

Informe 2021
Primer Semestre

INFORME 2021

PRIMER SEMESTRE

Contenido

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	22
Informe de los Comisarios	23
Estados Financieros	24
Entorno Económico	27
Análisis de Resultados Consolidados	29
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	35

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 790.484 millardos, un patrimonio de Bs 179.066 millardos y más de 2.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 96 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 30 de junio de 2021, con más de cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 219 oficinas a nivel nacional, 938 cajeros automáticos de los cuales 171 son cajeros multifuncionales y 57.436 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, *merchant* y de comercio electrónico; además, dispone para sus clientes acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet. Adicionalmente, cuenta con la red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone de 187 puntos de atención distribuidos en comunidades de diferentes estados del país. La plataforma tecnológica registró al cierre del primer semestre del año 2021, a través de sus diferentes canales electrónicos, 623 millones de transacciones financieras y no financieras.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. Además, mantiene productos y facilidades de crédito para personas naturales con destino a la adquisición de vehículos y viviendas. Mercantil es emisor de las tarjetas de crédito Visa, Mastercard y Diners Club y cuenta con una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima. En forma directa, y a través de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

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

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

Indicadores Relevantes

Junio 2021



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

Participación de Mercado (Sistema privado venezolano)



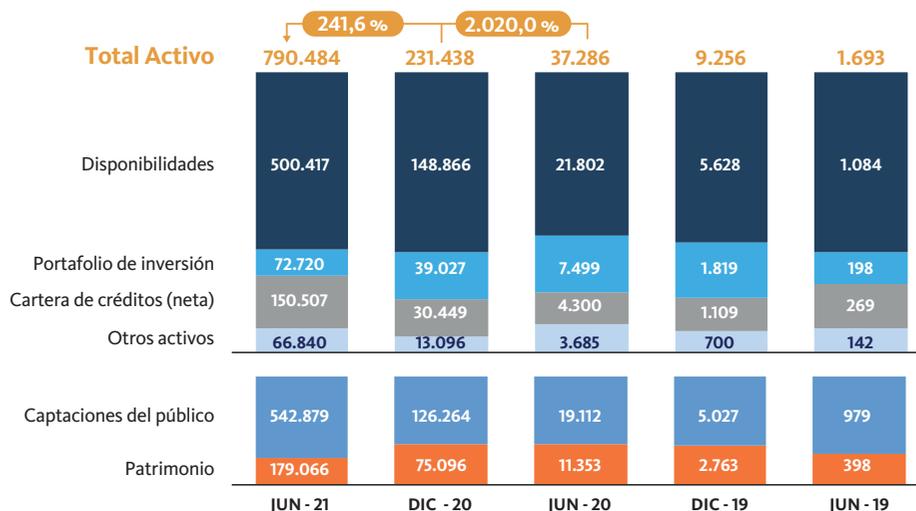
Resultado Neto



Bs 4.208
MILLARDOS

- Crecimiento de 1.983,2 % con respecto al primer semestre de 2020
- Disminución de 32,6 % en comparación con el segundo semestre de 2020

Balance General



Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Acosta **
Presidente Ejecutivo

Alfredo Travieso P. ²
Eduardo Mier y Terán ¹
Luis A. Marturet M. ²
Roberto Vainrub A. ³

Suplentes

Alejandro González S. ²
Rafael Sánchez B. ³
Gustavo Galdo C. ³
René Brillembourg C. ¹
Claudio Dolman C. ²
Gustavo A. Vollmer S. ¹
Gustavo Machado C. ³

Secretario

Rafael Stern S.

Secretario Suplente

José M. Lander A.

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 Acosta *
Presidente Ejecutivo

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales
y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Alejandro Balestrini O.
Gerente de Finanzas

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

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente de Desarrollo de Negocios

Rafael Stern S.
Secretario de la Junta Directiva

José M. Lander A.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

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

Nota: En virtud de disposiciones estatutarias, existen los Comités de Auditoría, 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
(**) Director Principal

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs 4.275,94773

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 27 de septiembre de 2021, 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 2021, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
3. Considerar un ajuste de la remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que:

- a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)"; y,
- b) la Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno, se encontrarán a su disposición con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas.

Caracas, 26 de agosto de 2021.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner

Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 26 de agosto de 2021

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al primer semestre del año 2021.

Entorno Económico / Situación Económico Financiera

Los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2021 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales estados financieros.

El desempeño de la economía venezolana y su sistema financiero continuó condicionado por el mantenimiento de las medidas de contención del virus, que ha supuesto seguir con el mecanismo de flexibilización 7+7 plus.

En el ámbito monetario, el Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo la orientación restrictiva de la política monetaria que inició en agosto de 2018 con la finalidad de atenuar las presiones sobre la inflación y el tipo de cambio. Sin embargo, en el mes de enero, para aliviar la escasa liquidez bancaria, acordó reducir el coeficiente de encaje legal sobre las obligaciones netas semanales desde 93 % hasta 85 % y, en el mes de abril, aprobó un descuento único sobre los requerimientos de encaje válido para el mes de mayo de 2021. Sin embargo, a lo largo del primer semestre del año, se mantuvo elevado el costo de incurrir temporalmente en déficit de encaje (138 %) aprobándose un incremento de dos (2) puntos porcentuales (pp) si en un lapso de treinta (30) días se incurría en un déficit entre tres (3) y siete (7) veces y cuatro (4) pp adicionales si se incurre ocho (8) veces. Por otra parte, el BCV mantuvo la cartera de créditos indexada al tipo de cambio oficial en el que las UVCP (Unidad de Valor de Crédito Productivo) y UVCC (Unidad de Valor de Crédito Comercial) pasaron a llamarse Unidad de Valor de Crédito (UVC). Adicionalmente, elevó el costo del financiamiento, al aplicar una tasa de interés anual de 2 % para las UVCP (antes 0 %) y entre 4 % y 10 % para las UVCC (antes entre 4 % y 6 %).

Bajo estas condiciones, la intermediación financiera medida a través del indicador colocaciones brutas/captaciones del público pasó de 20,5 % al cierre de 2020 a 17,1 % en el primer semestre de 2021.

Por otra parte, durante el primer semestre del año 2021, estuvo vigente la medida de mantener en similar clasificación de riesgo a los créditos otorgados antes de la pandemia declarada por el COVID-19 para aquellos deudores con limitaciones para cumplir sus compromisos de pago por efectos de paralización de sus actividades productivas, así como también se acordó mantener en la categoría de Riesgo “A” a los créditos otorgados durante el Estado de Excepción de Alarma. De esta forma, el indicador de calidad de la cartera de créditos continuó disminuyendo desde 3,3 % al cierre de diciembre de 2020 hasta 2,3 % al cierre de junio de 2021.

Igualmente, la banca mantuvo los esfuerzos por contener el crecimiento de sus gastos en medio de las presiones inflacionarias que aún se mantienen en la economía venezolana. Los gastos de personal + generales y administrativos crecieron en el primer semestre del año por debajo de la inflación, no obstante, debido al menor crecimiento del activo, la eficiencia administrativa desmejoró. De allí que, el indicador Gastos de Personal + Generales y Administrativos / Activo Promedio se ubicó en 5,6 % al cierre de junio de 2021 frente a 4,6 % en diciembre de 2020.

Finalmente, el principal ingreso financiero de la banca proveniente de la intermediación financiera registró un crecimiento de 427,1 % en el primer semestre, en tanto que el gasto por captaciones fue superior a este al ubicarse en 439,1 % en parte debido al mayor costo de las captaciones ante el ajuste de las tasas de interés de las operaciones pasivas aprobado en el mes de enero (el rédito mínimo de los depósitos a plazo pasó de 24 % a 36 % y el de los depósitos de ahorro de 21 % a 32 %). No obstante, los indicadores de rentabilidad se mantuvieron inalterados en el primer semestre del año frente al registro de cierre de 2020, el ROA en 2,3 % y el ROE en 10,1 %.

En cuanto a los resultados del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del primer semestre de 2021 fue de Bs 4.208 millardos, que en términos nominales compara con la obtenida en el segundo semestre de 2020 de Bs 6.240 millardos.

El activo total se situó en Bs 790.484 millardos, 241,6 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2020 de Bs 231.438 millardos. El patrimonio alcanzó Bs 179.066 millardos, 138,4 % superior al registrado en diciembre de 2020, el cual se ubicó en Bs 75.096 millardos.

Las captaciones del público se situaron en Bs 542.879 millardos, 330,0 % superior respecto al nivel registrado en diciembre de 2020 de Bs 126.264 millardos.

Durante el primer semestre de 2021, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales que por su cuantía merece destacar, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 6.122 millardos y representan el 145,5 % del resultado neto del Banco, correspondiendo Bs 255 millardos al gasto de Impuesto Sobre la Renta (I.S.L.R.) neto del impuesto sobre la renta diferido, adicional al Impuesto a Grandes Patrimonios (I.G.P.) por Bs 157 millardos.

En otra materia, el Banco mantiene su calificación de riesgo internacional asignada por la agencia Fitch Ratings, en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad. Cabe destacar que esta filial posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito para el cierre del primer semestre del año 2021, señalan que 86,4 % se encuentran respaldada con algún tipo de garantía, cuando se incluye la cartera contingente la proporcionalidad de la garantía es de 88,3 % (Incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos el 89,6 % de los créditos otorgados a los segmentos Pymes y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía, el segmento Alta Renta posee el 83,5 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 94,6 % respaldado con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

En materia de operaciones activas, durante el primer semestre de 2021 no hubo operaciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio y por ende, no debieron reportarse a la Junta Directiva, que conforme a lo previsto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario le correspondería aprobar y/o ratificar.

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

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

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

La cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 234,9 % respecto al saldo arrojado al cierre de diciembre de 2020, al ubicarse en Bs 90.121 millones. Así, el Banco se sitúa de cuarto en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 10,0 %. Considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la tercera posición con una participación de 13,2 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,1 %, menor que el del sistema financiero venezolano, el cual en su conjunto un 2,3 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en niveles satisfactorios al situarse en 2.222,5 %, frente a 16.238,1 % a diciembre de 2020.

El crecimiento en las colocaciones fue promovido, principalmente, por créditos UVC destinados a los sectores comercial, microcrédito y agrario, los cuales registran incrementos de 244,6 %, 9.630,4 % y 48,1 %, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre de diciembre de 2020.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 86,1 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por microcréditos con un 6,6 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al mes de junio de 2021, es como sigue: i) Agrícola, Pesquera y Forestal, 5,17 % (Bs 4.656 millardos), en este rubro se incluyen los créditos liquidados con base a la Unidad de Valor de Crédito (UVC); ii) Construcción, 0,04 % (Bs 38 millardos); iii) Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles, 82,92 % (Bs 74.729 millardos); iv) Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones, 0,14 % (Bs 130 millardos); v) Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas, 1,45 % (Bs 1.301 millardos); vi) Servicios Comunales Sociales y Personales, 9,53 % (Bs 8.591 millardos); y, vii) Otras actividades, 0,75 % (Bs 676 millardos).

Productos y Servicios

Durante el primer semestre del año 2021, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, registrándose más de 5 millones de clientes activos, y titulares de al menos un (1) producto.

Al cierre del primer semestre de 2021, Mercantil logró un share del 20,7 %, siendo el segundo en el sistema financiero privado, con más de US\$80 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$292 millones. Se activaron más de 10 mil cuentas denominadas en Moneda Extranjera (M/E) y los ingresos transaccionales estuvieron por encima de US\$2 millones.

En este semestre entró en producción el uso de la Tarjeta de Débito extendida que permite el complemento de pago en bolívares con el uso de la cuenta en M/E, fortaleciendo la propuesta de valor transaccional para las personas naturales.

La cartera de Tarjetas de Crédito cerró en el primer semestre de 2021 en Bs 1,2 billones (incluyendo líneas paralelas), lo que representa 1,39 % del total de la cartera de crédito del Banco, contando con alrededor de 2 millones de tarjetahabientes.

Por otra parte, continuando con el proceso de Transformación Digital, que se viene consolidando en la organización, se incrementaron las actividades de adiestramiento, en su mayoría de manera virtual, lo cual facilitó la combinación de los esquemas laborales y de estudio. Adicionalmente, para algunos tópicos se utilizó el formato de “bootcamp” que permite el aprendizaje, a través de la experiencia, en los llamados ambientes de inmersión total, para evitar la distracción de los participantes. También, se continuó con la adopción de nuevas metodologías de trabajo, bajo los parámetros “Agiles” y “Devops”, siempre orientados a generar mejores experiencias al cliente y mayor eficiencia.

La asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial) al cierre del primer semestre de 2021, alcanzó un (1) millón de conversaciones desde sus inicios en mayo de 2019, manteniéndose como el segundo canal de interacción, luego del Interactive Voice Response (IVR). MIA, es el único *chatbot* de la banca venezolana con capacidad de autogestionar claves y realizar solicitudes de los clientes (cambio de datos, abrir cuentas, entre otros). Para el primer semestre de 2021, se realizaron alrededor de 15 mil gestiones de claves y se abrieron aproximadamente 300 nuevas cuentas, mejorando la experiencia de los clientes al recibir respuestas sobre cómo tramitar requerimientos e información de productos y servicios. El Asistente Virtual permite una conversación más cercana con el cliente, lo cual ha sido valorado positivamente por los clientes viéndose reflejado en el Net Promoter Score (NPS), donde obtuvo un grado de satisfacción de 35,82 %.

Al cierre del primer semestre de 2021, apoyados en la nueva experiencia de Mercantil Móvil Personas (MMP) con diseños novedosos y sencillos, se incluyeron las operaciones Multimoneda, que les permite a los clientes comprar o vender Divisas en el Mercado del Menudeo. MMP alcanzó una valoración en el Market de aplicaciones de 4,1 / 5 en Android y 3,9 / 5 en iOS.

Asimismo, para continuar consolidando la estrategia de *Open Banking*, se mantuvo la ampliación de la oferta de APIs (interfaces de programación de aplicaciones) de pagos en el Portal de API de Mercantil (*Developer portal*), mientras que a los botones de Pagos de Tarjetas de Crédito y Débito Mercantil (API pagos con tarjetas), se le sumó el Botón de Pagos Móviles (API de C2P). También se incorporó en este primer semestre del año el API para Transmisión Electrónica de Datos (API TED) para el envío de Archivos de Pagos de Proveedores y Nómina. Estas ofertas se mantienen actualizadas y se van añadiendo nuevas funcionalidades para mejorar los negocios de nuestros clientes. A través de los botones de pagos se realizaron más de 200 mil transacciones.

Se retomó el boletín Impulso Digital, una publicación interna, que permite conocer los avances de los proyectos digitales más relevantes de la organización.

Asimismo, bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del primer semestre de 2021 se realizaron 623 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99,86 % se realizaron por canales electrónicos.

En el segmento de las personas naturales, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes al alcanzar un promedio de 1,5 millones de usuarios activos, quienes al cierre del primer semestre de 2021 realizaron alrededor de 300 millones de transacciones, lo cual representa el 45 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales.

Por otra parte, durante el primer semestre del año, se implementaron una serie de iniciativas para impulsar la recaudación, haciendo énfasis en la afiliación de comercios de gran facturación. Entre los esfuerzos más resaltantes se encuentra: la integración de TPago a la plataforma de InstaPago, empresa que ofrece mecanismos de pagos y servicios de conciliación a empresas de recaudación. El 28 de febrero de 2021 terminó la promoción TPago Tpremia, a través de la cual se logró un incremento del 3,03 % en las afiliaciones de P2P y se obtuvieron ingresos netos de Bs 22 millardos. Además, se alcanzaron más casi 1 millón de usuarios en las Redes Sociales (RR. SS.), y se obtuvieron más de 3.600 vistas de la campaña.

Esto contribuyó con el incremento de más del doble de las conversaciones en MIA, en comparación al promedio mensual de 2020. Adicionalmente, en abril se realizó el lanzamiento de TPago C2P, modalidad de pagos móviles en la que el comercio inicia la transacción y el cliente autoriza la compra. La estrategia comunicacional se basó en una campaña dirigida a personas naturales, para informar la manera de solicitar la clave, y otra orientada a comercios, para impulsar las distintas modalidades, con Merchant y Botón de Pagos C2P.

Todos estos esfuerzos contribuyeron a alcanzar para el cierre del primer semestre del año 2021, un total de casi 2 millones de clientes afiliados, 1,2 millones de descargas de la aplicación y 125 millones de transacciones acumuladas de TPago personas (P2P). A través de TPago para comercios (P2C), para el cierre del mes de junio se registró un total de alrededor de 30 mil comercios afiliados y 2 millones de transacciones acumuladas de TPago a Comercios P2C, lo que representó un incremento del 34 % en comparación con el segundo semestre del año 2020. Se incorporó P2C con notificación para las empresas, C2P SMS y se incluyeron mejoras al APP.

En el primer semestre de 2021, se recibieron 1.400 nuevas afiliaciones a Puntos de Venta, apoyados por la Red de Oficinas y por las Jornadas de afiliación y comercialización de los mismos, para los cuales se realizaron diez (10) operativos virtuales y seis (6) presenciales con los aliados comerciales, logrando colocar casi 2 mil puntos de venta. Al 30 de junio de 2021, el volumen total de facturación cerró en Bs 260 billones representado una cifra alrededor de 20 millones de transacciones aprobadas.

Se mantuvo el impulso al Portal de Pagos Mercantil, el cual cuenta con empresas de servicios de diferentes sectores afiliadas al producto Cobranza de Facturas, las cuales recibieron por este canal más de 280 mil transacciones.

Con el objetivo de seguir incorporando innovaciones a la Banca en Línea de Mercantil para responder a los requerimientos de los clientes en sus operaciones del día a día, se incluyó en Mercantil en Línea Empresas (MELE) la funcionalidad de envío de archivos multimonedas; así como también, la incorporación en Buzón Seguro de los archivos que permiten a nuestros clientes de empresas mejorar y simplificar sus procesos de conciliación. La medición de nuestra Banca en Línea en el primer semestre obtuvo un Net Promoter Score de 70 %.

En el tema de recaudación se impulsó la oferta de opciones que ofrece Mercantil para el pago de servicio de televisión satelital SimpleTV.

Por otra parte, al cierre del primer semestre de 2021 la cuenta oficial de Mercantil en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 350 mil seguidores, un 3,5 % más que en el mismo período de 2020. Dicha cuenta tiene por objetivo informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. A través de esta cuenta fueron atendidos casi 90 mil planteamientos, lo que representa un incremento de 2,3 % en comparación con el primer semestre de 2020.

En este período también se incrementó la presencia en RR. SS. del Banco, con el crecimiento de sus cuentas en Instagram @mercantilbancouniversal (42.950 seguidores) y en Facebook Mercantil Banco Universal (8.018 seguidores). Por otra parte, la red social profesional LinkedIn de Mercantil Banco registra 56.970 seguidores.

Durante el primer semestre de 2021, se ejecutaron 18 campañas digitales pagas a través de las RR. SS. Instagram y Facebook para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, lo que arrojó como resultado más de 3,5 millones de personas alcanzadas; 13,5 millones de impresiones y más de 27 mil clics a distintas direcciones url relacionadas con la página web de Mercantil, C.A., Banco Universal.

En el área de marca fue realizada la campaña “Estamos listos para seguir a tu lado, impulsándote en 2021”, que fue difundida a través de correo electrónico, página web y publicación en RR. SS..

También se efectuó el ciclo de webinars “Impulsando el Cambio Digital”, en alianza con la experta en Mercadeo Digital, Isabel Bermúdez. Gracias a esta acción se obtuvieron más de 50 mil registros, de los cuales 12 mil fueron no clientes, de modo que puedan ser contactados para iniciativas relacionadas con la oferta de productos y servicios. Además, a raíz de este ciclo se incrementó en más de 9 mil la base de seguidores en las RR. SS. del Banco.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el primer semestre del año 2021, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco fue de 329 millones de operaciones. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo llegaron a 20.252, que equivalen al 0,006 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Esas 20.252 transacciones relacionadas que alcanzaron un monto de Bs 520 millardos fueron reportadas a la Sudeban a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

Del total de transacciones reclamadas, 8.756 (43 %) por un monto total de Bs 131 millardos, fueron declaradas procedentes; 7.445 (37 %) por un monto total de Bs 275 millardos fueron declaradas no procedentes y 4.051 (20 %) por un monto total de Bs 114 millardos, se encontraban en proceso de solución.

De total de 8.756 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 79,8 % corresponde a Tarjetas de Débito; 19,6 % a cuentas de depósitos (cuentas corrientes y cuentas de ahorros); 0,4 % Tarjetas Prepagadas; y 0,2 % a Tarjetas de Crédito. En el caso de las 7.445 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 70 % corresponden a Tarjetas de Débito; 29 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); y 1 % cheques. De las 4.051 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 75,3 % corresponden a Tarjetas de Débito; 23,8 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); 0,3 % Tarjetas de Crédito; 0,3 % cheques y 0,3 % las Tarjetas Prepagadas.

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas trece (13) denuncias ante la Sudeban que equivalen al 0,17 % del total de los reclamos declarados no procedentes (7.445).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	16	0,2	1	0,7	3	0,0	0	0,0	11	0,3	2,00	1,4
31	Tarjeta de Débito	6.983	79,8	70	53,3	5.193	70,0	215	78,1	3.052	75,3	84,00	73,8
32	Tarjeta Prepagada	36	0,4	0	0,0	5	0,0	0	0,0	10	0,3	0,00	0,1
34	Cheques	0	0,0	0	0,0	41	1,0	1	0,3	11	0,3	0,00	0,1
36	Cheques de Gerencia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
9	Depósitos a Plazo Fijo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
40	Cuenta Corriente	1.693	19,3	59	45,2	2.056	26,0	56	20,4	893	22,0	27,00	23,6
41	Cuenta de Ahorros	25	0,3	1	0,8	146	3,0	3	1,2	74	1,8	1,00	1,0
42	Fideicomiso	2	0,0	0	0,0	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
43	Crédito Hipotecario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
44	Crédito de Vehículo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
46	Crédito Personal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
48	Crédito Comercial	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	1	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,00	0,0
Totales		8.756	100	131	100	7.445	100	275	100	4.051	100	114	100

Para el primer semestre del 2021, las transacciones financieras, a través de los distintos canales del Banco, no se vieron afectadas en virtud de la cuarentena nacional decretada por motivo de la pandemia declarada por el COVID-19, no obstante, si se vio reflejada una disminución de los reclamos financieros en un 45 %, en comparación con los realizados en el semestre inmediato anterior.

Asimismo, se presentaron algunas incidencias que afectaron las operaciones con Tarjetas de Débito en Puntos de Venta (POS), Pago Móvil, Recarga Telefónica. Las cuales fueron gestionadas en conjunto con las empresas proveedoras para su regularización, así como, implantación de mejoras en el proceso de reintegro de los fondos a los clientes afectados.

La disminución del porcentaje de ingresos de reclamos, permitió en la atención de reintegro de los fondos a los clientes en un tiempo promedio de cinco (5) días hábiles.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al primer semestre, que los casos decididos alcanzan a 603, montantes a Bs 44,3 millardos, siendo declarados procedentes diecinueve (19) por Bs 3,8 millardos y no procedentes 584 por Bs 43,9 millardos.

De todos los reclamos y denuncias, así como de su procesamiento y respuestas, el Banco guarda los registros correspondientes.

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del primer semestre de 2021, la Red de Oficinas a nivel nacional alcanzó a 219, la de Cajeros Automáticos (ATM's) se situó en 938, de los cuales 767 son monofuncionales y 171 multifuncionales, ubicados en 38 áreas de autoservicio "Vía Rápida Mercantil". El Canal Puntos de Venta (POS) posee 57.436 dispositivos, ubicados en 25.515 establecimientos. El servicio de POS es prestado a los clientes a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderado con base en riesgos alcanzó un 66,4 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2021 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los Auditores Externos del Banco, señores "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)", 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

Para el cierre del primer semestre de 2021, el índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 92,2 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 105,6 %, siendo para diciembre de 2020 de 117,9 % y 148,8 %, respectivamente. A su vez, el Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado venezolano alcanzó 28,8 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 31 de diciembre de 2020 este índice se ubicó en 42,5 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio también alcanzó 6,0 %, ubicándose para el segundo semestre de 2020 en 29,3 % y respecto a los activos fue de 1,6 %, mientras que para diciembre de 2020 fue de 9,8 %.

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

El auditor interno emitió su informe correspondiente al primer semestre del año 2021, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de las auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM a un grupo de oficinas del Banco en las distintas regiones del país, así como de cumplimiento de la Política Conozca su Empleado, con una calificación promedio de 1,41 (Excelente), con una calificación promedio anterior fue de 1,68 (Satisfactoria), lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con LC/FT/FPADM, funcionan adecuadamente.

Finalmente, apunta el informe que de las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos del Banco, se concluye que el mismo mantiene un adecuado Sistema de Control Interno, demostrando eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad en los datos que las soportan, cumplimiento de Leyes y regulaciones y debida atención a las observaciones reportadas en las evaluaciones realizadas, así como a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

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

Durante el primer semestre de 2021, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos que afectan las actividades del sistema financiero, emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos destacan: Resolución Sudeban N° 001.21 de fecha 04 de enero de 2021, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.151 de fecha 17 de junio de 2021, mediante la cual se dictan las "Normas que regulan los Servicios de Tecnología Financiera (FINTECH)"; Circular de la Unidad Nacional de Inteligencia Financiera (UNIF), identificada como UNIF-DDG-DSU-01131 de fecha 12 de mayo de 2021 en la que se modifica el Instructivo referente a los "Lineamientos para elaborar el Reporte Semestral relativo los Clientes que están categorizados como

Organizaciones Sin Fines de Lucro"; Providencia de la Oficina Nacional contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo (ONCDOFT) N° 002-2021 de fecha 29 de abril de 2021, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.118 de fecha 03 de mayo de 2021 mediante la cual se dicta la "Normativa para el Registro Unificado de Sujetos Obligados ante la ONCDOFT (RUSO-ONCDOFT)"; Providencia de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) N° 209 de fecha 10 de diciembre de 2020, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.115 de fecha 28 de abril de 2021 mediante la cual se dictan las "Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los riesgos relacionados con los delitos de LC/FT/FPADM y otros ilícitos, aplicables a los sujetos regulados por la Sunaval"; Resolución Sudeban N° 049.20 de fecha 05 de octubre de 2020, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.066 de fecha 10 de febrero de 2021, mediante la cual se dictan las "Normas que regulan el Servicio de Puntos de Venta y la Contratación con Proveedores que efectúen su Comercialización"; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-00317 de fecha 21 de enero de 2021, mediante la cual en la que se instruye prohibición a los Bancos de otorgar créditos en divisas con recursos captados sin autorización de Sudeban y BCV; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-00240 de fecha 14 de enero de 2021, mediante la cual se establecen los lineamientos e instrucciones relacionadas con la promoción de Productos, Instrumentos o Servicios Financieros y su publicidad y propaganda; Circular Sudeban identificada como SIB-II-GGR-GNP-04372 de fecha 10 de junio de 2021, mediante la cual se establecen los lineamientos para abrir cuentas bancarias a las personas que sean clientes de la institución bancaria; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-04038 de fecha 03 de junio de 2021, mediante la cual se instruye la adopción de medios alternativos de pagos electrónicos y atención priorizada a los Adultos Mayores y Personas con Discapacidad; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-03679 de fecha 20 de mayo de 2021, mediante la cual se insta a los Bancos a abstenerse de permitir la utilización de plataformas o productos financieros por parte de personas que promocionen la venta o compra de divisas; Circular Sudeban identificada como SIB-II-GGR-GNP-03146 de fecha 11 de mayo de 2021, mediante la cual se establece los límites diarios para las operaciones a través de la Banca Electrónica; Circular Sudeban identificada como SIB-II-GGR-GNP-03014 de fecha 05 de mayo de 2021, mediante la cual se instruye evitar la discriminación, restricción, disuasión o prohibición de otorgamiento de créditos; Circular Sudeban identificada como SIB-II-GGR-GNP-02169 de fecha 29 de marzo de 2021, mediante la cual se notifica la modificación de la Resolución N° 521.10 del 19 de octubre de 2020 referente a las Pantallas de los Cajeros Automáticos y montos a dispensar; Circular Sunaval identificada como DSNV/GPFCLCFT/00003 de fecha 17 de marzo de 2021, mediante la cual se reitera la fecha de entrega del Informe Anual de Cumplimiento de AR LC/FT/FPADM correspondiente al año 2020; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-00802 de fecha 09 de febrero de 2021, mediante la cual se instruye la actualización y sustitución de los equipos de Punto de Venta; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-00801 de fecha 09 de febrero de 2021, mediante la cual se reitera que los Bancos son los responsables de todo lo relativo al servicio de Punto de Venta; Oficio Sudeban identificado como SIB-II-CCD-00637 de fecha 05 de febrero de 2021, mediante el cual se ratifica que el porcentaje obligatorio a mantener por la cartera de Microcréditos se encuentra vigente, para la medición de su cumplimiento; Circular Sudeban identificada como SIB-DSB-CJ-OD-00239 de fecha 14 de enero de 2021, mediante la cual se emiten las instrucciones sobre Medios Alternativos de Pagos Electrónicos; y, Resolución del Banco Central de Venezuela (BCV) N° 21-01-01 de fecha 07 de enero de 2021, "Normas que regirán la constitución del Encaje".

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

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas de la Sudeban a fin de determinar el cumplimiento de la normativa sanitaria para la prevención del COVID-19; Calidad de Servicio Bancario; y las practicadas en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM) a fin de evaluar la efectividad de las Políticas, Normas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 083.18 y demás normativa vigente sobre PCLC/FT/FPADM y verificar el cumplimiento de dicha Resolución y demás regulaciones.

Respecto a estas inspecciones, tocó a la Junta Directiva del Banco, en atención a lo previsto en el numeral 5 del Artículo 30 y en el Artículo 32 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, conocer y resolver sobre los informes e instrucciones emanados de la Sudeban relativos a tales inspecciones.

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como la Defensoría del Pueblo; el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL); el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); Servicio Desconcentrado Municipal de Administración Tributaria de la Alcaldía Bolivariana de Maracaibo; Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo (MPPPST); Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (MPPEE); Fondo Nacional Antidrogas (FONA), todos en las áreas de su competencia.

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

La materia de PCLC/FT/FPADM siempre ha sido un aspecto de primordial importancia en el Banco, a cuyos efectos cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgo debidamente estructurado en todos sus niveles, al igual de mantener planes y programas que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de ese riesgo que se desarrollan.

En este sentido, el Plan Operativo correspondiente instrumenta en cada uno de los niveles los mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, siendo aspectos fundamentales en el tratamiento de la materia, por una parte, la aplicación de la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos y por otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual lo sensibiliza, a la vez de profundizar su conocimiento en esta materia.

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

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil C.A. Banco Universal durante el primer semestre de 2021 fue realizada a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, y se destinó a la promoción del emprendimiento a través de dos de sus principales programas, como lo son el Concurso Ideas y el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables.

Este año 2021, tiene lugar la XIX edición anual de Concurso Ideas, desarrollado por Fundación Ideas y el cual desde sus inicios ha contado con Mercantil como patrocinador principal y coorganizador. Abarca tres (3) categorías: emprendimiento de negocios, emprendimiento social, y la recientemente creada categoría de emprendimiento digital.

Concurso Ideas se ha convertido en un espacio de referencia nacional para la promoción del emprendimiento en Venezuela, y punto de encuentro e intercambio entre emprendedores, así como también como plataforma para su vinculación con el mundo empresarial. Los equipos preseleccionados reciben formación dictada por el Instituto de Estudios Avanzados de Administración IESA, en la cual además intervienen especialistas de empresas aliadas, de manera que puedan contar con los conocimientos y herramientas necesarios para robustecer sus propuestas.

Adicionalmente, Mercantil entrega dos (2) premios especiales: Premio Especial Mercantil Emprendedores Digitales, y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales, este último destinado a reconocer el mejor proyecto de emprendimiento social sostenible presentado por jóvenes, que se encuentre alineado a la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de la Organización de las Naciones Unidas.

Por su parte, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, mejor conocido en las RR. SS. como “Reto U”, premia las mejores propuestas de innovación social presentadas por estudiantes universitarios, enmarcadas en alguno de los 17 objetivos de desarrollo sostenible señalados por la Organización de las Naciones Unidas en su Agenda 2030.

Desde su inicio Mercantil ha sido patrocinador principal y coorganizador del “Reto U” junto a Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham. Este año 2021 celebró su XVII edición y convocará la XIX edición, para hacerla coincidir en lo sucesivo con el calendario académico en Venezuela.

Los participantes del Reto U reciben formación especializada por parte de ONU Venezuela, así como también mentorías y capacitación para la formulación de proyectos sociales y liderazgo.

Voluntarios de Mercantil se vinculan a Concurso Ideas y al Reto U como evaluadores en sus diferentes etapas, instructores o mentores.

Desarrollo y Ambiente Laboral

Durante el primer semestre del 2021 el ambiente laboral continuó signado por la declaratoria de pandemia por el COVID-19, así como por el decreto del estado de emergencia que, para hacer frente a dicha situación, estableció el Ejecutivo Nacional desde mediados del mes de marzo del pasado año 2020.

En ese sentido, y en cumplimiento de las instrucciones emanadas del Ejecutivo Nacional e implementadas a través de las instrucciones establecidas en diversas circulares de la Sudeban, durante este semestre se mantuvo el cierre total de la Red de Oficinas en las semanas establecidas como de cuarentena y el abrir oficinas de manera controlada en las semanas de flexibilización, a los efectos de minimizar la exposición al contagio tanto de empleados como de usuarios del sistema bancario. Por otra parte, se mantuvo simultáneamente operativos los canales digitales disponibles, mediante la asistencia solo del personal crítico indispensable para dicha operatividad.

En materia de medidas de prevención frente al COVID-19 se continuaron con las campañas educativas sobre las medidas higiénicas a ser cumplidas, transmitidas principalmente mediante medios audiovisuales por los diversos canales digitales disponibles hacia todos los integrantes de Mercantil y el suministro para cada colaborador de mascarillas y de kit anti COVID-19. Se mantuvieron controles de temperatura y dispensación de gel en los puntos de acceso a las instalaciones del Banco a nivel nacional; así como procedimientos de limpieza y desinfección de todas las áreas, específicamente adaptados a combatir el nuevo virus. Mediante encuestas a los colaboradores, el Servicio de Seguridad y Salud Laboral (SSSL) dio seguimiento al estado de salud física y mental, brindando apoyo en los casos que así lo requerían. Adicionalmente, el SSSL contactó individualmente y realizó un acompañamiento diario a todos aquellos casos que así lo ameritaron. Finalmente, se continuó con las medidas de distanciamiento social y las medidas higiénicas requeridas, en las áreas comunes y en las áreas de trabajo, así como transportes privados para el personal crítico que de forma autorizada debió asistir a las diversas facilidades del Banco a los efectos de mantener la continuidad operativa.

Durante este semestre se continuó con la modalidad del trabajo a distancia, debido a la persistencia de las medidas de emergencia dictadas por el Ejecutivo Nacional. Mercantil, además de continuar con las medidas implementadas durante el pasado 2020, inició el análisis de las acciones necesarias para diseñar un plan que permita el retorno seguro al trabajo presencial y/o mixto cuando culminen las medidas de emergencia dictadas por el Ejecutivo Nacional.

Al cierre del mes de junio 2021, el Banco contó con 2.665 trabajadores fijos, de los cuales un 52 % prestaba servicios en la Red de Oficinas. Al igual que en los últimos semestres, se continuaron aplicando medidas especiales y excepcionales en materia de compensación y beneficios. En este sentido, se siguió aplicando la política de otorgar ajustes graduales y mensuales al salario, así como subsidios y beneficios con foco en alimentación, salud y protección familiar. El efecto combinado de todas estas medidas, durante el primer semestre de este año, resultó en un incremento acumulado del ingreso del 370 % durante este semestre. Así mismo, la cobertura en la póliza de salud de los empleados y su grupo familiar directo se incrementó en 200 % entre diciembre 2020 y junio 2021.

Lo anteriormente expuesto se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Este semestre se continuó evaluando las modalidades de formación ofrecidas asociadas al área digital mediante “bootcamps” así como otras formaciones y participaciones en conferencias web. Igualmente, se continuó la inversión en adquisición de metodologías “Ágiles” en diversas áreas del Banco.

Las relaciones con los funcionarios y colaboradores se han mantenido dentro del habitual espíritu de concordia y la Junta Directiva desea expresarles su reconocimiento por la eficiencia y dedicación que han mostrado en el desempeño de sus labores. También se mantuvieron las tradicionales, cordiales y respetuosas reuniones con los integrantes de la Federación y los Sindicatos que hacen vida dentro de la institución, dando inicio a las conversaciones sobre las perspectivas y opciones disponibles frente al vencimiento de la Convención Colectiva Vigente.

Por otra parte, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el pasado 31 de marzo respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de la Junta Directiva, a partir de dicha fecha y atendiendo a las condiciones del entorno económico, se produjeron ajustes en el monto mensual de la remuneración, quedando establecida a partir del mes de junio, último mes del período objeto de este informe, que los Directores tendrán una remuneración mensual de hasta cincuenta (50) Ingresos Mínimos Mercantil.

Durante el primer semestre del año 2021, 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 delegó en algunos miembros del Comité Ejecutivo, varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Luis A. Marturet M.

Gustavo Galdo C.

Claudio Dolman C.

Gustavo Vollmer S.

Nelson Acosta B.

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)

	Junio 2021	Diciembre 2020
Activo		
Disponibilidades	500.416.562.914.238	148.866.458.995.646
Inversiones en títulos valores	72.719.823.947.559	39.026.618.457.586
Cartera de créditos	150.507.033.907.371	30.449.019.098.896
Intereses y comisiones por cobrar	1.893.615.743.950	488.966.525.343
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	4.065.338.784.495	1.765.193.592.835
Bienes de uso	5.829.899.894.748	69.107.502.197
Otros activos	55.051.293.599.037	10.773.137.205.607
TOTAL DEL ACTIVO	790.483.568.791.398	231.438.501.378.110
Pasivo		
Captaciones del público	542.879.230.207.170	126.263.633.937.198
Captaciones y obligaciones con el Banavih	171.334.164.071	72.884.496.911
Otros financiamientos obtenidos	189.424.655.060	2.435.833.333.625
Otras obligaciones por intermediación financiera	816.388.781	183.733.704.719
Intereses y comisiones por pagar	49.187.881.678	47.957.663.311
Acumulaciones y otros pasivos	68.127.168.629.801	27.338.921.353.210
TOTAL DEL PASIVO	611.417.161.926.561	156.342.964.488.974
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	790.483.568.791.398	231.438.501.378.110

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado

	Junio 2021	Diciembre 2020
Ingresos financieros	52.936.527.113.895	12.398.846.979.823
Gastos financieros	48.305.521.389.817	4.179.077.445.510
Margen Financiero Bruto	4.631.005.724.078	8.219.769.534.313
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	545.814.361	23.546.688.682
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	2.219.553.161.656	477.335.927.048
Margen Financiero Neto	2.411.998.376.783	7.765.980.295.947
Otros ingresos operativos	59.707.264.362.989	10.538.922.542.400
Otros gastos operativos	7.780.233.321.060	1.915.782.908.154
Margen de Intermediación Financiera	54.339.029.418.712	16.389.119.930.193
Gastos de transformación	50.038.217.693.455	7.577.729.334.406
Margen Operativo Bruto	4.300.811.725.257	8.811.390.595.787
Ingresos por bienes realizables	0	14.380.661.636
Ingresos operativos varios	2.233.845.466.290	73.480.546.136
Gastos por bienes realizables	0	0
Gastos operativos varios	2.033.942.949.549	2.016.212.442.809
Margen Operativo Neto	4.500.714.241.998	6.883.039.360.750
Ingresos extraordinarios	0	11.486.623.003
Gastos extraordinarios	36.917.045.531	51.736.240.263
Resultado Bruto antes de Impuestos	4.463.797.196.467	6.842.789.743.490
Impuesto sobre la renta	255.399.263.284	603.209.252.661
RESULTADO NETO	4.208.397.933.183	6.239.580.490.829
Aplicación del Resultado Neto		
Reserva Legal	0	0
Resultados acumulados	4.208.397.933.183	6.239.580.490.829
Aporte Losep	42.881.969.482	69.525.276.684

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 27 de agosto de 2021

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2021 y los estados 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 25 de septiembre de 2020, a la cual asistimos, al igual que acudimos a la del 31 de marzo y 23 de abril del presente año, siendo éstas las Asambleas efectuadas en el período que abarca nuestro informe, el cual refiere al ejercicio finalizado el 30 de junio de 2021. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

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

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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2021 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.

Atentamente,


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


Gladis Gudiño
Comisario Suplente
C.P.C. 6.317
C.I. V-3.103.311

Anexo: Informe de “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”

Estados Financieros

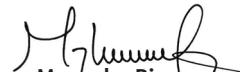
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

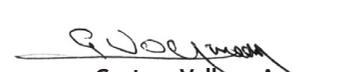
Balance General

(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 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2020
Disponibilidades	479.858.219.115.065	500.416.562.914.238	139.082.493.406.127	148.866.458.995.646
Efectivo	260.442.945.828.855	260.442.945.828.855	56.370.290.427.950	56.370.290.427.950
Banco Central de Venezuela	163.660.257.069.881	163.660.257.069.881	55.633.401.407.520	55.633.401.407.520
Bancos y otras Instituciones financieras del país	8.634.875	8.634.875	8.772.570	8.772.570
Bancos y corresponsales del exterior	55.738.338.899.001	76.296.682.698.174	26.968.224.593.440	36.752.190.182.959
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	16.668.682.453	16.668.682.453	110.568.204.647	110.568.204.647
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	203.007.303.270	72.719.823.947.559	162.309.240.194	39.026.618.457.586
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	91.000.000.000	91.000.000.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	2.210.701.430	32.127.679.274.600	2.269.870.507	25.317.447.960.607
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	306.078	306.078	309.417	309.417
Inversiones de disponibilidad restringida	200.784.183.764	40.592.132.254.883	69.026.916.871	13.955.031.461.822
Inversiones en otros títulos valores	12.111.998	12.111.998	12.143.399	12.143.399
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	(336.873.417.659)
Cartera de Créditos	87.868.287.219.118	150.507.033.907.371	26.233.574.560.153	30.449.019.098.896
Créditos vigentes	90.019.944.452.208	153.774.393.982.668	26.902.087.852.883	31.192.616.641.225
Créditos reestructurados	80	80	16.323	16.323
Créditos vencidos	101.375.772.449	101.375.772.449	4.142.448.900	4.142.448.900
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(2.253.033.005.619)	(3.368.735.847.826)	(672.655.757.953)	(747.740.007.552)
Intereses y Comisiones por Cobrar	603.800.058.180	1.893.615.743.950	275.631.576.567	488.966.525.343
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	3.383.082.611	1.046.903.562.862	1.142.565.604	208.519.288.072
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	267.556.185.089	513.851.390.608	70.751.630.680	96.037.392.261
Comisiones por cobrar	363.173.298.921	363.173.298.921	213.671.922.771	213.671.922.771
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(30.312.508.441)	(30.312.508.441)	(9.934.542.488)	(29.262.077.761)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	160.585.061.252.109	4.065.338.784.495	54.675.927.598.771	1.765.193.592.835
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	4.065.338.784.495	4.065.338.784.495	1.765.193.592.835	1.765.193.592.835
Inversiones en sucursales	156.519.722.467.614	0	52.910.734.005.936	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	0	0
Bienes de Uso	5.829.899.894.748	5.829.899.894.748	69.107.502.197	69.107.502.197
Otros Activos	54.826.515.132.857	55.051.293.599.037	10.733.028.704.409	10.773.137.205.607
Total del Activo	789.774.789.975.347	790.483.568.791.398	231.232.072.588.418	231.438.501.378.110
Cuentas Contingentes Deudoras	15.591.241.013.738	15.591.241.013.738	5.541.419.506.871	5.541.419.506.871
Activos de los Fideicomisos	81.585.370.306.488	81.585.370.306.488	25.922.535.415.001	25.922.535.415.001
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	1.846.832.618.463.679	1.821.132.243.605.143	619.840.282.454.989	611.004.837.758.659
Otras Cuentas de Registro Deudoras	37	37	37	37
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos soberanos	0	0	0	0


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

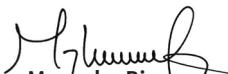
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

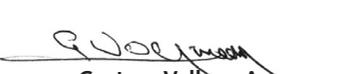
Balance General

(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela		Consolidado con Sucursales en el Exterior	
	Junio 30 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2020
Pasivo				
Captaciones del Público	542.879.230.207.170	542.879.230.207.170	126.263.633.937.198	126.263.633.937.198
Depósitos a la vista	476.233.858.744.281	476.233.858.744.281	111.257.205.867.267	111.257.205.867.267
Cuentas corrientes no remuneradas	157.405.700.315.535	157.405.700.315.535	37.881.916.169.613	37.881.916.169.613
Cuentas corrientes remuneradas	78.993.291.188.610	78.993.291.188.610	19.070.546.969.979	19.070.546.969.979
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	19.340.008.051.991	19.340.008.051.991	7.279.092.069.023	7.279.092.069.023
Depósitos y certificados a la vista	2.554.374.801.419	2.554.374.801.419	1.439.135.952.921	1.439.135.952.921
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	217.940.484.386.726	217.940.484.386.726	45.586.514.705.731	45.586.514.705.731
Otras obligaciones a la vista	11.428.676.923.055	11.428.676.923.055	2.186.328.206.440	2.186.328.206.440
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	35.136.661.181.270	35.136.661.181.270	10.750.551.863.638	10.750.551.863.638
Depósitos a plazo	1.033.648.042	1.033.648.042	92.543.153	92.543.153
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	20.078.999.710.522	20.078.999.710.522	2.069.455.456.700	2.069.455.456.700
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el Banavih	171.334.164.071	171.334.164.071	72.884.496.911	72.884.496.911
Otros Financiamientos Obtenidos	189.424.655.060	189.424.655.060	2.435.833.333.625	2.435.833.333.625
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	189.424.097.535	189.424.097.535	2.435.832.660.390	2.435.832.660.390
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	557.525	557.525	673.235	673.235
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	816.388.781	816.388.781	183.733.704.719	183.733.704.719
Intereses y Comisiones por Pagar	49.187.881.678	49.187.881.678	47.957.663.311	47.957.663.311
Gastos por pagar por captaciones del público	48.237.603.900	48.237.603.900	22.151.441.089	22.151.441.089
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	950.277.778	950.277.778	25.806.222.222	25.806.222.222
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	67.418.389.813.750	68.127.168.629.801	27.132.492.563.518	27.338.921.353.210
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	610.708.383.110.510	611.417.161.926.561	156.136.535.699.282	156.342.964.488.974
Patrimonio				
Capital Social	4.276	4.276	4.276	4.276
Obligaciones convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	631.732	631.732	631.732	631.732
Reservas de Capital	4.704	4.704	4.704	4.704
Ajustes al Patrimonio	167.978.635.989.163	167.978.635.989.163	68.674.398.949.836	68.674.398.949.836
Resultados Acumulados	11.087.859.406.161	11.087.859.406.161	6.644.069.022.631	6.644.069.022.631
Pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	(89.171.199)	(89.171.199)	(222.931.724.043)	(222.931.724.043)
Total del Patrimonio	179.066.406.864.837	179.066.406.864.837	75.095.536.889.136	75.095.536.889.136
Total del Pasivo y Patrimonio	789.774.789.975.347	790.483.568.791.398	231.232.072.588.418	231.438.501.378.110


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Volmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Junio 30 2021	Junio 30 2021	Diciembre 31 2020	Diciembre 31 2020
Ingresos Financieros	50.808.424.389.742	52.936.527.113.895	12.005.738.384.340	12.398.846.979.823
Ingresos por disponibilidades	720.985.115	720.985.115	511.144.412	511.144.412
Ingresos por inversiones en títulos valores	620.206.056.441	1.550.870.894.958	50.977.401.598	362.852.644.203
Ingresos por cartera de créditos	50.157.446.975.711	51.354.884.861.347	11.953.441.514.147	12.034.674.867.025
Ingresos por otras cuentas por cobrar	1.738.861.062	1.738.861.062	808.324.183	808.324.183
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	28.311.511.413	28.311.511.413	0	0
Gastos Financieros	48.305.521.389.817	48.305.521.389.817	4.179.077.445.510	4.179.077.445.510
Gastos por captaciones del público	11.784.224.574.511	11.784.224.574.511	2.216.323.790.149	2.216.323.790.149
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	31.432.219.735.744	31.432.219.735.744	1.171.191.810.593	1.171.191.810.593
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	4.569.961.693.566	4.569.961.693.566	773.397.469.833	773.397.469.833
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	519.115.385.996	519.115.385.996	18.164.374.935	18.164.374.935
Margen Financiero Bruto	2.502.902.999.925	4.631.005.724.078	7.826.660.938.830	8.219.769.534.313
Ingresos por recuperación de activos financieros	545.814.361	545.814.361	773.791.384	23.546.688.682
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	1.487.593.428.362	2.219.553.161.656	466.569.449.112	477.335.927.048
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	1.487.593.428.362	2.219.553.161.656	466.569.449.112	477.335.927.048
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	1.015.855.385.924	2.411.998.376.783	7.360.865.281.102	7.765.980.295.947
Otros ingresos operativos	61.092.098.890.720	59.707.264.362.989	10.668.835.017.959	10.538.922.542.400
Otros gastos operativos	7.088.454.044.797	7.780.233.321.060	1.724.506.750.099	1.915.782.908.154
Margen de Intermediación Financiera	55.019.500.231.847	54.339.029.418.712	16.305.193.548.962	16.389.119.930.193
Gastos de Transformación	49.711.070.557.993	50.038.217.693.455	7.518.815.450.146	7.577.729.334.406
Gastos de personal	8.006.960.789.312	8.043.256.477.547	2.217.506.945.682	2.217.506.945.682
Gastos generales y administrativos	40.039.942.999.252	40.330.794.446.479	5.008.851.729.042	5.067.765.613.302
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	522.324.078.903	522.324.078.903	115.137.375.004	115.137.375.004
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	1.141.842.690.526	1.141.842.690.526	177.319.400.418	177.319.400.418
Margen Operativo Bruto	5.308.429.673.854	4.300.811.725.257	8.786.378.098.816	8.811.390.595.787
Ingresos por bienes realizables	0	0	14.380.661.636	14.380.661.636
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	1.226.227.517.693	2.233.845.466.290	63.178.564.820	73.480.546.136
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	2.033.942.949.549	2.033.942.949.549	1.980.934.933.531	2.016.212.442.809
Margen Operativo Neto	4.500.714.241.998	4.500.714.241.998	6.883.002.391.741	6.883.039.360.750
Ingresos extraordinarios	0	0	11.486.623.003	11.486.623.003
Gastos extraordinarios	36.917.045.531	36.917.045.531	51.736.240.263	51.736.240.263
Resultado Bruto antes de Impuesto	4.463.797.196.467	4.463.797.196.467	6.842.752.774.481	6.842.789.743.490
Impuesto sobre la Renta	255.399.263.284	255.399.263.284	603.172.283.652	603.209.252.661
Resultado Neto	4.208.397.933.183	4.208.397.933.183	6.239.580.490.829	6.239.580.490.829
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
Resultados Acumulados	4.208.397.933.183	4.208.397.933.183	6.239.580.490.829	6.239.580.490.829
Aporte Losep	42.881.969.482	42.881.969.482	69.525.276.684	69.525.276.684


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

En el mercado petrolero nacional, el precio promedio del crudo Merey (publicado mensualmente por la OPEP como referencia de la cesta petrolera nacional) promedió US\$/b 45,9 en el IS21, lo que significó un aumento de 57,7 % (US\$/b 16,8) al compararlo con el registro del segundo semestre de 2020 (IIS20). En cuanto a la producción petrolera nacional, de acuerdo con la Comunicación Directa reportada por la OPEP, alcanzó un promedio de 545 mil barriles diarios (mbd) en el IS21, esto es poco más de 122 mbd en relación con el promedio experimentado en el IIS20. De esta forma, al cierre de junio-2021, la producción petrolera nacional alcanzó 633 mbd, el registro más elevado desde abril-2020.

Las reservas internacionales en poder del BCV acusaron una caída de poco más de US\$ 200 millones acumulado en los primeros seis meses del año, para cerrar en US\$ 6.181 millones en junio.

En materia fiscal, la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del SENIAT alcanzó Bs 2.274 billones acumulado en los primeros seis meses del año, lo que significó un aumento de 429,9 % en relación con lo observado en el IIS20. Por tipo de tributos, el mayor crecimiento se registró en el ISLR (641,4 %), mientras que, el resto de los tributos en promedio aumentó en cerca de 400 %. El IVA se mantiene como el tributo que más aporta a la recaudación interna, con una participación de 44,6 %, seguido por otras rentas internas con 24,9 % (conformado fundamentalmente por los impuestos a licores y cigarrillos), Impuesto sobre la Renta 19,1 % y Renta Aduanera 11,3 %.

Síntesis de Resultados	2018	2019	2020	2021 ²
Producto Interno Bruto. Var %¹				
Total	(19,6 %)	(26,8 %)	n.d.	n.d.
Sector petrolero	(24,1 %)	(19,1 %)	n.d.	n.d.
Sector no petrolero	(18,9 %)	(27,3 %)	n.d.	n.d.
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$				
Fin de período	638,2	46.620,8	1.107.198,6	3.220.598,4
Promedio	47,1	13.529,8	320.525,6	2.289.034,8
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	638.179.900,0 %	7.205,3 %	2.274,9 %	190,9 %
Promedio anual	4.164.405,7 %	28.643,6 %	2.269,0 %	1.782,1 %
Inflación (Nacional) %				
Variación acumulada	130.060,2 %	9.585,5 %	2.959,8 %	264,8 %
Variación promedio anual	65.374,1 %	19.906,0 %	2.355,1 %	2.848,3 %
Tasas de Interés. Fin de Período				
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	21,8 %	38,4 %	57,5 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	15,0 %	24,0 %	24,0 %	36,0 %

Notas: 1) Las cifras de 2019 son la variación contra el primer trimestre del año 2018

2) Al Primer Semestre, inflación hasta mayo 2021

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

En el ámbito monetario, el Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo la orientación restrictiva de su política monetaria iniciado en agosto de 2018 con la finalidad de atenuar las presiones sobre la inflación y el tipo de cambio. En el mes de enero, para aliviar la escasa liquidez bancaria, acordó reducir el coeficiente de encaje legal sobre las obligaciones netas semanales desde 93 % hasta 85 % y, en el mes de abril, aprobó un descuento único sobre los requerimientos de encaje válido para el mes de mayo. Sin embargo, a lo largo del primer semestre del año, se mantuvo el costo de incurrir temporalmente en déficit de encaje (138 %) aprobándose un incremento de 2 puntos porcentuales (pp) si en un lapso de 30 días se incurría en un déficit entre 3 y 7 veces y 4pp adicionales si se incurre 8 veces.

Por otra parte, el BCV mantuvo la cartera de créditos indexada al tipo de cambio oficial en el que la UVCP (Unidad de Valor de Crédito Productivo) y la UVCC (Unidad de Valor de Crédito Comercial) pasaron a llamarse Unidad de Valor de Crédito (UVC). Adicionalmente, elevó el costo del financiamiento, al aplicar una tasa de interés anual de 2 % para las UVCP (antes 0 %) y entre 4 % y 10 % para las UVCC (antes entre 4 % y 6 %). Bajo estas condiciones, la intermediación financiera medida a través del indicador colocaciones brutas/captaciones del público pasó de 20,5 % al cierre de 2020 a 17,1 % en el IS21.

La liquidez monetaria en poder del público (M2) experimentó una desaceleración en su tasa de crecimiento desde 317,5 % en el IIS20 a 252,7 % en el IS21, por el resultado combinado de una menor creación de dinero primario por parte del BCV y por la desaceleración experimentada en el crecimiento de la cartera de créditos. En efecto, la base monetaria mostró un aumento de 178,6 % al cierre de junio-2021 frente a 236,5 % en el IIS20, en tanto que, en la cartera de créditos la desaceleración fue aún más pronunciada (829,5 % en el IIS20 vs. 184,6 % en el IS21).

De acuerdo con la última información publicada por el BCV, la tasa de crecimiento intermensual de los precios a nivel nacional, pasó de un promedio de 36,7 % en el IS20 a 29,9 % en los primeros cinco meses del año 2021 para producir una tasa de inflación acumulada a mayo de 264,8 % (518,0 % en el IIS20).

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursales en el Exterior

Balance General

Las cifras se comparan con respecto al 31 de diciembre de 2020

Activo Total

Bs 790.484

MILLARDOS

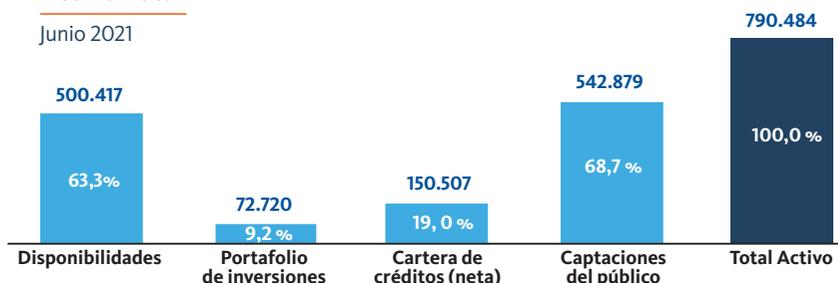
↑ **241,6 %**

Participación de Mercantil
en Total Activos **16,7 %**

(2do. en el sistema financiero privado)

Activo Total

Junio 2021



Disponibilidades

Bs 500.417

MILLARDOS

↑ **236,2 %**

Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **92,2 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **105,6 %**

Cartera de Créditos

Bs 150.507

MILLARDOS

↑ **394,3 %**

↑ Cartera Única Productiva Nacional
Bs 2.722 millardos ↑ **249 %**

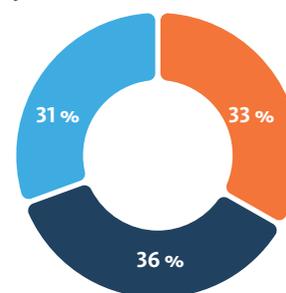
Cartera de Créditos Bruta
13,2 % de participación
(tercer lugar en el sistema
financiero privado venezolano)

El 99,9 % de la Cartera de Créditos
está en situación vigente

Cobertura de **3.323,0 %**
de la Cartera vencida y en litigio
(Cartera Consolidada)
(2.222,5 % sobre operaciones en Venezuela)

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Junio 2021



■ Personas
■ Corporaciones
■ Empresas Medianas y Pequeñas

Sistema Financiero Privado Venezolano

Sector	Posición	% de participación
Microcréditos	2	18,3
Turismo	3	8,9
Agrario	3	11,0

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ¹

	Promedios del Sistema	Junio 30 2021	Diciembre 30 2020	Junio 30 2020
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	2,3	0,1	0,01	1,2
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	192,2	2.222,5	16.238,1	217,2
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	4,5	2,5	2,6	2,5

(1) Sobre operaciones en Venezuela

Cartera Única Productiva Nacional ^a

30 de junio de 2021

Actividad	Saldo Mantenido (en millardos de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos Otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios ^b	2.722	12,88	10,00	12	14	2	Cartera de créditos bruta al 31/12/2020

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

(b) Neto de IDI

Captaciones del Público

Bs 542.879
MILLARDOS

▲ **330,0 %**

▲ Depósitos a la vista

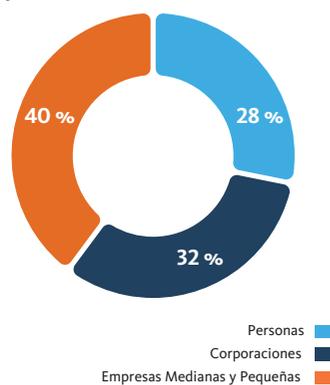
Bs 476.234 millardos ▲ **328,0 %**
(Representan el 87,7 % de los recursos captados)

▲ Depósitos de ahorro

Bs 35.137 millardos ▲ **226,8 %**

Depósitos por Segmentos de Negocios

Junio 2021



Sistema Financiero Privado Venezolano

Sector	Posición	% de participación
Depósitos de Ahorro	1	28,0
Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la vista	1	20,2

Patrimonio

Bs 179.066

MILLARDOS

▲ **138,4 %**

Patrimonio sobre activos

28,8 % (mínimo requerido 9 %)

Patrimonio sobre activos ponderados

66,4 % (mínimo requerido 12 %)

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

Patrimonio

Junio 2021



El aumento respecto a diciembre de 2021 de Bs 103.970 millardos, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2021 de Bs 4.208 millardos, Bs 99.304 millardos por operaciones y ajustes cambiarios. Así como, Bs 286 millardos en remediación por planes de pensiones, neto del impuesto sobre la renta diferido y Bs 223 millardos por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta.

Ganancias y Pérdidas

Las cifras del primer semestre de 2021 se comparan con respecto al semestre finalizado el 31 de diciembre de 2020

Margen Financiero Bruto

Bs 4.631

MILLARDOS

▼ **43,7 %**

El margen financiero bruto / activos financieros promedio se ubicó en **6,1 %**

Ingresos Financieros

Bs 52.937

MILLARDOS

▲ **326,9 %**

Principalmente en los ingresos por cartera de créditos

Gastos Financieros

Bs 48.306

MILLARDOS

▲ **1.055,9 %**

Principalmente en los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela

El índice de intermediación financiera

Cartera de créditos / depósitos se situó en ▲ **28,3 %**

Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

Bs 2.220

MILLARDO S

▲ 365,4 %

La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 3.369 millones ▲ 350,5 %

Otros Ingresos, netos

Bs 52.089

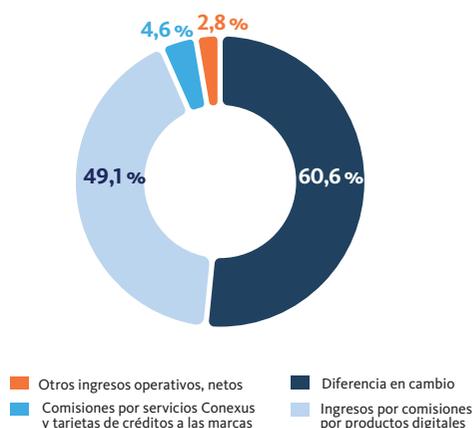
MILLARDO S

▲ 682,7 %

Esta variación se debe principalmente a:

- Diferencia en cambio **Bs 23.979 millones** ▲ 830,0 %
- Ingresos por comisiones por productos digitales **Bs 17.206 millones** ▲ 377,8 %, incluye:
Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas **Bs 1.562 millones** ▲ 320,6,2 %
- Otros gastos operativos **Bs 557 millones** ▲ 80,5 %

Otros Ingresos, netos



Gastos de Transformación

Bs 50.038

MILLARDO S

▲ 560,2 %

Esta variación se debe principalmente a:

- Gastos de personal **Bs 5.826 millones** ▲ 262,7 %
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- Gastos de servicios externos contratados **Bs 9.698 millones** ▲ 702,1 %, por concepto de:
 - **Bs 3.138 millones** (506,1%) por gastos de traslado y comunicaciones
 - **Bs 6.560 millones** (775,6%) por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas así como para mantener los servicios de comunicación *on line* y de comunicación con los clientes y personal con trabajo a remoto.
- Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 8.893 millones** ▲ 728,2 %
- Licencias y mantenimiento de software de **Bs 6.938 millones** ▲ 625,4 %
- Aportes a organismos reguladores **Bs 1.372 millones** ▲ 469,0 %

Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 18,8 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 82,3 %

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 30 junio de 2021, Mercantil, C. A. Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Impuestos y contribuciones

Impuesto al Valor Agregado	Bs 7.390 millardos
Impuestos Municipales	Bs 2.646 millardos
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	Bs 522 millardos
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	Bs 1.142 millardos
Impuesto a las transacciones financieras	Bs 1.129 millardos
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	Bs 342 millardos

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

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs 6.122 millardos y representan el 10,4 % de los gastos de transformación del Banco.

Indicadores

Mercantil, C.A. Banco Universal

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Junio 30 2021 bolívares	Diciembre 31 2020 bolívares	Junio 30 2020 bolívares	Diciembre 31 2019 bolívares	Junio 30 2019 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	790.483.568.791.398	231.438.501.378.110	37.286.106.139.362	9.256.307.234.923	1.692.622.664.077
Cartera de créditos (neta)	150.507.033.907.371	30.449.019.098.896	4.299.738.174.040	1.109.259.370.651	269.466.875.780
Captaciones del público	542.879.230.207.170	126.263.633.937.198	19.111.987.425.354	5.026.656.211.416	979.090.802.540
Patrimonio	179.066.406.864.837	75.095.536.889.136	11.353.054.666.717	2.763.183.632.368	397.677.094.048
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero bruto	4.631.005.724.078	8.219.769.534.313	(110.374.614.560)	174.105.604.346	46.816.894.118
Margen de intermediación financiera	54.339.029.418.712	16.389.119.930.193	2.235.770.897.339	683.942.301.241	131.667.622.424
Gastos de transformación	50.038.217.693.455	7.577.729.334.406	2.005.356.300.301	510.381.925.468	107.004.959.477
Resultado bruto antes de impuesto	4.463.797.196.467	6.842.789.743.490	201.970.984.879	145.933.348.234	22.633.828.488
Resultado neto	4.208.397.933.183	6.239.580.490.829	201.564.999.212	125.311.326.687	22.288.268.818
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	6,3	34,9	(3,3)	24,0	35,6
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	92,1	51,6	104,5	75,4	65,9
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	6,0	29,3	5,9	16,8	18,7
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	1,6	9,8	2,0	5,2	5,1
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽¹⁾	66,4	92,6	93,5	105,7	75,1
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽¹⁾	28,8	42,5	47,2	52,4	43,9
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,1	0,0	0,8	0,8	0,6
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	3.323,0	18.050,7	275,5	3.054,0	335,5
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,2	2,4	2,3	2,1	1,9
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	18,8	14,0	18,7	35,5	24,1
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	82,3	42,9	79,4	70,1	76,4
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	92,2	117,9	114,1	112,0	110,7
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	105,6	148,8	153,3	148,2	130,9
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	28,3	24,7	23,0	22,5	28,1
Activos financieros / Total Activo	28,7	30,3	31,8	31,9	27,8
Activos financieros / Captaciones del público	41,7	55,6	62,1	58,7	48,1
Número de empleados					
	2.665	2.742	3.467	3.863	4.497
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	218	218	218	219	236
Número de cajeros automáticos (ATM) ⁽⁵⁾	561	561	561	639	836
Número de puntos de venta (POS) ⁽³⁾	57.436	63.909	58.917	59.084	56.178
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	187	187	187	189	197
Participación de Mercado (%) ⁽⁴⁾					
Cartera de crédito bruta	13,2	10,6	9,4	7,9	6,9
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	20,2	17,2	3,7	3,7	4,5

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) (mínimo 12 % y 9 % a partir de julio 2019)

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

(3) Puntos de Venta Físicos

(4) Sobre Operación en Venezuela

(5) Operativos

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil.

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: (58-212) 600.2424 -(58-212) 503.2424

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil, piso 27

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Sucursal Internacional

CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curazao

Tel.: (5999) 432 5000

rbernabela@mercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

Calle 113, # 7-21, Torre A, Piso 11, Oficina 1101.

Edificio Teleport BP.

Bogotá, Colombia.

Teléfono: (57-1) 6585854

Consultores48@gmail.com

LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel.: (511) 442 5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com



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

www.mercantilbanco.com