %.

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



## Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el primer semestre de 2014 un total de Bs. 1.366 millones (US\$ 217 millones)<sup>1</sup>, lo que representa una disminución de Bs. 811 millones (37,3 %) y un aumento de Bs. 328 millones (31,7 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio del año 2013, respectivamente. La disminución con relación a diciembre 2013 corresponde principalmente a los ingresos por diferencias en cambio producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, el cual pasó de Bs. 4,2893/US\$ 1 a Bs. 6,2842/US\$ 1. La variación respecto al primer semestre de 2013, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 596 millones (86,2 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débitos, así como otras comisiones por operaciones de clientes, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el periodo.
- Disminución de Bs. 92 millones (21,8 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el primer semestre de 2014 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 329 millones.
- Aumento de Bs. 176 millones (235,8 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros

## Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el primer semestre de 2014 un total de Bs. 4.628 millones (US\$ 736 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 880 millones (23,5 %) y Bs. 1.715 millones (58,9 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio del año 2013, respectivamente. El aumento con respecto al primer semestre de 2013, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 530 millones (38,8 %) en gastos de personal. El aumento en los gastos incluye la aplicación de políticas de compensación y beneficios en respuesta a las circunstancias económicas y a la mensualización (pago fraccionado) a partir de enero 2014 de la bonificación única anual establecida en el contrato colectivo y en los contratos individuales de trabajo. Los activos por empleado, pasaron de Bs. 17,9 millones en el 2013 a Bs. 31 millones en el 2014.
- Aumento de Bs. 550 millones (75,5 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 635 millones (77,6 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 249 millones (86,2 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros; Bs. 259 millones (104,3 %) por gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 98 millones (64,1 %) en impuestos y contribuciones, y aumento de Bs. 30 millones (23,3 %) en otros gastos generales y administrativos.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el primer semestre del año 2014 fue de 3,3 % en comparación con 3,7 % del primer semestre de 2013, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 34,9 % siendo para el primer semestre de 2013 de 34,3 %, el número

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

de empleados se ha mantenido en los mismos niveles durante los últimos cinco semestres. Los gastos de personal y operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 60,9 % en los últimos 12 meses al 31 de mayo de 2014.

### *Impuestos y Contribuciones*

Para el semestre finalizado el 30 de junio de 2014 Mercantil Banco Universal y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 121 millones por la estimación del impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 175 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 247 millones por Impuestos Municipales, Bs. 1.183 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 95 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y Bs. 209 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus filiales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales representan el 30,7 % de los gastos del banco, los cuales sumados al Impuesto Sobre la Renta equivalen al 32,7 % de tales gastos (27,2 % y 30,9 % al 30 de junio de 2013, respectivamente).

### **Edgar Montañez**

*"El servicio de Vía Rápida Mercantil es extraordinario y de fácil uso. Hay que darlo a conocer al mayor número de personas. Si tuviera que recomendarlo a otros clientes les diría que hagan sus operaciones por esa vía porque es rapidísimo".*



# 63,4

**millones de transacciones se realizaron durante el primer semestre de 2014** a través de nuestra red de 1.357 cajeros automáticos de los cuales 145 son cajeros multifuncionales. La nueva Vía Rápida Mercantil ubicada en 32 áreas de autoservicio a nivel nacional, pone a disposición de la clientela los nuevos equipos multifuncionales que permiten realizar rápidamente y en horario extendido depósitos en efectivo y cheques; así como todo tipo de consultas, retiros y transferencias. Una de las más recientes inauguraciones de estos centros de atención integral se realizó en la oficina de Centro Comercial Santa Fe ubicada en el sureste de Caracas.

2

### **Zeila Tortoza**

*Supervisora de Operaciones Oficina Principal*

*"Hace 13 años ingresé a la organización como cajera. He crecido con el Banco y he tenido la oportunidad de conocer a personas maravillosas que han sido ejemplo para seguir adelante. Mi intención es seguir formando parte de la imagen de esta gran institución financiera. Estoy orgullosa de ser Gente Mercantil".*



# 7.267

**trabajadores conforman el grupo de colaboradores de Mercantil Banco,** quienes tienen una importante orientación de servicio y atención a la clientela y actúan con claros principios y valores en el marco del Código de Ética Mercantil. Los colaboradores de Mercantil disponen de oportunidades de capacitación y desarrollo individual; y tienen un conjunto de beneficios económicos y sociales que les permite mejorar su calidad de vida y la de su entorno familiar.

# Oficinas Internacionales y Direcciones Corporativas

## Direcciones Corporativas

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

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

## Oficinas Internacionales

### Agencia y Sucursal

**ESTADOS UNIDOS**  
AGENCIA CORAL GABLES, FLORIDA  
220 Alhambra Circle, Coral Gables  
Fl. 33134, U.S.A.  
Telf.: (1-305) 460.8500  
Fax: (1-305) 460.8595  
Télex: 681278 BMER UW  
asala@mercantilcb.com

**CURAZAO**  
SUCURSAL CURAÇAO  
Abraham Mendez Chumaceiro Boulevard 1  
Willemstad, Curaçao.  
Tel.: (5999) 432.3000  
Fax: (5999) 461.1974 / 432.5049  
fgirigori@bancomercantilcu.com

### Oficinas de Representación

**BOGOTÁ**  
Av. 82, N° 12-18, Piso 8, Ofc. 805  
Edificio Interbolsa, La Cabrera Bogotá,  
D.C. Colombia  
Tel.: (57-1) 635.0035  
Fax: (57-1) 623.7701  
jrequena2@mercantilcb.com

**LIMA**  
Edificio Banco de Comercio  
Av. Canaval y Moreyra 452, Pisos 15-17  
San Isidro, Lima 27, Perú.  
Tel.: (511) 442.5100  
Fax: (511) 442.5100 Ext. 237  
Rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

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

**NUEVA YORK**  
11 East 51st. Street, New York  
NY, 10022-5903, U.S.A.  
Tel.: (1-212) 891.7479  
Fax: (1-212) 891.7419  
ljordan@bancomercantilny.com

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





**Padre Marcos Linares**

*“El aporte de Mercantil ha sido muy importante desde el inicio de este proyecto hace más de 10 años. Este tiene como fin ayudar a las personas en estado de vulnerabilidad, brindándoles alimentación a través de nuestros comedores ubicados en zonas populares. El apoyo también ha sido fundamental, no solo para adquirir los alimentos, sino también para ofrecer oportunidades de trabajo a las personas que se dedican a atender esta labor diariamente”.*

**505.000**

**personas son beneficiadas** por la inversión social de Mercantil Banco, la cual se orienta principalmente a apoyar programas, proyectos e iniciativas que adelantan una serie de instituciones en materia de educación y desarrollo social en Venezuela. Los aportes se destinan en un 47 % a instituciones educativas y en un 53 % a instituciones de desarrollo social, salud y cultura.



# Agradecimiento

Mercantil Banco Universal expresa su reconocimiento a la clientela del Banco y a sus Trabajadores, quienes a través de sus testimoniales y opiniones, han participado en la elaboración de este Informe Semestral de la Institución.

A todos ellos nuestro agradecimiento por su confianza y por formar parte de Mercantil.

## **Trabajadores de Mercantil Banco Universal**

### **Oficina CC. Tolón, Caracas**

Juan Ayala  
Lorena Culma  
Thais Escala  
Andrés Fuentes  
Yesica García  
José Jiménez  
Luis Lazarde  
Luisana López  
Gilbert Martínez  
Jorge Martínez  
Lady Ortiz  
José Ángel Ostos  
Ginnys Seijas  
María de los Ángeles Suárez  
Edwin Villamizar

### **Oficina Principal**

Zeila Tortoza

## **Clientes de Mercantil Banco Universal**

Carlos Ávila  
Ramón Castro  
Mariana García  
Yraima González  
Freddy Guerrero  
Padre Marcos Linares  
José Antonio Luque  
Edgar Montañez  
Jessica Subero

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas  
Fotografía: Walter Otto  
Diseño Gráfico: Arte Impreso H.M., C.A.  
Caracas, Venezuela, Agosto de 2014







Avenida Andrés Bello N° 1. Edificio Mercantil  
Caracas 1050, Venezuela. Teléfono: (58 212) 503.1111  
[www.bancomercantil.com](http://www.bancomercantil.com)