

**Informe Segundo Semestre 2022**

*Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros*



## INFORME 2022 SEGUNDO 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 7.436,7 millones, un patrimonio de Bs 1.789 millones y más de 2.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 97 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 31 de diciembre de 2022, con más de cuatro millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales, compuesta por 203 oficinas a nivel nacional, 551 cajeros automáticos y más de 51.000 puntos de venta físicos; además, ofrece a sus clientes servicios las 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet.

El Banco cuenta con una sólida plataforma tecnológica que ejecutó, al cierre del segundo semestre de 2022, más de 620 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales 99,61 % se realizaron a través de canales electrónicos.

Al 31 de diciembre de 2022, Mercantil, C.A., Banco Universal ocupa, en el sector financiero privado de Venezuela, el primer lugar en depósitos de ahorro con una participación de mercado de 23,4 % y es el segundo en depósitos totales, con una participación de mercado de 17,6 %. También figura en el segundo lugar en depósitos en moneda extranjera con 16,3 % de participación.

Desde su fundación en 1925, participa 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 en Bogotá y Lima. En forma directa, y a través de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor en 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 del comportamiento empresarial.

# Indicadores Relevantes

Diciembre 2022



Cartera de créditos bruta / Captaciones del público ➔ **43,3 %**

Disponibilidades / Captaciones del público ➔ **91,5 %**



ROE ➔ **85,8 %**

ROA ➔ **12,9 %**



Número de empleados **2.512**



Puntos de Venta **51.932**



Oficinas en Venezuela <sup>(1)</sup> **203**

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

## Participación de Mercado (Sistema financiero privado venezolano)



%	Lugar	
17,6	2°	Depósitos totales
16,3	2°	Depósitos en moneda extranjera
16,3	4°	Total Activo
15,1	4°	Cartera de Créditos Bruta

## Resultado Neto

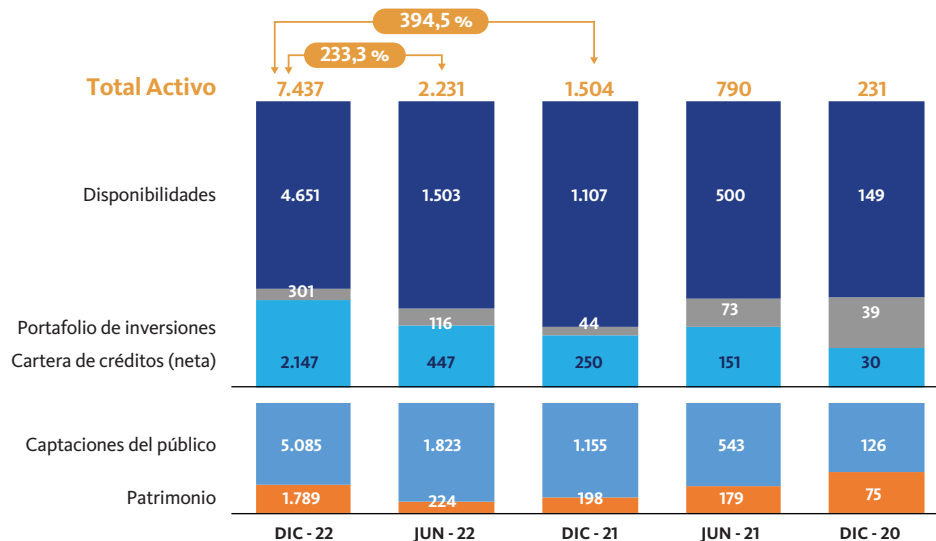


**Bs 370**  
MILLONES

Aumentos de 4.391,5 % y 8.771,7 % en comparación con el primer semestre de 2022 y segundo semestre de 2021; respectivamente

## Balance General

(Expresado en millones de Bs)



# Junta Directiva

<b>Principales</b>	Gustavo Vollmer A. Presidente
	Nelson Acosta B. Presidente Ejecutivo
	Alfredo Travieso P. <sup>1,2,3</sup> Gustavo Galdo C. <sup>3</sup> Luis A. Marturet M. <sup>1,2,3</sup> Roberto Vainrub A. <sup>3</sup> Nelson Pinto A. <sup>1</sup>
<b>Suplentes</b>	Alejandro González S. <sup>3</sup> Rafael Sánchez B. Pablo A. Dávila René Brillembourg C. Claudio Dolman C. <sup>2</sup> Gustavo A. Vollmer S. <sup>1</sup> Gustavo Machado C. <sup>1</sup>
<b>Secretario</b>	Rafael Stern S.
<b>Secretario Suplente</b>	José M. Lander A.
<b>Comisarios Principales</b>	Leopoldo Machado Manuel Martínez Abreu
<b>Comisarios Suplentes</b>	María Teresa De Faría Gladis Gudiño
<b>Representante Judicial</b>	Luis Alberto Fernandes
<b>Representante Judicial Suplente</b>	Paolo Rigio C.

## Administración

<b>Gustavo Vollmer A. *</b> Presidente
<b>Nelson Acosta B. *</b> Presidente Ejecutivo
<b>Luis Alberto Fernandes *</b> Gerente de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica
<b>Vincenza Garofalo S. *</b> Gerente de Riesgo Integral
<b>Jorge Pereira D. *</b> Gerente de Productos Digitales y Tecnología
<b>Alejandro Balestrini O. *</b> Gerente de Finanzas
<b>Sergio Simeone B. *</b> Gerente de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas
<b>Pedro Pacheco F. *</b> Gerente de Negocios
<b>Hilda Monsalve *</b> Gerente de Operaciones
<b>Ignacio Vollmer S. *</b> Miembro del Comité Ejecutivo
<b>Luciano Scandolari *</b> Miembro del Comité Ejecutivo
<b>Rafael Stern S.</b> Secretario de la Junta Directiva
<b>José M. Lander A.</b> Secretario Suplente de la Junta Directiva
<b>José Felipe Bello C.</b> Gerente de Auditoría Interna
<b>Francisco Vivancos C.</b> Gerente de Planificación e Investigación
<b>Luis M. Urosa Z.</b> Gerente de Cumplimiento
<b>José Bastidas Rosales</b> Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Nota: En virtud de disposiciones estatutarias, existen los Comités de Auditoría, Capital Humano y Nominaciones 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 Capital Humano y Nominaciones

(3) Miembro del Comité de Riesgo

(\*) Miembro del Comité Ejecutivo

# Convocatoria Asamblea Ordinaria

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

## CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 24 de marzo de 2023, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2022, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24 de marzo de 2023, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Lara, Marambio y Asociados (*Deloitte*)"; b) la Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno; y, c) la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 24 de marzo de 2023, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente", se encontrarán a su disposición con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales del Banco, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y el Suplente que corresponda.

Caracas, 16 de febrero de 2023.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner  
Secretario Junta Directiva



# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 16 de febrero de 2023

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal (el Banco), correspondientes al segundo semestre del año 2022, con referencia también a los de todo el año.

## *Entorno Económico / Situación Económico Financiera*

Los estados financieros del Banco correspondientes al segundo semestre de 2022 incluidos en esta Memoria, que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y sus flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta Memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales estados financieros.

Durante el año 2022, el desempeño de la economía venezolana y de su sistema financiero, estuvieron determinados por el levantamiento total de las restricciones a la movilidad vigentes desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020 y, además, por la continuación del régimen de política económica iniciado en agosto de 2018, fortalecido con el esquema de anclaje cambiario y el uso de las inyecciones de divisas en las mesas de cambio por parte del Banco Central de Venezuela (BCV), que permitieron mantener la desaceleración en el crecimiento de las variables nominales, al mismo tiempo que continuó la senda de la recuperación económica iniciada en el segundo semestre de 2021. De allí, que el tipo de cambio oficial registró un crecimiento interanual de 280,4 % (315,2 % en 2021), en tanto que la tasa de inflación se mantuvo en promedio mensual a lo largo del año por debajo de un (1) dígito y, fuera de la zona hiperinflacionaria. Por su parte, la actividad económica interna mostró un crecimiento positivo, alrededor de 15 %, tras ocho (8) años consecutivos de contracción económica.

En materia de política monetaria-financiera, destaca la reducción del coeficiente de encaje legal a 73 % (antes 85 %) del monto total de las obligaciones netas en moneda nacional. Adicionalmente, se autorizó a la banca a intermediar en bolívares con el 10 % del saldo de los depósitos en moneda extranjera al 21 de enero de 2022 y se fijó en 25 % el porcentaje mínimo de la Cartera Total que deberá destinar la banca a la Cartera Única Productiva.

En cuanto a las medidas sobre el déficit de encaje, se eliminó la penalización de 138 % anual para las instituciones financieras que presentasen déficit en los requerimientos de encaje legal. También se incrementó la tasa de interés base anual para el cobro del déficit de encaje (tibacde), a nueve (9) puntos porcentuales (pp) adicionales a la tasa fijada por el BCV en sus operaciones ordinarias de descuento, redescuento y anticipo (antes dos (2) pp).

En materia de tasas de interés, se incrementaron los réditos de los créditos comerciales y microcréditos desde un mínimo de 8 % (antes 4 %) a un máximo de 16 % (antes 10 %).

Respecto de los instrumentos de política monetaria, se incrementó la tasa de descuento, redescuento y anticipo desde 12 % hasta 19,2 % y se reanudaron las operaciones de mercado abierto con los Títulos de Cobertura, instrumentos dirigidos a personas naturales y jurídicas, así como a instituciones bancarias. Igualmente, a lo largo del año 2022, se ampliaron los plazos disponibles y se realizaron dos (2) incrementos de sus respectivas tasas de rendimiento nominales.

En el ámbito cambiario, se estableció que aquellas instituciones bancarias que no lograsen vender la totalidad de las divisas que le fueren liquidadas producto de la intervención cambiaria, les sería aplicada una tasa anual de interés de 25 % (antes 126 %) sobre el saldo no vendido en operaciones de compraventa que, posteriormente, fue incrementada a 32,2 %.

También se reformó la Ley del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras, ampliando su alcance a las transacciones realizadas en divisas, fijándose una alícuota de 3 % que podrá incrementarse hasta 20 %.

Bajo este contexto, la Cartera de Créditos Bruta del sistema bancario nacional registró un crecimiento de 675,9 % al cierre de 2022. De igual modo, las captaciones del público se incrementaron hasta 365,8 % durante el mismo período, de forma tal, que la intermediación financiera medida como Cartera de Créditos Bruta entre Captaciones del Público mostró una notable mejora, al situarse en 29,7 % (17,8 % año 2021).

Por otra parte, la banca continuó haciendo esfuerzos para contener el crecimiento de los gastos a lo largo del año 2022. Los gastos de personal + generales y administrativos registraron un crecimiento interanual de 269,2 %, en claro contraste con el aumento de 1.280,9 % experimentado en el año 2021. No obstante, ante el menor crecimiento del activo promedio que resultó en 167,7 %, se registró una desmejora en el indicador de eficiencia (gastos de personal + generales y administrativos entre el activo promedio), que pasó de 6,4 % al cierre del año 2021, hasta 8,6 % en el año 2022.

Finalmente, los ingresos por Cartera de Créditos se incrementaron en 326,5 % durante al año 2022, lo que representó una desaceleración con respecto al año previo (903,1 %); sin embargo, debido al menor crecimiento de los gastos por captaciones (215,0 % en 2022 versus 1.877,9 % en 2021), los indicadores de rentabilidad mejoraron. El ROE pasó desde 8,3 % en el año 2021 a 27 % al cierre del año 2022. Del mismo modo, el ROA aumentó hasta 5,2 % desde 1,8 % del año 2021.

En cuanto a los resultados del Banco, la Utilidad Neta alcanzada al cierre del segundo semestre de 2022 fue de Bs 370 millones, que en términos nominales compara con la obtenida en el primer semestre de 2022, de Bs 8 millones.

El activo total se situó en Bs 7.437 millones, 233 % por encima del nivel registrado en junio de 2022, de Bs 2.231 millones. El patrimonio alcanzó Bs 1.789 millones, 699 % superior al registrado en junio de 2022, el cual se ubicó en Bs 224 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs 5.085 millones, 179 % superior respecto al nivel registrado en junio de 2022, de Bs 1.823 millones.

Durante el segundo semestre de 2022, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzaron la suma de Bs 100 millones, que representan 23,9 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

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 el Banco posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

En otro orden de ideas, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del Banco celebrada el pasado 23 de septiembre de 2022, en atención a lo dispuesto en la Resolución N° 014.22 de fecha 10 de marzo de 2022 de la Sudeban, contentiva de las “Normas relativas al Capital Social mínimo para la constitución y funcionamiento de las Instituciones Bancarias”, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°42.412 de fecha 06 de julio de 2022, acordó aumentar el Capital Social del Banco hasta la cantidad de Bs 46.294.252,88, mediante la emisión de hasta 77.785.072 nuevas acciones comunes “A” y de hasta 64.746.422 nuevas acciones comunes “B”, nominativas, no convertibles al portador y con las mismas características de las existentes, y el aumento del valor nominal de las acciones de Bs 0,0000000001 a Bs 0,0812 cada una, a través de una oferta privada dirigida únicamente a los accionistas registrados en el libro respectivo al día 31 de agosto de 2022 (los Accionistas Registrados), quienes tendrían derecho a suscribir una (1) acción clase “A” o clase “B” por cada tres (3) acciones en tenencia de la misma clase. El precio de suscripción para ambas clases de acciones se fijó en Bs 0,256435 por acción. Posteriormente, la Junta Directiva, conforme a la delegación que le hizo la precitada Asamblea de Accionistas, procedió a notificar, mediante aviso en prensa dirigido a los Accionistas titulares de Acciones Comunes “A” y “B”, para que aquellos que así lo desearan manifestasen su deseo de suscribir las nuevas acciones y a proceder al pago de las mismas en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la publicación del aviso, en el entendido, que conforme a las resoluciones tomadas, dichos aportes realizados por los accionistas, serían destinados por éstos al pago de las acciones que se emitieran y que les correspondía suscribir, una vez aprobado por la Sudeban el Aumento del Capital Social a que se ha hecho referencia, oportunidad en la cual se imputarían dichos aportes a la suscripción y pago de las acciones resultantes del citado Aumento del Capital Social.

A la fecha se está a la espera de las autorizaciones correspondientes por parte de la Sudeban.

### ***Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio***

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la Cartera de Crédito, señalan que 80,8 % se encuentra respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la Cartera Contingente, la proporcionalidad de las garantías es de 81,8 % (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos el 90,2 % de los créditos otorgados a los segmentos Pymes y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía. El segmento Alta Renta y Masivo poseen el 77,5 % de sus créditos garantizados y los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 75,6 % 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, en el segundo semestre de 2022, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio, por un monto que asciende a la suma de Bs 474.093.500.

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

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

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

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

La Cartera de Créditos Bruta del Banco experimentó un incremento de 487,7 % respecto del saldo arrojado al cierre del mes de junio de 2022, al ubicarse en Bs 1.503.636 miles. Así, el Banco se sitúa de quinto (5º) en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 10,9 %. Por otra parte, considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la cuarta (4º) posición, con una participación de 15,1 %.

El índice de Cartera Vencida y en Litigio sobre la Cartera Bruta se mantuvo en 0,7 %, menor que el del sistema financiero venezolano, el cual registró 3,1 %. El Índice de Cobertura calculado como provisión sobre el total de Cartera Vencida más Litigio, aumentó en relación con el mes de junio de 2022, al situarse en 379,9 % frente a 169,8 %.

Con relación a los saldos de cierre de junio 2022, el crecimiento en las colocaciones fue de 487,7 %, promovido, principalmente, por los créditos comerciales.

La Cartera de Créditos Bruta está distribuida en los siguientes sectores económicos:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Bolívares (en miles)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Agrícola Cartera Productiva Única Nacional	331.323	22,03
Electricidad, Gas y Agua	1.384	0,09
Construcción	14.469	0,96
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	986.059	65,58
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	5.188	0,35
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes		
Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	69.961	4,65
Servicios Comunales Sociales y Personales	71.994	4,79
Otras Actividades	23.258	1,55
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>1.503.636</b>	<b>100</b>

De conformidad con lo establecido en las diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir un porcentaje de la Cartera de Créditos Bruta hacia el sector microempresarial y a la Cartera Productiva Única Nacional.

Las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras al 31 de diciembre de 2022, se encuentran por encima de lo exigido en la normativa vigente, conforme se muestra en el siguiente cuadro resumen:

	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresarial	3,00	7,10
Cartera Única Productiva Nacional	25,00	60,66

En cuanto a la evolución de la Cartera de Crédito dirigida al sector microempresarial, es de acotar que los microcréditos alcanzaron un crecimiento durante el segundo semestre de 2022 en sus diversas modalidades de atención del 150,1 % respecto a junio de 2022, con un saldo de Bs 18.159 miles.

Por otra parte, los créditos destinados a la Cartera Productiva Única Nacional, cerraron con un saldo de Bs 331.323 miles. Estos créditos fueron dirigidos al sector agroalimentario, los cuales están concentrados en el sector primario de los rubros maíz y arroz, así como en el sector agroindustrial de los mismos.

### **Productos y Servicios**

En el transcurso del segundo semestre del año 2022, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

A lo largo del semestre, logró una participación de mercado de 16,3 %, ubicándose en la segunda (2°) posición en el sistema financiero privado, con más de US\$139 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$626 millones. También en el período se activaron más de sesenta y dos mil (62.000) Cuentas en Moneda Extranjera (CME).

En el ámbito de Transformación Digital, se inauguró en el Edificio Mercantil el primer espacio para el trabajo colaborativo y de integración, en el que se ubicaron los *squads*.

Por su parte, la asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), alcanzó más de 1,6 millones de conversaciones. Este *chatbot*, actualmente disponible en la página web y en la aplicación Móvil Personas del Banco, brinda información sobre productos, servicios y requerimientos, permitiendo igualmente la gestión de las distintas claves del cliente con una interacción más simple.

Sobre la estrategia de *Open Banking*, el Banco mantuvo la oferta de APIs de pagos (interfaces de programación de aplicaciones), incrementando la cantidad de clientes que se han integrado a los distintos botones de pago (Tarjetas, Móviles y Vuelto). Para el cierre del semestre, *Open Banking* presentó un crecimiento de 10 % en transacciones.

En cuanto a la Nueva Experiencia Móvil Empresas (MME), se incorporó el servicio de Transferencias Inmediatas. Durante el segundo semestre el enfoque se dirigió a la migración de los clientes actuales, alcanzando un 51 % con respecto al primer semestre y un crecimiento de 10 % en nuevos clientes.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del segundo semestre, se realizaron más de 620 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99,61 % se efectuaron por canales electrónicos.

Respecto de la red TPago, la misma alcanzó 2,2 millones de clientes afiliados a P2P, representando un incremento de 4,4 % respecto al cierre del semestre anterior. En relación al volumen de operaciones, estas se ubicaron en 157 millones, lo que significa un aumento de 17,6 %. Por su parte, las transacciones por Pago Móvil a empresas (P2C), se situaron en 6,8 millones (acumuladas) durante el segundo semestre, representando un incremento de 45 % con respecto al primer semestre del mismo año. Los comercios afiliados a P2C ascendieron a 36.477.

También en el segundo semestre, se desarrolló la tercera edición de la promoción TPago Tpremia, campaña que históricamente ha contribuido con el aumento de la compensación y la reactivación de clientes, ayudando a posicionar la marca Mercantil en distintas plataformas digitales y medios de comunicación. Gracias a la campaña y al incremento de clientes jurídicos afiliados a Pago Móvil impulsados por la fuerza de venta, la compensación de TPago se mantuvo positiva.

Finalmente, para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, durante el semestre se ejecutaron diversas campañas digitales pagas a través de las redes sociales Instagram y Facebook, que dieron como resultado más de 4 millones de personas alcanzadas, más de 12 millones de impresiones y más de 1 millón de clics a la Página Web del Banco.

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

Durante el segundo semestre de 2022, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco fue de 382 millones de operaciones. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo llegaron a 34.710, que equivalen a 0,009 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Esas 34.710 transacciones relacionadas que alcanzaron un monto de Bs 15.452.434, fueron reportadas a la Sudeban a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

Del total de transacciones reclamadas, 24.064 (69 %), por un monto total de Bs 7.891.424, fueron declaradas procedentes; 4.889 (14 %), por un monto total de Bs 3.418.614 fueron declaradas no procedentes; y, 5.757 (17 %), por un monto total de Bs 4.142.397, se encontraban en proceso de solución.

Del total de 24.064 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 73,3 % corresponde a Cuentas de Depósitos (cuentas corrientes y cuentas de ahorros); 26 % a Tarjetas de Débito y, 0,7 % a Tarjetas Prepagadas. En el caso de las 4.889 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 70,2 % corresponden a Cuentas de Depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); 28,2 % a Tarjetas de Débito; 1 % a Cheques; 0,4 % a Tarjeta Prepagada; y, 0,2 % a Tarjetas de Crédito. De las 5.757 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 49,4 % corresponden a Cuentas de Depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); 49,4 % a Tarjetas de Débito; 1 % a Tarjetas Prepagadas; 0,1 % a Cheques; y, 0,1 % a Tarjetas de Crédito.

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas veintiséis (26) denuncias ante la Sudeban, que equivalen a 0,53 % del total de los reclamos declarados no procedentes (4.889).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	17	0	1.610	0	12	0,2	730	0	5	0,1	223	0
31	Tarjeta de Débito	6.270	26	2.499.036	31,7	1.379	28,2	518.679	15	2.843	49,4	1.019.566	25
32	Tarjeta Prepagada	157	0,7	4.620	0,1	20	0,4	954	0	48	1	730	0
34	Cheques	0	0	0	0	53	1	3.693	0	8	0,1	717	0
36	Cheques de Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Cuenta Corriente	17.483	72,7	5.203.332	65,9	2.993	61,2	2.799.939	82	2.671	46,4	3.065.929	74
41	Cuenta de Ahorros	137	0,6	182.826	2,3	432	9	94.619	3	181	3	55.231	1
42	Fideicomiso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Crédito Hipotecario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Crédito de Vehículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Crédito Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	Crédito Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Totales</b>		<b>24.064</b>	<b>100</b>	<b>7.891.424</b>	<b>100</b>	<b>4.889</b>	<b>100</b>	<b>3.418.614</b>	<b>100</b>	<b>5.757</b>	<b>100</b>	<b>4.142.397</b>	<b>100</b>

Para el segundo semestre del 2022, las transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco se mantuvieron por el orden de 300 millones de operaciones.

Durante el período objeto de análisis, se presentaron algunas incidencias que afectaron las operaciones con Pago de Servicios y Pago Móvil, cuyas acciones correctivas fueron gestionadas en conjunto con las empresas proveedoras y procesadoras de servicios para su regularización, con un tiempo promedio de cinco (5) días hábiles en la atención de reintegro de los fondos a los clientes. Por su parte, las operaciones reclamadas con Tarjeta de Débito en Puntos de Venta (POS), disminuyeron en un 15 % en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior, siendo un factor relevante la implantación de mejoras en las plataformas tecnológicas de las instituciones distintas al Banco. Respecto del canal Pago Móvil (Tpago), se implementó la nueva experiencia de la app Tpage con el objetivo de mejorar y garantizar la prestación del servicio al cliente, destacando entre las nuevas funcionalidades, Saldo Disponible en pantalla de inicio; Mensajería Push (notificaciones transaccionales más rápidas); gestión de Contactos frecuentes (eliminar); y, acceso rápido a Comercios afiliados. Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en su informe de gestión correspondiente al segundo semestre, que los casos decididos se situaron en trescientos nueve (309), equivalentes a la cantidad de Bs 271.476,48, habiendo sido declarados procedentes diecisiete (17) de ellos, por la cantidad de Bs 51.633,28 y no procedentes doscientos sesenta y tres (263), por Bs 219.843,20, apuntándose que, de estos últimos, veintinueve (29) fueron revisados y ratificados por la Defensoría.

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 segundo semestre de 2022, la Red de Oficinas mantiene un total de doscientas cuatro (204) agencias a nivel nacional; la Red de Cajeros Automáticos (ATM's) dispone de ochocientos cincuenta y dos (852) equipos, ubicados en ciento cuarenta y seis (146) locaciones; y, el Canal Puntos de Venta (POS) posee cincuenta y un mil novecientos treinta y dos (51.932) dispositivos, situados en veintidós mil doscientos noventa y dos (22.292) 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 ponderados con base en Riesgos alcanzó 82,8 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

### ***Informe Auditor Externo***

Como antes se expresó, los Estados Financieros del Banco correspondientes al año 2022 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores "Lara, Marambio & Asociados (Deloitte)", cuyo informe se encuentra anexo en la Memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales Estados Financieros.



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

El Índice de Liquidez calculado como la relación de las Disponibilidades entre las Captaciones del Público se ubicó en 90,9 % y el de Disponibilidades e Inversiones entre las Captaciones del Público también en 90,9 %, siendo estos para junio de 2022 de 81,3 % y 84,1 %, respectivamente. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los Activos Totales menos las inversiones mantenidas en el Estado venezolano alcanzó 41,2 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 30 de junio de 2022 este índice se ubicó en 14,2 %. El Índice de Rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 85,8 %, ubicándose para el primer semestre de 2022 en 9,9 % y respecto a los activos fue de 12,9 %, mientras que para junio de 2022 fue de 0,9 %.

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

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al año 2022, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la Normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de las nueve (9) auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM al proceso de Fideicomiso, a la Política Conozca su Empleado, a la Unidad de PCLC/FT/FPADM y a las oficinas del Banco de las regiones Oriente, Occidente, Centro Occidente y Metropolitana, con una calificación promedio de 1,19 – Excelente, con una calificación anterior promedio de 1,33 - Excelente, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM se encuentran ajustados a las políticas y procedimientos internos, así como a la normativa legal vigente.

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

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

En el segundo semestre de 2022, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos que afectan las actividades del sistema financiero emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos, destacan: a) Resolución de la Sudeban N° 014.22 de fecha 10 de marzo de 2022, contentiva de las Normas Relativas al Capital Social Mínimo para la Constitución y Funcionamiento de las Instituciones Bancarias, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°42.412 de fecha 06 de julio de 2022; b) Circular de la Sudeban distinguida como SIB-II-GGR-GNP-CCD-05550 de fecha 11 de agosto de 2022, contentiva de los lineamientos para el cálculo del porcentaje que deben destinar las Instituciones Bancarias a la Cartera Única Productiva Nacional; c) Circular del BCV de fecha 26 de septiembre de 2022, relativa a los criterios que deben aplicar los bancos en cuanto a los límites operativos y tipo de cambio que regirán el mecanismo de Mesas de Cambio; d) Circular del BCV de fecha 26 de septiembre de 2022, mediante la cual se modifican los límites de las Operaciones al Menudeo; e) Circular del BCV de fecha 21 de octubre de 2022, referida a aspectos operativos de la Intervención Cambiaria; f) Aviso Oficial del BCV de fecha 03 de noviembre de 2022, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.499 de fecha 07 de noviembre de 2022, en el que se establecen los límites máximos de las comisiones, tarifas y/o recargos que se podrán cobrar por las operaciones y actividades que en él se mencionan; g) Resolución de la Sudeban N° 124.22 de fecha 09 de diciembre de 2022, en la que se dictan las instrucciones relativas al cálculo y pago del aporte que deben efectuar las Instituciones Bancarias Privadas a la Sudeban; h) Circular de la Sudeban identificada como SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-05552 de fecha 11 de agosto de 2022, contentiva de los lineamientos para la apertura de cuentas, servicios o productos digitales y la aceptación de los contratos electrónicos; i) Circular de la Sudeban SIB-DSB-CJ-OD-08305 de fecha 11 de noviembre de 2022, mediante la cual se instruye a las Instituciones Bancarias, abstenerse de realizar operaciones de "Banca Seguros"; y, j) Providencia del SENIAT identificada como SNAT/2022/000068 de fecha 08 de noviembre de 2022, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.515 de fecha 29 de noviembre de 2022, que establece el Calendario de Sujetos Pasivos Especiales y Agentes de Retención para las obligaciones que deben cumplirse en el año 2023.

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

Por otra parte, durante el semestre se atendieron, entre otras, visitas de la Sudeban en materia de Riesgo Tecnológico; arqueo a la bóveda de la Oficina Principal; Calidad de Servicio Bancario; Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y a varias oficinas del Banco; pago a pensionados y cumplimiento de la normativa en materia de bioseguridad, así como las dirigidas a verificar la efectividad de las Políticas, Normas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 083.18 de fecha 01 de noviembre de 2018 y demás Circulares relacionadas con la materia de PCLC/FT/FPADM.

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

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como, los Ministerios para el Proceso Social del Trabajo y de Salud; la Defensoría del Pueblo; la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec); el Cuerpo de Bomberos de Caracas; el Servicio Autónomo de Administración Tributaria Baruta (Semat); el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (Inpsasel); las alcaldías de Carrizal, Municipio Simón Rodríguez y Bolivariana de Caroní; la Superintendencia de Administración Tributaria del Municipio Juan Antonio Sotillo del Estado Anzoátegui, todos en las áreas de su competencia.

### **Reconocimientos**

Por tercer año consecutivo, Mercantil, C.A., Banco Universal recibió el premio “Mejor Banco del año en Venezuela” otorgado por la prestigiosa publicación de asuntos financieros *The Banker*, que edita mensualmente *The Financial Times* desde el año 1926.

*Bank of the Year* (en su idioma original), se otorga en 120 países, luego de la votación de mil suscriptores consultados y la evaluación de un grupo de jueces, en función del rendimiento, innovación, valor añadido al cliente y liderazgo en la sociedad de los bancos en ese centenar de naciones.

El premio *The Banker*, es el segundo galardón que recibe Mercantil en el año 2022, luego de que en mayo, la también prestigiosa revista *Global Finance* en su edición anual de premios, lo seleccionara como "Banco del Año 2021" de Venezuela.

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

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

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

## *Compromiso Social*

La inversión social del Banco, materializada en forma directa o a través de la Fundación Mercantil creada en el año 1988 y de la cual es patrocinante, se destinó en el año 2022 a la promoción del emprendimiento (43 %), educación (26 %), salud (19 %) y asistencia social (12 %).

Durante el año, se priorizó la continuidad y el fortalecimiento de los programas institucionales y el apoyo a organizaciones sin fines de lucro con las cuales se mantiene vinculación permanente.

En este sentido, se reiteró el respaldo al Concurso Ideas, del cual el Banco ha sido co-organizador y principal patrocinante desde sus inicios y que en el año 2022 arribó a su vigésima edición anual. Este concurso desarrollado por la Fundación Ideas, cuenta con tres categorías, Emprendimiento de Negocios, Emprendimiento Social y Emprendimiento Digital y ha logrado posicionarse como un referente en Venezuela para la promoción del emprendimiento y la innovación, además de constituir un espacio de encuentro entre emprendedores, y de éstos con la comunidad empresarial. Adicionalmente el Banco entrega dos premios especiales: Premio Especial Mercantil al Emprendimiento Digital y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales. Cabe destacar que los colaboradores participan como voluntarios en las diferentes etapas de evaluación de los proyectos, así como formadores de los equipos participantes. En el año 2022, la Fundación Ideas recibió del Banco un Aporte Especial de Navidad, como reconocimiento a su labor en favor de la promoción del emprendimiento en Venezuela, al haber alcanzado las veinte (20) ediciones anuales de Concurso Ideas. Dicho aporte ha sido entregado por el Banco desde el año 2004 y su monto equivale a un presupuesto estimado para presentes corporativos.

De igual manera, se continuó apoyando al Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, mejor conocido en las redes sociales como Reto U, organizado por el Rotary y la Alianza Social de VenAmCham, el cual arribó a su XVIII edición. Este concurso promueve el emprendimiento social en jóvenes universitarios, a través de la formulación de proyectos sociales de alto impacto alineados a los objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas, y desde sus inicios en el año 2004 también el Banco ha sido co-organizador y su principal patrocinante, en tanto que sus colaboradores han participado como voluntarios en las diferentes etapas de evaluación del concurso y han brindado mentorías y formación a los concursantes.

Por su parte, el programa Ponle Cariño a tu Escuela continuó enfocándose en dotar de recursos tecnológicos a las escuelas técnicas de Fe y Alegría, en el marco de un proyecto piloto de aulas móviles, que ofrece a los jóvenes de educación media, experiencias de formación virtual dirigidas a fortalecer competencias fundamentales para su inserción social, laboral y productiva, lo que logró favorecer a doce (12) escuelas técnicas y a más de cinco mil quinientos (5.500) estudiantes. Este programa creado en el año 1982 que fue reconocido por la UNESCO, ha atendido a trescientas cincuenta (350) escuelas en Venezuela a través de trescientas ochenta y cuatro (384) intervenciones durante sus cuarenta (40) años de trayectoria.

Adicionalmente, en materia educativa, se prosiguió con el apoyo al Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo (ITAT), el cual forma a jóvenes de escasos recursos de Caracas como Técnicos Profesionales Medios en las áreas de Contabilidad, Informática y Administración Financiera, a quienes adicionalmente este año, el Banco les brindó la oportunidad de realizar pasantías en su sede principal. También el Banco contribuyó con la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), para conformar equipos de apoyo lingüístico de las lenguas indígenas, como una herramienta en la educación intercultural bilingüe en los centros educativos asociados a ella.

Asimismo, el Banco, por segundo año consecutivo, hizo posible que niños y jóvenes de zonas populares de Caracas disfrutaran durante sus vacaciones de un plan formativo organizado por Superación Personal a través de la Tecnología (Superatec), en alianza con *Tecnikids*, enfocado en Robótica y Programación. En una primera etapa se brindó entrenamiento a docentes y facilitadores de Superatec, y en la segunda, ciento tres (103) niños y jóvenes disfrutaron del Plan Vacacional, que incluyó aprendizajes significativos y útiles para su desempeño en la era de la transformación digital, al entrenar su pensamiento crítico y la creatividad a través de juegos, como el armado de bloques, construcción de estructuras, programación de robots y diseño de video juegos y animaciones, utilizando programas en *Scratch*, *Photon*, *Knex*, *Arduino* y *Python*. Los participantes tendrán la oportunidad de competir en el próximo torneo intercolegial anual promovido por *TecniKids*, el cual les brindará la posibilidad de dar a conocer sus talentos, convirtiéndose en motor para continuar su formación en estas áreas.

En materia de salud, se continuó brindando respaldo a la labor que realizan organizaciones sin fines de lucro que brindan sus servicios a personas de bajos recursos, tales como, la Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana (AVESSOC), con alcance nacional; la Asociación Civil Salud y Familia; la Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos (FUNDAHOSPIN); la Fundación Amigos del Niño con Cáncer y, la Fundación Jacinto Convit. Por igual, organizaciones de asistencia social como la A.C. Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC), que ofrece más de doscientos (200) platos de comida al día a personas en situación de vulnerabilidad, entidades de atención integral a niños como Hogar Bambi y la Casa Hogar El Encuentro y, la Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados Hogar San José, continuaron contando con el apoyo del Banco.

También el Banco efectuó la donación de mobiliario de oficina a la Asociación Civil Salud y Familia para sus sedes ubicadas en Caracas e igualmente hizo entrega de equipos de computación a la Cruz Roja Venezolana para ser destinados a la capacitación de socorristas en materia de asistencia y prevención de enfermedades y riesgos; a la Asociación Civil Salud y Familia y al Centro Nacional para la Competitividad (Venezuela Competitiva), organización de la cual el Banco es miembro.

Asimismo, a través de sus redes sociales, el Banco se sumó a las campañas comunicacionales y de recaudación de fondos del Hospital Ortopédico Infantil, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Fe y Alegría, y Fundación Amigos del Niño con Cáncer.

## *Desarrollo y Ambiente Laboral*

Para el cierre del segundo semestre de 2022, el Banco contaba con 2.408 trabajadores fijos, de los cuales el 52 % prestaba servicios en la Red de Oficinas.

A lo largo del semestre, el Banco continuó aplicando medidas en materia de compensación y beneficios, con porcentajes de incremento alineados al comportamiento de las tasas de inflación y devaluación, las cuales, a diferencia de lo observado durante el primer semestre del año, cuyo comportamiento había mostrado signos de estabilización, experimentaron un mayor crecimiento. Debido al cambio en el comportamiento de las variables mencionadas, en el segundo semestre los ajustes aplicados a los elementos que componen el ingreso mensual de los trabajadores resultaron en un incremento acumulado del ingreso de 145 %.

Se prosiguió con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento, manteniendo un proceso continuo de actualización de conocimientos abarcando también aspectos regulatorios e igualmente con el fortalecimiento de competencias. Dadas las características de la Organización, el 80 % de las formaciones fueron bajo la modalidad “a distancia”. Se prosiguió con el énfasis en formaciones asociadas a las áreas Digitales y Tecnológicas. Particularmente, con la finalidad de mantener y fortalecer los conocimientos en el área de desarrollo de sistemas para *Mainframe*, se desarrolló la campaña de captación y formación para la Nueva Generación *Mainframe*, dirigida a profesionales del área de informática, sistemas y/o computación. Para la formación de este talento, se desarrolló un programa de adiestramiento presencial e intensivo con expertos en esas materias. De igual modo, se siguió con el ciclo mensual de conferencias gerenciales con expositores de renombre internacional. También al cierre del semestre, se realizaron las “Jornadas de Riesgo Integral”, para fortalecer la Cultura del Riesgo y el crecimiento seguro, las cuales fueron ejecutadas simultáneamente de manera presencial y a distancia, contando con una importante participación de trabajadores de todas las regiones del país.

Igualmente, en el período, se reactivaron diferentes esquemas de Préstamo para Necesidades Razonables, destinados a la adquisición de útiles y uniformes escolares para los hijos de los trabajadores, y, uno novedoso, dirigido a la adquisición de motos, contribuyendo de esta manera con la movilidad del trabajador y su grupo familiar, acompañándolos en el logro de su bienestar.

Dada la significativa disminución de los casos de contagio por COVID-19 en el país y en la Organización, en el mes de diciembre de 2022 se flexibilizó el uso del tapabocas en los espacios abiertos de las instalaciones del Edificio Mercantil, manteniéndose su uso estricto en los espacios cerrados o confinados debido al nivel de exposición de los trabajadores en esas áreas, sumándose a dicha medida, la eliminación del acceso controlado de los clientes a las oficinas bancarias, cumpliendo con medidas de bioseguridad. Indistintamente de las señaladas medidas de flexibilización, la Organización siguió asegurando la dotación de insumos de bioseguridad para la protección de los empleados, al igual que con la realización

de campañas educativas dirigidas a la prevención. Por su parte, las evaluaciones médico-ocupacionales continuaron a escala nacional a través del Servicio de Seguridad y Salud Laboral, con una masiva asistencia de los colaboradores al servicio de Medicina Preventiva y del Trabajo. También se fortalecieron los Programas de Vigilancia Epidemiológica, apoyando a los empleados en las recomendaciones de salud necesarias para la prevención y su bienestar.

En el último trimestre, se reconoció y celebró la trayectoria de 1.660 colaboradores que cumplieron entre 5 y 45 años de servicio, esto en agradecimiento a su esfuerzo, constancia y dedicación. También posteriormente, en el marco de la Navidad, se hicieron presentaciones de la Sinfónica Gran Mariscal de Ayacucho, tanto en el tradicional almuerzo navideño, como en el auditorio del Edificio Mercantil.

De igual modo, en el período de la cuenta, se mantuvieron las tradicionales y respetuosas relaciones con los integrantes de la Federación y los Sindicatos que los conforman. En este marco, el Sindicato de los Trabajadores y Trabajadoras de Mercantil, C.A., Banco Universal del Distrito Capital, Estado Miranda y Estado Vargas (SINTRAMERCAMIVA) realizó de manera exitosa la elección de sus autoridades.

En otro orden de ideas, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 23 de septiembre de 2022, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de diciembre de 2022, último del período objeto de este informe, en Bs 17.236,80.

Durante el segundo semestre de 2022, por ausencia de algunos Directores Principales o como invitados, varios Directores Suplentes asistieron a reuniones de la Junta Directiva. Adicionalmente, por ausencias temporales del Presidente y del Presidente Ejecutivo, se delegaron en algunos miembros del Comité Ejecutivo varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Acosta B.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Marturet M.

Alejandro González S.

Claudio Dolman

Nelson Pinto A.

# Estados Financieros

## Consolidados con Sucursal en el Exterior (\*)

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

### Balance General

(Expresado en Bs)

	<i>Consolidado</i>	Diciembre <b>2022</b>	Junio <b>2022</b>
	<b>Activo</b>		
Disponibilidades		4.650.924.593	1.502.654.448
Inversiones en títulos valores		300.606.097	116.270.361
Cartera de créditos		2.147.176.306	447.300.057
Intereses y comisiones por cobrar		16.131.984	3.745.606
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales		57.587.903	14.987.829
Bienes de uso		9.796.936	8.914.800
Otros activos		254.482.500	137.617.927
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>7.436.706.319</b>	<b>2.231.491.028</b>
	<b>Pasivo</b>		
Captaciones del público		5.085.425.561	1.823.046.005
Captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih)		528.151	481.610
Otros financiamientos obtenidos		2.812.279	303.002
Otras obligaciones por intermediación financiera		16.984	2.778
Intereses y comisiones por pagar		226.060	11.979
Acumulaciones y otros pasivos		558.783.610	183.996.902
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>		<b>5.647.792.645</b>	<b>2.007.842.276</b>
	<b>Total del Patrimonio</b>	<b>1.788.913.674</b>	<b>223.648.752</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>7.436.706.319</b>	<b>2.231.491.028</b>

### Resultados

(Expresado en Bs)

<b>Semestre finalizado</b>	<i>Consolidado</i>	Diciembre <b>2022</b>	Junio <b>2022</b>
Ingresos financieros		472.851.623	38.440.220
Gastos financieros		63.433.840	40.732.939
<b>Margen Financiero Bruto</b>		<b>409.417.783</b>	<b>(2.292.719)</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros		89.645	314.368
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros		17.908.271	4.093.943
<b>Margen Financiero Neto</b>		<b>391.599.157</b>	<b>(6.072.294)</b>
Otros ingresos operativos		435.227.856	223.298.099
Otros gastos operativos		47.506.898	25.089.474
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>		<b>779.320.115</b>	<b>192.136.331</b>
Gastos de transformación		332.838.806	177.697.069
<b>Margen Operativo Bruto</b>		<b>446.481.309</b>	<b>14.439.262</b>
Ingresos por bienes realizables		0	0
Ingresos operativos varios		18.813.083	33.065.078
Gastos por bienes realizables		0	0
Gastos operativos varios		40.927.119	39.071.330
<b>Margen Operativo Neto</b>		<b>424.367.273</b>	<b>8.433.010</b>
Ingresos extraordinarios		0	0
Gastos extraordinarios		1.226.215	102.916
<b>Resultado Bruto antes de Impuestos</b>		<b>423.141.058</b>	<b>8.330.094</b>
Impuesto sobre la renta		53.450.330	99.277
<b>RESULTADO NETO</b>		<b>369.690.728</b>	<b>8.230.817</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>			
Reserva Legal		0	0
Resultados acumulados		369.690.728	8.230.817
Aporte Losep		4.286.538	85.182

(\*) 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, 24 de febrero de 2023

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el Balance General de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2022 y los Estados Conexos de Resultados, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por el semestre terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

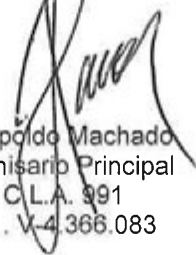
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 23 de septiembre de 2022 a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

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

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

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2022 y el Resultado de sus operaciones y los Flujos de Efectivo por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), difieren en aspectos importantes de los principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,

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

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

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

# Estados Financieros

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

## Balance General

(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2022	Diciembre 31 2022	Junio 30 2022	Junio 30 2022
<b>Activo</b>				
<b>Disponibilidades</b>	4.624.758.040	4.650.924.593	1.481.660.131	1.502.654.448
Efectivo	1.354.068.690	1.354.068.690	803.259.129	803.259.129
Banco Central de Venezuela	3.002.652.278	3.002.652.278	599.508.846	599.508.846
Bancos y otras Instituciones financieras del país	9.881	9.881	4.616	4.616
Bancos y corresponsales del exterior	267.932.221	294.098.774	78.570.686	99.565.003
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	94.970	94.970	316.854	316.854
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
<b>Inversiones en Títulos Valores</b>	1.091.336	300.606.097	52.446.551	116.270.361
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	52.100.000	52.100.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	1.006	130.840.588	1.360	11.047.475
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	1.090.330	169.765.509	345.191	53.122.886
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	1.463.037.777	2.147.176.306	249.201.053	447.300.057
Créditos vigentes	1.470.436.495	2.163.834.134	251.936.292	453.728.551
Créditos reestructurados	22.512.440	22.512.440	0	0
Créditos vencidos	10.687.013	15.213.651	3.916.945	3.916.945
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(40.598.171)	(54.383.919)	(6.652.184)	(10.345.439)
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	12.408.338	16.131.984	2.660.527	3.745.606
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	54.996	130.255	60.560	73.480
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	9.812.747	13.461.134	1.666.247	2.738.406
Comisiones por cobrar	3.255.972	3.255.972	1.195.389	1.195.389
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(715.377)	(715.377)	(261.669)	(261.669)
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	1.069.353.282	57.587.903	298.240.302	14.987.829
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	57.587.903	57.587.903	14.987.829	14.987.829
Inversiones en sucursales	1.011.765.379	0	283.252.473	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
<b>Bienes Realizables</b>	0	0	0	0
<b>Bienes de Uso</b>	9.796.936	9.796.936	8.914.800	8.914.800
<b>Otros Activos</b>	253.592.905	254.482.500	137.286.802	137.617.927
<b>Total del Activo</b>	<b>7.434.038.614</b>	<b>7.436.706.319</b>	<b>2.230.410.166</b>	<b>2.231.491.028</b>
Cuentas Contingentes Deudoras	82.256.446	82.256.446	26.063.841	26.063.841
Activos de los Fideicomisos	502.851.787	502.851.787	204.730.297	204.730.297
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	9.855.473.468	9.856.287.714	3.165.737.026	3.165.737.026
Otras Cuentas de Registro Deudoras	0	0	0	0
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos Soberanos	0	0	0	0

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

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

## Balance General

(Expresado en Bs)

### Pasivo y Patrimonio

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2022	Diciembre 31 2022	Junio 30 2022	Junio 30 2022
<b>Captaciones del Público</b>	5.085.425.561	5.085.425.561	1.823.046.005	1.823.046.005
Depósitos a la vista	4.274.041.390	4.274.041.390	1.570.251.992	1.570.251.992
Cuentas corrientes no remuneradas	1.260.077.366	1.260.077.366	512.733.788	512.733.788
Cuentas corrientes remuneradas	545.411.011	545.411.011	216.509.507	216.509.507
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	53.445.180	53.445.180	25.024.762	25.024.762
Depósitos y certificados a la vista	40.283.736	40.283.736	8.020.723	8.020.723
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	2.374.824.097	2.374.824.097	807.963.212	807.963.212
Fondos especiales en Fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras obligaciones a la vista	68.279.718	68.279.718	30.172.350	30.172.350
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	303.313.565	303.313.565	132.985.339	132.985.339
Depósitos a plazo	0	0	0	0
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	439.790.888	439.790.888	89.636.324	89.636.324
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
<b>Obligaciones con el Banco Central de Venezuela</b>	0	0	0	0
<b>Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Habitat</b>	528.151	528.151	481.610	481.610
<b>Otros Financiamientos Obtenidos</b>	2.812.279	2.812.279	303.002	303.002
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	2.812.124	2.812.124	302.965	302.965
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	155	155	37	37
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
<b>Otras Obligaciones por Intermediación Financiera</b>	16.984	16.984	2.778	2.778
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	226.060	226.060	11.979	11.979
Gastos por pagar por captaciones del público	226.060	226.060	11.979	11.979
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
<b>Acumulaciones y Otros Pasivos</b>	556.115.905	558.783.610	182.916.040	183.996.902
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones</b>	0	0	0	0
<b>Total del Pasivo</b>	5.645.124.940	5.647.792.645	2.006.761.414	2.007.842.276
<b>Total del Patrimonio</b>	1.788.913.674	1.788.913.674	223.648.752	223.648.752
<b>Total del Pasivo y Patrimonio</b>	<b>7.434.038.614</b>	<b>7.436.706.319</b>	<b>2.230.410.166</b>	<b>2.231.491.028</b>

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

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

## Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2022	Diciembre 31 2022	Junio 30 2022	Junio 30 2022
<b>Ingresos Financieros</b>	450.676.353	472.851.623	30.551.541	38.440.220
Ingresos por disponibilidades	690.936	690.936	1.415	1.415
Ingresos por inversiones en títulos valores	5.398.522	6.591.886	655.069	690.301
Ingresos por cartera de créditos	444.557.082	465.538.988	29.732.057	37.585.504
Ingresos por otras cuentas por cobrar	29.296	29.296	4.487	4.487
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	517	517	158.513	158.513
<b>Gastos Financieros</b>	63.433.840	63.433.840	40.732.939	40.732.939
Gastos por captaciones del público	39.306.895	39.306.895	24.109.485	24.109.485
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	16.500.143	16.500.143	13.289.804	13.289.804
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	2.525.885	2.525.885	1.760.937	1.760.937
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	5.100.917	5.100.917	1.572.713	1.572.713
<b>Margen Financiero Bruto</b>	387.242.513	409.417.783	(10.181.398)	(2.292.719)
Ingresos por recuperación de activos financieros	89.645	89.645	54.578	314.368
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	16.257.023	17.908.271	3.199.820	4.093.943
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	16.257.023	17.908.271	3.199.820	4.093.943
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	371.075.135	391.599.157	(13.326.640)	(6.072.294)
Otros ingresos operativos	457.031.885	435.227.856	230.688.283	223.298.099
Otros gastos operativos	47.429.505	47.506.898	25.081.489	25.089.474
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	780.677.515	779.320.115	192.280.154	192.136.331
<b>Gastos de Transformación</b>	331.301.906	332.838.806	176.840.625	177.697.069
Gastos de personal	92.891.282	93.379.821	52.476.678	52.731.212
Gastos generales y administrativos	238.410.624	239.458.985	124.363.947	124.965.857
<b>Margen Operativo Bruto</b>	449.375.609	446.481.309	15.439.529	14.439.262
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	15.918.783	18.813.083	32.064.811	33.065.078
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	40.927.119	40.927.119	39.071.330	39.071.330
<b>Margen Operativo Neto</b>	424.367.273	424.367.273	8.433.010	8.433.010
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	1.226.215	1.226.215	102.916	102.916
<b>Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	423.141.058	423.141.058	8.330.094	8.330.094
Impuesto sobre la Renta	53.450.330	53.450.330	99.277	99.277
<b>Resultado Neto:</b>	<b>369.690.728</b>	<b>369.690.728</b>	<b>8.230.817</b>	<b>8.230.817</b>
<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>	369.690.728	369.690.728	8.230.817	8.230.817
<b>Aporte Losep</b>	4.286.538	4.286.538	85.182	85.182

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Entorno Económico

Luego del favorable desempeño económico en el año 2021, cuando la economía global creció 6,2 % interanual como consecuencia de los estímulos monetarios y fiscales aplicados para contrarrestar los efectos negativos de la pandemia y por la progresiva reapertura tras los confinamientos, en el año 2022 la economía mundial desaceleró hasta 3,4 %, de acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI). Lo anterior fue el resultado del significativo aumento del riesgo geopolítico, a raíz de la escalada del conflicto bélico luego de la invasión de Rusia a Ucrania, la cual generó impactos alcistas en los precios de la energía (petróleo y gas), algunos metales, alimentos y fertilizantes, entre otros. A ello se sumaron interrupciones en las cadenas de suministro y el transporte marítimo, en gran parte, por la aplicación de la política de cero COVID en China, elementos que, en conjunto, generaron una aceleración inflacionaria (8,8 %) no registrada desde mediados de los años 90´s. Ante esta alza inflacionaria, la respuesta de los bancos centrales de las principales economías avanzadas, fue la aplicación de políticas monetarias restrictivas que también influyeron en un menor crecimiento económico. Estos dos efectos, junto al recrudescimiento de la política de cero COVID en China, incidieron en la disminución de los precios de los commodities observada a partir de junio.

En Venezuela, el desempeño de la economía y de su sistema financiero durante 2022, estuvieron determinados por el levantamiento total de las restricciones a la movilidad vigentes desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020. Además, por la continuación del régimen de política económica iniciado en agosto de 2018 y fortalecido con el esquema de anclaje cambiario y el uso de las inyecciones de divisas del Banco Central de Venezuela (BCV) en las mesas de cambio, que permitieron mantener la desaceleración en el crecimiento de las variables nominales. De allí que el tipo de cambio oficial registrara un crecimiento interanual de 280,4 % (315,2 % en 2021), en tanto que la tasa de inflación se mantuvo en promedio mensual a lo largo del año por debajo de un dígito y fuera de la zona hiperinflacionaria, hasta alcanzar una variación interanual de 234 %.

Síntesis de Resultados	2019	2020	2021	2022
<b>Producto Interno Bruto. Var %<sup>1</sup></b>				
Total	(26,8 %)	n.d.	n.d.	n.d.
Sector petrolero	(19,1 %)	n.d.	n.d.	n.d.
Sector no petrolero	(27,3 %)	n.d.	n.d.	n.d.
<b>Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$</b>				
Fin de período	0,0	1,1	4,6	17,5
Promedio	0,0	0,3	3,4	6,8
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	7.205,3 %	2.274,9 %	315,2 %	280,4 %
Promedio anual	23.421,5 %	2.324,0 %	908,5 %	108,7 %
<b>Inflación (Nacional) %</b>				
Variación acumulada	9.585,5 %	2.959,8 %	686,4 %	234,2 %
Variación promedio anual	19.906,0 %	2.355,1 %	1.588,5 %	187,1 %
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>				
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	38,4 %	53,0 %	57,4 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	24,0 %	24,0 %	36,0 %	36,0 %

Notas:

(1) Las cifras de 2019 son la variación respecto al primer trimestre del año 2018. Última información disponible

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

Al mismo tiempo, se registró un crecimiento económico de 15 %, continuando con la recuperación iniciada en el segundo semestre de 2021 tras ocho años consecutivos de contracción económica. Si bien este crecimiento incorpora el efecto de rebote estadístico, desde el lado de la demanda estuvo impulsado por la recuperación del poder de compra del ingreso de los hogares, el levantamiento del confinamiento, la exoneración temporal de impuestos y aranceles para una fracción de importaciones que contribuyeron a estimular el consumo de bienes y servicios de los privados, así como también al mayor gasto público, que fue posible por la recuperación de los ingresos petroleros.

El mercado petrolero nacional mostró un favorable desempeño por el efecto combinado de mayores precios y producción. La cotización de la cesta petrolera nacional, medida a través del crudo merey reportado por la OPEP promedió US\$/b 76,8 en 2022, lo que significó un aumento de US\$/b 25,5 respecto a 2021, siendo el nivel más elevado desde 2014 (US\$/b 86,8). Mientras que la producción nacional, de acuerdo con Comunicación Directa de la OPEP, alcanzó un promedio de 717 mbd, para un aumento de 82 mbd en relación con 2021, en tanto que, la producción por fuentes secundarias se incrementó en 128 mbd para promediar 684 mbd en 2022. A pesar de lo anterior, las reservas internacionales en poder del BCV registraron una caída de poco más de US\$ 990 millones en 2022, en parte, debido a que una fracción de éstas se utilizaron para financiar las intervenciones del BCV en las mesas de cambio. Así, las reservas cerraron en US\$ 9.921 millones en 2022 de los que US\$ 4.585 millones corresponden a los DEGs asignados al país en el año 2021.

En el ámbito fiscal, desde el lado del gasto, el Ejecutivo Nacional decretó en marzo de 2022 un aumento del salario mínimo de 1.757,1 % hasta llevarlo a Bs 130 o el equivalente a US\$ 30. Por su parte, la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del SENIAT registró un aumento interanual de 286,4 % en 2022 con la mayor contribución a este crecimiento por parte del IVA y Otras Rentas Internas, en lo fundamental por la recaudación proveniente de las transacciones financieras en divisas impuestas con una alícuota de 3 %.

La cartera de créditos bruta del sistema bancario registró un crecimiento de 675,9 % al cierre de 2022, impulsado por la reducción del coeficiente de encaje legal hasta 73 % y por los préstamos en Bs sobre el 10 % de las cuentas de libre convertibilidad. De igual modo, las captaciones del público se incrementaron 365,8 % durante el mismo periodo, por lo que la intermediación financiera (cartera de créditos bruta entre captaciones del público) mostró una notable mejora al situarse en 29,7 % (17,8 % en 2021).

Por otra parte, la banca continuó haciendo esfuerzos para contener el crecimiento de los gastos a lo largo de 2022. Los gastos de personal + generales y administrativos registraron un crecimiento interanual de 269,2 %, lejos del aumento de 1.280,9 % experimentado en 2021. No obstante, el crecimiento de 167,7 % del activo promedio hizo que el indicador de eficiencia (gastos de personal + generales y administrativos entre el activo promedio) desmejorara al pasar de 6,4 % al cierre de 2021 a 8,6 % en 2022. En cambio, los indicadores de rentabilidad mejoraron. El ROE pasó desde 8,3 % en 2021 a 27 % al cierre de 2022. Del mismo modo, el ROA aumentó hasta 5,2 % desde 1,8 % en 2021.

Finalmente, en términos de los resultados financieros, el sector se mantuvo con una utilidad financiera en 2022, sin embargo, ésta estuvo por debajo de la alcanzada 12 meses atrás. Así, la gestión general se ubicó en US\$ 41,9 millones en 2022, para un retroceso de 46,9 % frente al registro de igual lapso de 2021.

# Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursal en el Exterior

## Balance General

(Expresado en millones de bolívares)

### Activo Total

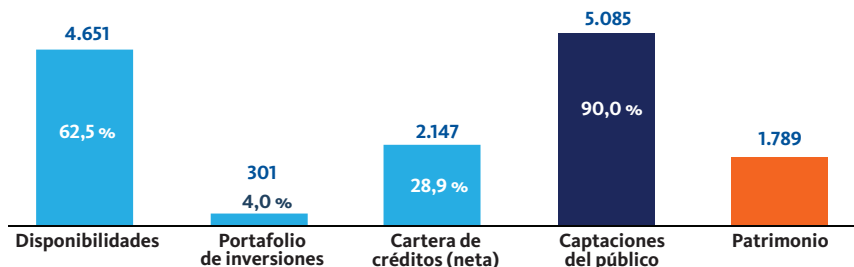
**Bs 7.437**  
MILLONES

↑ **233,3 %**

Participación de Mercantil  
en Total Activos **16,3 %**  
(4to en el Sistema  
Financiero Privado)

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

Diciembre 2022



### Disponibilidades

**Bs 4.651**  
MILLONES

↑ **209,5 %**

### Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público 91,5 %

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público 97,4 %

### Cartera de Créditos

**Bs 2.147**  
MILLONES

↑ **380,0 %**  
en el semestre

▲ Cartera Única Productiva  
Bs 349 millones 512,9 % en el semestre.

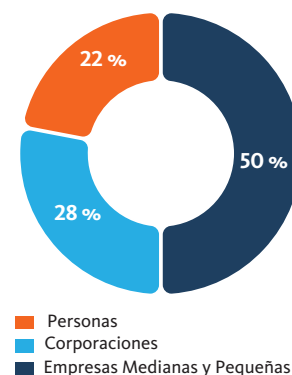
Cartera de Créditos Bruta  
15,1 % de participación y cuarto lugar  
en el Sistema Financiero Privado

98,3 % de la Cartera de Créditos  
está en situación vigente

Cobertura de 357,5 % de Cartera Vencida y  
en Litigio (Cartera Consolidada)  
(379,9 % sobre operaciones en Venezuela)

### Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2022



### Sistema Financiero Privado Venezolano

Sector	Posición	% de participación
Microcréditos	7	4,2
Agrario	4	17,6

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

	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2022	Junio 30 2022	Diciembre 31 2021
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	3,1	0,7	1,5	1,2
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	217,7	379,9	169,8	202,5
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	6,7	2,7	2,6	2,5

(1) Sobre operaciones en Venezuela

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

31 de diciembre de 2022

Actividad	Saldo Mantenido (en millones de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	331	60,66	25,00	52	164	6,0	Cartera de créditos bruta al 30/09/2022 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	18	7,10	3,00	28	82	16,0	Cartera de créditos bruta al 30/06/2022

(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.

## Captaciones del Público

**Bs 5.085**

MILLONES

▲ **179,0 %**

### ▲ Depósitos a la vista

**Bs 4.274 millones 172,2 %**

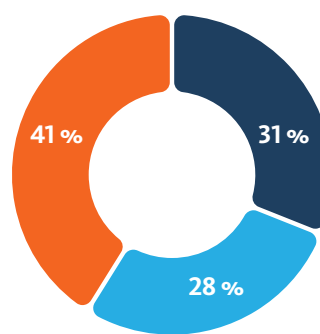
(Representan el 84,0 % de los recursos captados)

### ▲ Depósitos de ahorro

**Bs 303 millones 128,1 %**

## Depósitos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2022



Personas ■  
Corporaciones ■  
Empresas Medianas y Pequeñas ■

## Sistema Financiero Privado Venezolano

	Posición	% de participación
Depósitos de Ahorro	1	23,4
Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la vista	2	18,4
Depósitos en moneda extranjera	2	16,3



## Patrimonio

**Bs 1.789**

MILLONES

▲ **699,9 %**

### Patrimonio sobre activos

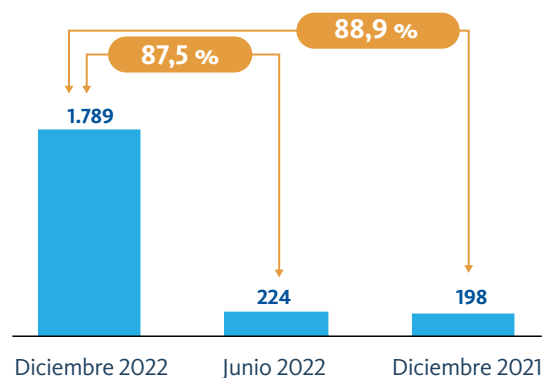
**41,2 %** (mínimo requerido 9 %)

### Patrimonio sobre activos ponderados

**82,8 %** (mínimo requerido 12 %)

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

### Patrimonio (en millones de bolívares)



El aumento con respecto a junio de 2022 de Bs 1.565 millones, que incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2022 de Bs 370 millones, Bs 1.160 millones de ajustes diferencial cambiario neto y Bs 36 millones de aportes no capitalizados.

## Ganancias y Pérdidas

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

### Margen Financiero Bruto

**Bs 409**

MILLONES

▲ **17.957,3 %**

El margen financiero bruto /activos financieros promedio se ubicó en **89,1 %**

#### Ingresos Financieros

**Bs 473**

MILLONES

▲ **1.130,1 %**

principalmente en los ingresos por cartera de créditos de créditos que presenta una variación de 1.138,6 %

#### Gastos Financieros

**Bs 63**

MILLONES

▲ **55,7 %**

principalmente en los gastos por captación de público

#### El índice de intermediación financiera

▲ Cartera de créditos bruta / depósitos se situó en **43,3 %**

## Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

**Bs 18**  
MILLONES  
▲ **337,4 %**

▲ La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 54 millones 425,7 %

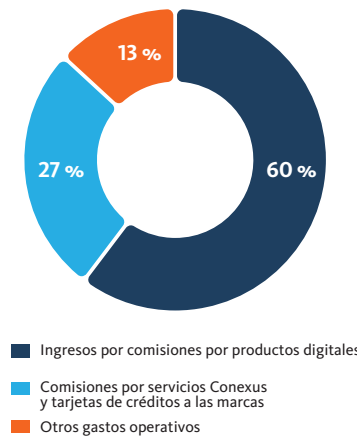
## Otros Ingresos, operativos

**Bs 212**  
MILLONES  
▲ **94,9 %**

Esta variación se debe principalmente a:

- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales Bs 182 millones: 184,7 %, incluye:  
Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas Bs 62 millones: 144,8 %

Otros Ingresos, netos



## Gastos de Transformación

**Bs 333**  
MILLONES  
▲ **87,3 %**

Esta variación de debe principalmente a:

- ▲ Gastos de personal **Bs 41 millones 77,1 %**  
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▲ Gastos de servicios externos contratados **Bs 33 millones 119,2 %**, por concepto de:
  - **Bs 10 millones** (82,4 %) por gastos de traslado y comunicaciones
  - **Bs 24 millones** (145,5 %) por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas así como para mantener los servicios de comunicación *on line* y de comunicación con los clientes y personal con trabajo a remoto.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 40 millones 109,5 %**
- ▲ Licencias y mantenimiento de software de **Bs 3 millones 14,9 %**
- ▲ Incremento en el semestre de los Aportes a organismos reguladores **Bs 6 millones 75,0 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 22,7 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 40,8 %

## Impuestos y Contribuciones

---

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2022, Mercantil, C. A. Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones, los principales son:

Impuestos y contribuciones	(Expresado en millones de Bs)
Impuesto al Valor Agregado	32
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	21
Impuestos Municipales	12
Impuesto a las transacciones financieras	8
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	7
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	6
Impuesto a los grandes patrimonios	1

---

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 100 millones y representan el 23,9 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

# Mercantil, C.A. Banco Universal

## Indicadores Relevantes

### Resultados Consolidados con Sucursal en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 <b>2022</b> bolívares	Junio 30 <b>2022</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2021</b> bolívares	Junio 30 <b>2021</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2020</b> bolívares
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>					
Total Activo	7.436.706.319	2.231.491.028	1.503.946.793	790.483.569	231.438.501
Cartera de Créditos (Neta)	2.147.176.306	447.300.057	250.106.134	150.507.034	30.449.019
Captaciones del Público	5.085.425.561	1.823.046.005	1.154.891.095	542.879.230	126.263.634
Patrimonio	1.788.913.674	223.648.752	198.396.342	179.066.407	75.095.537
<b>Cuentas de Resultados <sup>(2)</sup></b>					
Margen Financiero Bruto	409.417.783	(2.292.719)	(34.325.532)	4.631.006	8.219.770
Margen de Intermediación Financiera	779.320.115	192.136.331	96.484.738	54.339.029	16.389.120
Gastos de Transformación	332.838.806	177.697.069	98.176.910	50.038.218	7.577.729
Resultado Bruto antes de Impuesto	423.141.058	8.330.094	4.212.858	4.463.797	6.842.790
Resultado Neto	369.690.728	8.230.817	4.167.061	4.208.398	6.239.580
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedios	89,1	(1,2)	(14,7)	6,3	34,9
Otros Ingresos Operativos / Ingresos Totales	49,8	101,0	131,6	92,1	51,6
Resultado Neto / Patrimonio Promedio (ROE)	85,8	9,9	5,1	6,0	29,3
Resultado Neto / Total Activo Promedio (ROA)	12,9	0,9	1,0	1,6	9,8
<b>Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio / Activos ponderados por Factor de Riesgo (mínimo regulatorio 12 % <sup>(1)</sup> )	82,8	37,6	52,5	66,4	92,6
<b>Índice de Solvencia (%)</b>					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 % <sup>(1)</sup> )	41,2	14,2	17,0	28,8	42,5
<b>Indicadores de Calidad de Créditos (%)</b>					
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,7	1,5	1,2	0,1	0,0
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	357,5	264,1	374,4	3.323,0	18.050,7
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,5	2,3	2,1	2,2	2,4
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos de Transformación / Total Activo Promedio	22,7	20,4	17,4	18,8	14,0
Gastos de Transformación / Ingresos Totales Netos	40,8	77,5	90,3	82,3	42,9
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades / Captaciones del público	91,5	82,4	95,9	92,2	117,9
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	97,4	88,8	99,7	105,6	148,8
<b>Otros Indicadores (%)</b>					
Cartera de créditos / Captaciones del Público	43,3	25,1	22,1	28,3	24,7
Activos Financieros / Total Activo	33,4	25,5	19,8	28,7	30,3
Activos Financieros / Captaciones del Público	48,9	31,3	25,8	41,7	55,6
<b>Número de empleados <sup>(3)</sup></b>					
	2.512	2.554	2.619	2.665	2.742
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(2)</sup>	203	209	217	218	218
Número de Cajeros Automáticos (ATM) <sup>(4)</sup>	551	549	560	561	561
Número de Puntos de Venta (POS) <sup>(5)</sup>	51.932	51.539	56.239	57.436	63.909
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	-	-	-	187	187
<b>Participación de Mercado (%) <sup>(6)</sup></b>					
Cartera de Créditos Bruta	15,1	12,4	9,9	13,2	10,6
Captaciones Totales + Otras obligaciones a la vista	18,4	18,4	19,9	20,2	17,2

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

Se obtiene de dividir el Patrimonio mas provisión genérica y anticíclica para Cartera de Créditos y Microcréditos entre el total de Activos menos las colocaciones y disponibilidades mantenidas en el Banco Central de Venezuela (BCV), así como bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

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

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

(4) Cajeros Automáticos operativos

(5) Puntos de Venta físicos

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

# Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

## **Direcciones Corporativas**

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1

Edificio Mercantil

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58 212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: (58 212) 600.2424 - 503.2424

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1

Edificio Mercantil, piso 16

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58 212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

## **Sucursal Internacional**

### CURAZAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curaçao

Tel.: (5999) 432.5000

sfelibert@mercantilsf.com

## **Oficinas de Representación**

### BOGOTÁ

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

Edificio Teleport BP.

Bogotá, Colombia

Tel.: (57 1) 658.5854

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





The background is a dark blue field filled with a grid of smaller, semi-transparent blue squares. Overlaid on this are several glowing, curved lines in shades of orange, yellow, and light blue, creating a sense of motion and depth. The lines are thicker and more vibrant in some areas, while others are thinner and more ethereal.

*Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Caracas 1050, Venezuela.*

*Teléfono: (58-212) 503.1111*

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