

**Mercantil**  
*Servicios Financieros*



**INFORME ANUAL 2015**





## INFORME ANUAL 2015

### CONTENIDO

Presentación	3
Evolución Acción Mercantil	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	8
Informe de los Comisarios	18
Estados Financieros	19
Posicionamiento Estratégico	23
Análisis de Resultados Consolidados	25
Desempeño de Subsidiarias	36
Gobierno Corporativo	42
Premios y Reconocimientos	48
Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias	51



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela, con un patrimonio de Bs. 44.534 millones y presencia en 9 países de América y Europa. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B) y mantiene un programa de American Depositary Receipt (ADR por sus siglas en inglés) nivel 1 MSFZY y MSFJY que se transan *over the counter* (OTC) en los Estados Unidos de América.

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

Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, es la principal subsidiaria de Mercantil en Venezuela, cuenta al 31 de diciembre de 2015 con una red nacional de 264 oficinas, una red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las grandes mayorías, con 181 puntos de atención, una agencia en Coral Gables en Florida, EE. UU.; una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York; Mercantil Commercebank, N.A. en los Estados Unidos de Norteamérica con 16 oficinas en el estado de Florida, seis en Houston y una en Nueva York; Mercantil Bank (Schweiz) AG en Suiza; Mercantil Bank (Curaçao) N.V. en Curazao; Mercantil Bank (Panamá) en Panamá con cuatro oficinas, Mercantil Bank and Trust, Limited (Cayman), en Islas Caimán; Mercantil Merinvest C.A. en Venezuela, Mercantil Capital Markets (Panamá) en Panamá; Mercantil Seguros en Venezuela, con 34 oficinas, Mercantil Seguros Panamá en Panamá y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo. Mercantil participa activamente en el desarrollo de los distintos mercados donde opera en banca, seguros y gestión de patrimonio. Asimismo, desarrolla en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad, tanto en Venezuela a través de la Fundación Mercantil, como en el sur de Florida, Houston y Nueva York, en Estados Unidos, por medio de la subsidiaria Mercantil Commercebank, N.A.

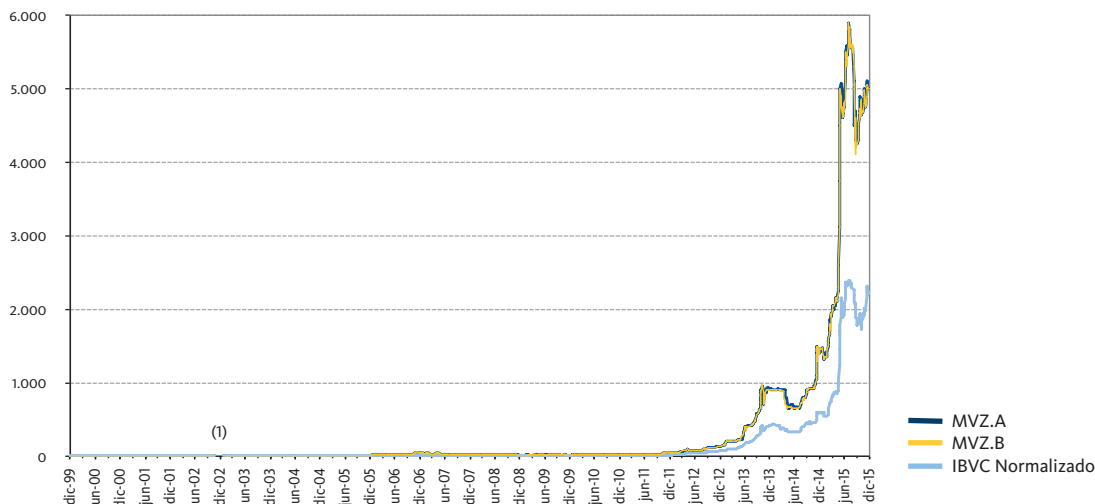
# Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

"Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B  
ADR Nivel 1: MSFZY y MSFJY"  
Años Finalizados

	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares
<b>Utilidad por Acción <sup>(1)</sup></b>	141,75	99,40	73,12	41,97	24,89
<b>Precios de Cierre</b>					
Acción tipo A	5.000,00	1.400,00	929,99	140,00	38,10
Acción tipo B	5.000,00	1.400,00	910,00	135,00	38,20
<b>Valor mercado/ Utilidad por acción <sup>(1)</sup></b>					
Acción tipo A	35,3	14,1	12,7	3,3	1,5
Acción tipo B	35,3	14,1	12,4	3,2	1,5
<b>Valor según libros por acción <sup>(2)</sup></b>	435,69	318,49	241,23	147,49	107,38
<b>Valor de mercado / Valor Libros <sup>(2)</sup></b>					
Acción tipo A	11,5	4,4	3,9	0,9	0,4
Acción tipo B	11,5	4,4	3,8	0,9	0,4
<b>Número de Acciones en Circulación</b>					
Acción tipo A	59.401.343	59.401.343	59.401.343	59.401.343	59.405.780
Acción tipo B	42.813.618	42.813.618	42.813.618	42.813.618	42.818.328
<b>Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)</b>					
Acción tipo A	2.517	33.665	2.142	12.979	9.544
Acción tipo B	3.180	17.440	2.354	5.201	4.319
<b>Dividendos Repartidos</b>					
En Acciones (Acciones nuevas por cada acción en tenencia)	-	-	-	-	-
En Efectivo (Bs. por acción)	14,50	11,00	6,50	4,00	3,00
<b>Dividendos efectivo del año / Valor de Mercado (%)</b>					
Acción tipo A	0,3	0,8	0,7	2,9	7,9
Acción tipo B	0,3	0,8	0,7	3,0	7,9

(1) Calculado sobre las acciones promedio ponderadas emitidas menos recompradas, ajustadas por los dividendos en acciones.  
(2) Calculado sobre las acciones en circulación emitidas menos recompradas, ajustadas por los dividendos en acciones.

## Cotización de la Acción de Mercantil Tipos A y B vs. Índice de la Bolsa de Valores de Caracas (IBVC)



<sup>(1)</sup> En esta fecha no hubo actividades en la Bolsa

# Indicadores Relevantes

## Resultados Consolidados

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

Años finalizados	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares
<b>Balance General</b>					
Total Activo	634.324.610	355.520.544	239.313.132	142.642.205	102.696.327
Cartera de Crédito (Neta)	344.140.584	197.382.285	121.818.576	77.885.513	60.371.801
Captaciones del Público	534.903.166	294.674.670	195.916.835	114.605.566	81.834.145
Patrimonio	44.533.603	32.553.965	24.657.506	15.076.192	10.977.160
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Margen Financiero Neto	36.733.215	18.081.128	11.483.870	7.484.264	4.581.383
Comisiones y Otros Ingresos	15.424.013	8.141.183	6.385.147	3.997.898	2.762.903
Gastos Operativos	(35.550.428)	(18.740.590)	(11.732.159)	(7.523.368)	(5.440.219)
Resultado Neto	14.091.763	9.854.389	7.250.427	4.162.607	2.472.168
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedio	12,0 %	9,3 %	8,8 %	8,5 %	7,8 %
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales	32,3 %	33,2 %	36,7 %	37,4 %	38,1 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	37,1 %	36,3 %	36,5 %	32,9 %	26,7 %
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)	3,0 %	3,4 %	3,8 %	3,5 %	2,8 %
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) <sup>(1)</sup>	11,4 %	15,2 %	18,4 %	18,8 %	18,7 %
Patrimonio / Activo	7,0 %	9,2 %	10,3 %	10,6 %	10,7 %
<b>Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)</b>					
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,2 %	0,3 %	0,5 %	0,9 %	1,7 %
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	1273,3 %	1186,9 %	649,3 %	372,6 %	199,6 %
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	3,0 %	3,1 %	3,3 %	3,3 %	3,4 %
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	6,4 %	5,3 %	5,3 %	5,4 %	5,3 %
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos	48,3 %	49,1 %	47,4 %	47,7 %	50,6 %
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades / Depósitos	29,1 %	26,1 %	23,7 %	24,0 %	16,7 %
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos	47,1 %	49,5 %	56,2 %	52,5 %	47,3 %
<b>Otros Indicadores (%)</b>					
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos	66,3 %	69,2 %	64,3 %	70,3 %	76,4 %
Activos Financieros / Total Activo	70,9 %	76,5 %	79,0 %	78,8 %	84,2 %
Activos Financieros / Depósitos	84,1 %	92,3 %	96,4 %	98,1 %	105,7 %
<b>Número de Empleados</b>					
Empleados en Venezuela	8.696	8.850	8.944	8.829	8.533
Empleados en el exterior	1.161	1.003	938	880	848
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(2)</sup>	298	299	299	302	304
Oficinas en el exterior	34	30	26	23	24
Oficinas de Representación	5	5	5	5	5
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	109	125	128	106	60
Comercios	72	122	188	186	117
Número de Cajeros Automáticos (ATM)	1.333	1.379	1.432	1.392	1.334
Número Puntos de Venta (POS) <sup>(3)</sup>	53.023	50.903	53.388	48.672	42.720

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

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

(3) Puntos de Venta Físicos

# Junta Directiva

## Administración

### Principales

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Alfredo Travieso P.<sup>2</sup>  
Gustavo Galdo C.<sup>3</sup>  
Luis A. Romero M.<sup>1</sup>  
Miguel A. Capriles L.<sup>2</sup>  
Víctor J. Sierra A.<sup>2</sup>  
Federico Vollmer A.<sup>3</sup>  
Roberto Vainrub A.<sup>3</sup>  
Nerio Rosales R.<sup>2</sup>  
Gustavo Marturet Medina <sup>1</sup>

### Suplentes

Luis A. Sanabria U.<sup>2</sup>  
Eduardo Mier y Terán<sup>1</sup>  
Luis Esteban Palacios W.<sup>2</sup>  
Luis A. Marturet M.<sup>2</sup>  
Carlos Hellmund B.<sup>1</sup>  
Francisco Monaldi M.<sup>3</sup>  
Claudio Dolman C.<sup>2</sup>  
Carlos Zuloaga T.<sup>3</sup>  
Alejandro González Sosa <sup>2</sup>  
Miguel A. Capriles C.<sup>1</sup>  
Luis Pedro España N.<sup>1</sup>  
Alberto Sosa S.<sup>3</sup>  
Alexandra Mendoza Valdés <sup>1</sup>  
Rafael Sánchez B.<sup>3</sup>  
Nelson Pinto A.  
René Brillembourg C.<sup>1</sup>  
Millar Wilson  
Fernando Eseverri I.<sup>1</sup>  
Oscar A. Machado K.<sup>2</sup>

### Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

### Secretario Suplente

Rafael Stern S.

### Comisarios Principales

Francisco De León  
Manuel Martínez Abreu

### Comisarios Suplentes

Umberto Chirico  
Gladis Gudiño

### Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

### Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

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

**Gustavo Vollmer A. \***  
Presidente

**Millar Wilson \***  
Director Ejecutivo Negocios Internacionales

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

**Fernando Figueredo M. \***  
Vicepresidente Ejecutivo Global de Negocios

**Nelson Pinto A. \***  
Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal

**María Silvia Rodríguez F. \***  
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros

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

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

**Vincenza Garofalo S. \***  
Gerente Global de Riesgo Integral

**Rodolfo Gasparri G. \***  
Gerente Global de Operaciones y Tecnología

**Carlos Montoliú M. \***  
Gerente Global de Banca Corporativa

**Jorge Pereira \***  
Gerente Global de Banca Personas

**Isabel Pérez S. \***  
Gerente Global de Finanzas

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

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

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

**Anahy Espiga**  
Gerente Corporativo de Planificación Estratégica

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

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

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

(\*) Miembro del Comité Ejecutivo



# Convocatoria

## Asamblea General Ordinaria

### MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs. 1.328.794.493,00

Capital Suscrito y Pagado Bs. 664.397.246,50

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Auditorio del Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello, N° 1, San Bernardino, Caracas, el día 18 de marzo de 2016 a las 10:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2015, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Presentar el Informe de la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, contenidos en la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores N° 19-1-2005, de fecha 02 de febrero de 2005.
3. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
4. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
5. Considerar la "Propuesta para la Trigésima Tercera Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2016".
6. Considerar la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. aumente su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2016".
7. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2016 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2016".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: 1) El Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Movimiento de Cuentas del Patrimonio, el Estado de Movimientos del Efectivo correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015, debidamente examinados por los Auditores Externos "Espíñeira, Pacheco y Asociados", el Informe de los Comisarios y el Informe que presenta la Junta Directiva; 2) El Informe que presenta la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo; 3) la "Propuesta para la Trigésima Tercera Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2016" y la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. aumente su capital autorizado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2016", se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede de la Compañía, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal de la Urbanización Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapas, P03, Locales C-3-10, C-3-11, Municipio Chacao, Estado Miranda. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2016 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 18 de marzo de 2016", se encuentra a su disposición, en la señalada sede de la Compañía. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 18 de febrero de 2016

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Guillermo Ponce Trujillo  
Secretario Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 18 de febrero de 2016

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2015, con referencia también a los de todo el año.

Los estados financieros de Mercantil Servicios Financieros incluidos en esta memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores e igualmente se presentan en valores actualizados por efectos de la inflación como información complementaria. Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la compañía, señores “Españeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

## Resultados financieros

La utilidad alcanzada por Mercantil en el año fue de Bs. 14.092 millones, de los cuales Bs. 6.962 millones corresponden al primer semestre y Bs. 7.130 millones corresponden al segundo semestre. Estos resultados comparan favorablemente con los correspondientes al año 2014 de Bs. 9.854 millones. Las principales contribuciones a esta utilidad del año 2015 provienen de Mercantil, C.A., Banco Universal, el cual aportó Bs. 12.220 millones; Mercantil Seguros, C.A. con Bs. 1.463 millones; Mercantil Commercebank Florida Bancorp con Bs. 108 millones y Mercantil Merinvest, C.A. con Bs. 66 millones.

Corresponde resaltar que de acuerdo a varias disposiciones normativas dictadas tanto en Venezuela como en el exterior, diversas filiales de Mercantil han cancelado aportes a distintos organismos oficiales en Venezuela y en el exterior, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 9.725 millones y representan el 22,8 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 17.162 millones y equivalen al 40,3 % de tales gastos. De dicha cantidad de Bs. 9.725 millones, Bs. 9.646 millones corresponden a lo pagado en Venezuela y Bs. 79 millones a lo pagado en el exterior.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros se ubicó en Bs. 634.325 millones, 78,4 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2014. El patrimonio cerró en Bs. 44.534 millones, 36,8 % más que el registrado en diciembre del año 2014.

La cartera de créditos neta experimentó un incremento de 74,3 % respecto al cierre de 2014, al ubicarse en Bs. 344.141 millones, frente a Bs. 197.382 millones al cierre de 2014. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,2 %, considerando la cartera global de Mercantil Servicios Financieros, que consolida las de Mercantil, C.A., Banco Universal, Mercantil Commercebank Florida Bancorp, Mercantil Bank (Schweiz) AG, Mercantil Bank Curacao N.V. y Mercantil Bank (Panamá) S.A.

El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la cartera vencida más litigio fue de 1.273,3 %, siendo de 1.186,9 % para el cierre de 2014.

Para este año, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 6,4 % y 5,3 % al cierre del año 2014, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 48,3 %, índice que para el año 2014 fue de 49,1 %.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 11,4 %, para un mínimo regulatorio de 8 %. Este índice fue de 15,2 % al cierre de 2014. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores, los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea.

Durante el segundo semestre se pagó la segunda porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 204.429.922 (Bs. 2 por cada acción). Esta cantidad, sumada a las cantidades pagadas en el primer semestre del año, correspondientes a la primera porción del dividendo ordinario en efectivo por Bs. 204.429.922 (Bs. 2 por cada acción) y al dividendo extraordinario en efectivo por Bs. 1.277.687.012,50 (Bs. 12,50 por cada acción), alcanzaron la suma de Bs. 1.686.546.856,50, lo que representó un incremento del 50,0 % respecto del dividendo del año 2014.

Durante el año 2015, Mercantil emitió las series 1 y 2 de la Emisión 2014-II de Obligaciones Quirografarias por un total de Bs. 100 millones e igualmente emitió las series 1 a la 6 de la Emisión 2014-II de Papeles Comerciales por Bs. 400 millones y las series 1 a la 7 de la Emisión 2015-I de Papeles Comerciales por Bs. 375 millones. Adicionalmente, permanecen en circulación la serie 1 de la Emisión 2012-I de Obligaciones Quirografarias por Bs. 20 millones; las series 1 y 2 de la Emisión 2013-I de Obligaciones Quirografarias por Bs. 60 millones y las series 1 y 2 de la Emisión 2014-I por Bs. 40 millones.

Con relación al Programa de Recompra de acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su trigésima segunda Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de septiembre de 2015. Atendiendo a la situación del mercado bursátil, entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2015 no se realizaron recompras de nuevas acciones. Al cierre del año 2015 Mercantil no mantiene acciones en tesorería.

## Calificaciones

Mercantil Servicios Financieros recibió de las agencias calificadoras Fitch Ratings y Clave Sociedad Calificadora de Riesgo, calificaciones de riesgo para sus emisiones de papeles comerciales y obligaciones quirografarias en los niveles “A1” y “A2”, respectivamente. Estas calificaciones se encuentran entre las más altas que puede obtener un instrumento de deuda en Venezuela.

Por otra parte, Fitch Ratings, en su última evaluación anual realizada en diciembre de 2015, ratificó las calificaciones nacionales de Mercantil Servicios Financieros en “F1+” para el corto plazo y “A+” para el largo plazo.

Asimismo, para la filial Mercantil Banco ratificó las calificaciones nacionales en “AA-(ven)” para el largo plazo y “F1+(ven)” para el corto plazo, siendo las mejores calificaciones nacionales otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela. Las calificaciones internacionales las mantuvo en “CCC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “ccc” de Viabilidad. Las calificaciones internacionales de Mercantil Banco Universal están mayormente supeditadas al riesgo país.

De igual manera, Fitch Ratings, en diciembre de 2015, revisó las calificaciones de riesgo de las subsidiarias Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank N.A., ratificando las mismas en “BB” para el largo plazo con perspectiva “Estable”, en “B” para el corto plazo y “bb” de Viabilidad. Iguales calificaciones otorgó para Mercantil Commercebank Holding Corp. Estas calificaciones también se encuentran limitadas por la calificación soberana de Venezuela.

### *Retiros / Designaciones*

El pasado 30 de septiembre se produjo el retiro del señor Nerio Rosales R. de sus funciones ejecutivas en Mercantil, luego de una fructífera carrera de 38 años, desempeñándose al final como Director Ejecutivo Global MSF y Negocios Venezuela, teniendo a su cargo las actividades globales de los segmentos de banca de Mercantil, así como las unidades de apoyo y la responsabilidad de dirección de las actividades de banca, seguros y servicios de inversión de Venezuela. El desempeño de Nerio Rosales fue marcado por su dedicación, competencia y compromiso, habiendo brindado significativos aportes al desarrollo y posicionamiento de Mercantil, distinguiéndose igualmente por su acendrada preocupación por la gente Mercantil, que trajo en dar continuidad a la política de iniciativas dirigidas a su desarrollo y bienestar. La Junta Directiva le desea el mayor éxito en la nueva etapa que ha emprendido, haciendo votos por su bienestar personal y familiar. El señor Rosales continuará formando parte de la Junta Directiva.

Conforme se anunció en el informe correspondiente al primer semestre, el 30 de septiembre de 2015 dejó de prestar sus servicios la Sra. Rosa de Costantino, quien hasta esa fecha se desempeñó como Gerente Global de Banca Personas y Gestión de Patrimonios, luego de una fructífera trayectoria de 36 años en Mercantil. La Junta reitera su reconocimiento a la Sra. Costantino, así como sus mejores deseos de dicha personal y familiar.

Por otra parte, el pasado 30 de noviembre, el señor Philip Henríquez S. se retiró de Mercantil luego de once (11) años de servicio, durante los cuales ocupó la Gerencia Global de Banca Corporativa e Inversión, la Presidencia de Mercantil Merinvest, C.A. y el último año también actuó como Country Manager en Panamá. El señor Henríquez se distinguió por su profesionalismo y el conocimiento del medio en la actividad financiera. La Junta le expresa su agradecimiento por sus aportes a Mercantil y le desea siga cosechando logros y la mayor ventura personal y familiar.

En el segundo semestre fueron designados Gerentes Globales de Riesgo Integral, Finanzas, Banca Personas y Banca Corporativa los señores Vincenza Garofalo S., Isabel Pérez S., Jorge Pereira D. y Carlos Montoliú Muñoz, respectivamente, funcionarios de sólida formación y con años de servicio en Mercantil, durante los cuales se han destacado por su competencia y apego a los principios y valores de la “Cultura Mercantil”. Igualmente, fueron incorporados como miembros del Comité Ejecutivo.

## *Ajustes Estructura Organizativa*

Con el propósito de hacer más eficiente y operativa la estructura organizativa de Mercantil, se decidió introducir una serie de ajustes a su estructura de primer nivel atendiendo a las mejores prácticas del mercado, mediante la creación de dos Vicepresidencias Ejecutivas Globales así:

- a) La Vicepresidencia Ejecutiva Global de Negocios, a cargo del señor Fernando Figueredo M., a la cual reportarán las Gerencias Globales de Banca Corporativa, Banca Empresas y Banca Personas, al frente de las cuales están los señores Carlos Montoliú M., Carlos Tejada G. y Jorge Pereira D., respectivamente.
- b) La Vicepresidencia Ejecutiva Global de Operaciones y Administración, a cargo del señor Alfonso Figueredo D., a la cual reportarán las Gerencias Globales de Finanzas, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas y Asuntos Legales y Consultoría Jurídica, cuyos titulares son Isabel Pérez S., Rodolfo Gasparri G., Luis Calvo B. y Luis A. Fernandes, respectivamente.

Ambas Vicepresidencias Ejecutivas Globales, más la Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales, los Presidentes Ejecutivos de Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y la Gerencia Global de Riesgo Integral reportan directamente al Presidente y Presidente Ejecutivo de Mercantil. La Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales, las Presidencias Ejecutivas de Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y la Gerencia Global de Riesgo Integral recaen en Millar Wilson, Nelson Pinto A., Silvia Rodríguez F. y Vincenza Garofalo S. respectivamente.

## *Productos y servicios*

Mercantil a nivel global cuenta con más de cinco millones de clientes, a los que a través de las diversas filiales, en las distintas geografías, se les continúa ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades .

En el caso de la filial Mercantil Banco Universal, el producto Tarjetas de Crédito tiene una cartera de Bs. 52.231 millones, sin considerar líneas paralelas por Bs. 19.234 millones, con lo que esta filial se ubica en la tercera posición del sistema financiero, con un porcentaje de 16,7 %, lo cual es resultado de la continuidad en sus actividades promocionales y de actualización de los límites de crédito del portafolio para fomentar la lealtad y preferencia de los clientes. Mediante iniciativas de cruce de productos, observando los parámetros de evaluación y riesgo aplicables, fueron emitidas a más de 162.000 clientes, su primera y/o segunda tarjeta de crédito, generando una cartera de Bs. 2.135 millones.

Asimismo, apoyando la estrategia de Comunidades Académicas, se emitieron en dicho período 1.903 “Tarjetas de Crédito Nuevos Profesionales”, distribuidas a alumnos universitarios.

En el Segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención de la Red Mercantil Aliado, distribuidos en 14 estados y en el Distrito Capital y la oferta de los productos Tarjeta Efectivo y Créditos para Microempresas. De este modo, al cierre de diciembre de 2015 existen más de 265.000 Tarjetas Efectivo, experimentando un crecimiento de 52 % respecto al año anterior. Por su parte, la cartera de Créditos para Microempresas alcanzó un monto de Bs. 10.858 millones, correspondiente a 14.705 clientes activos, lo cual representa un crecimiento de 109 % respecto al año anterior.

Para el cierre del año 2015, a través de las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, se procesaron más de 7.400.000 transacciones, lo cual representa un porcentaje de derivación de 52,3 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran los equipos multifuncionales.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar para finales de diciembre más de 1.360.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas y más de 85.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Empresas, quienes en conjunto realizaron más de 740 millones de transacciones en el año 2015, representando el 57 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

El segmento Empresas cerró el año con el lanzamiento de la nueva aplicación Mercantil Móvil Empresas, especialmente creada para brindar mayor comodidad a los clientes jurídicos. El principal valor agregado y atributo diferenciador de la aplicación, es que los usuarios pueden solicitar Pronto Crédito Empresarial para obtener fondos de manera segura e inmediata, a través de un dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta), siendo así el primer banco en Venezuela que otorga a sus clientes del segmento empresas créditos a través de una aplicación móvil.

Al cierre del año 2015, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 222.000 seguidores. Dicha cuenta está dirigida a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. Con más de 33.400 planteamientos atendidos en tres (3) años, se posiciona como la segunda cuenta del sector financiero según el indicador de influencia “Klout”, que mide la interacción entre una cuenta y sus seguidores. La filial Mercantil Commercebank, N.A., implementó a finales del mes de julio, Encompass 360, nuevo Sistema Generador de Prestamos Residenciales que permite a los clientes aplicar para una hipoteca de una manera guiada e interactiva, a través de una aplicación en línea. Con esta aplicación se brinda mayor comodidad a los clientes, contando con un proceso sencillo que puede ser completado en breve tiempo.

A finales de 2015, los servicios de pagos ACH fueron ampliados para los clientes empresariales, permitiéndoles enviar y recibir pagos electrónicos. Esta nueva herramienta, además de reducir los costos de papel, también ofrece a los clientes empresariales una alternativa eficiente de procesar sus pagos a través de la banca en línea empresarial. Esta ampliación en los servicios de pagos ACH, hace posible el depósito directo de nómina de los empleados, realizar débitos previamente autorizados, hacer pagos tanto a proveedores como pagos de empresa a empresa.

En Mercantil Bank (Panamá) se avanzó en mejoras al sistema de Banca en Línea, por las que los clientes pueden realizar a través del mismo transferencias domésticas (ACH), lo cual representa para el Banco una significativa ventaja competitiva en el mercado. Asimismo, con el mismo enfoque de brindar a los clientes mayores facilidades para efectuar sus operaciones, fue implementado el proceso de apertura de cuentas Paperless (GAOP), mediante el uso de nuevas tecnologías, con lo cual además se reduce en forma importante el uso de papel en este trámite.

Durante el segundo semestre de 2015 Mercantil Seguros continuó consolidando su Campaña de Negocios Referidos para Personas y Empresas, incrementando significativamente la captación de nuevos clientes, enfocándose en productos de alta rentabilidad como “Línea Vital” e “Industria y Comercio (PYME)”.

Se fortaleció el nuevo Modelo de Gestión Comercial adaptando los procesos internos a este esquema, con aplicación nacional, desarrollando efectivas herramientas comerciales para la gestión de operaciones. En este orden de ideas, para la atención de la fuerza de ventas se implementaron nuevos instrumentos y tutoriales orientados a facilitar la autogestión de los Asesores a través del Portal CAI en Línea.

En cuanto a nuevas coberturas, en materia de Seguro de Automóvil Mercantil incorporó nuevas opciones de deducibles que pueden ser contratadas por los asegurados según sus necesidades de protección, ampliando así la gama de posibilidades que se ofrecen en el portafolio, para cuya promoción se implementaron las Campañas E-mail Marketing de Mercadeo Relacional en los procesos de renovación de pólizas, a través de las cuales se informa a los clientes los beneficios competitivos que ofrecen las opciones facilitando su selección. Estas Campañas E-mail Marketing se extendieron también a las Pólizas de Salud Mercantil Global Benefits, en sus modalidades nacional e internacional, para las cuales se contemplaron nuevos beneficios y servicios que complementan las opciones tradicionales.

En materia de comunicación interna y externa se lanzó la iniciativa Café con el Experto, espacio que permite reunir a un grupo de colaboradores internos y fuerza de ventas para intercambiar opiniones y conocer más en detalle los productos y servicios que se ofrecen, constituyéndose en un mecanismo de vocería institucional para reforzar los canales de comunicación e impulsar la captación de negocios. En este sentido, se realizaron las primeras ediciones de Café con el Experto para Auto y Salud, logrando reuniones bastante interactivas y provechosas.

Se ha proseguido con la mejora y desarrollo de productos y servicios para la atención de los segmentos de Banca Personas y los negocios de fideicomiso, fondos mutuales y mercado de valores en Venezuela y en el exterior.

En Venezuela, los servicios de inversión y administración de carteras a terceros se efectúan a través de Mercantil Servicios de Inversión. Durante 2015, Portafolio Mercantil Renta Fija, Fondo Mutual de Inversión de Capital Abierto, C.A, mantuvo su posición líder en la industria, alcanzando un volumen de cartera de Bs. 2.634 millones, para un total de 196.678 clientes. Durante el año se registró un incremento de 24 % en volumen y 5 % en clientes. Dentro del Portafolio Mercantil Renta Fija, el producto Plan Crecer Mercantil, el cual constituye una forma sistematizada de inversión al alcance de todos, continuó su expansión alcanzando Bs. 1.736 millones. Para este Plan y el Portafolio Mercantil de Inversión, fueron desarrolladas varias funcionalidades en Mercantil en Línea, con el objetivo de ampliar las posibilidades de interacción de los clientes con el producto de su preferencia desde su hogar u oficina.

Por su parte, en el año 2015 Fideicomiso de Mercantil C.A., Banco Universal continuó ampliando los servicios de autogestión a sus clientes, incluyendo nuevas funcionalidades en Mercantil en Línea Empresas, con lo que se logra abarcar a todos los clientes de fideicomisos laborales y planes de ahorro. Al cierre del año, el volumen administrado alcanzó el monto de Bs. 28.110 millones, lo que significa un incremento de 36 % con respecto al año 2014. Este crecimiento estuvo enfocado en el segmento corporativo y en la diversificación de productos fiduciarios.

En los Estados Unidos, los servicios de Corretaje y Asesoría de Inversión son ofrecidos por Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS), subsidiaria de Mercantil Commercebank N.A., la cual cerró en 2015 con un total de 3.246 clientes. En el período de la cuenta, el volumen de activos administrados disminuyó en 4 % respecto al año 2014, principalmente por el comportamiento en los mercados bursátiles. En 2016 se continúa trabajando en el mejoramiento continuo para apoyar el crecimiento de los productos e incrementar la calidad del servicio.

En materia de fideicomiso, Mercantil Commercebank Trust Company, N.A., registró una disminución de 1,0 % en los activos consolidados bajo administración, por las mismas razones expuestas para Mercantil Commercebank Investment Services, Inc. (MCIS). Cabe resaltar que los esfuerzos se dirigieron a optimizar el servicio de atención a los clientes, así como el acompañamiento de los mismos a fin de cubrir sus necesidades de planificación en materia sucesoral.

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

En Mercantil, la prevención y control de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo es una materia prioritaria, siendo parte de nuestra cultura organizacional. De esta manera, se han mantenido los estándares de control interno y de supervisión apropiados para la detección temprana de operaciones que pudiesen configurar casos de esta naturaleza en cada una de las actividades que desempeñan las filiales y se ha profundizado la formación y adiestramiento del personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, Mercantil cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, debidamente estructurado, tanto en Venezuela como en las subsidiarias del exterior, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como guía principal en el tratamiento de esta materia.



## *Compromiso Social*

La inversión social de Mercantil Servicios Financieros durante el año 2015, realizada tanto en forma directa como a través de sus empresas subsidiarias Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros, Mercantil Merinvest y Mercantil Commercebank, así como de la Fundación Mercantil, alcanzó Bs. 97,5 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas que adelantan reconocidas organizaciones educativas y de desarrollo social en Venezuela y en los Estados Unidos.

Los aportes se destinaron en un 58 % a Instituciones que atienden la educación básica y superior y especialmente a los programas de mantenimiento de la infraestructura física de escuelas, emprendimiento y becas que brindan la oportunidad a jóvenes de desarrollar sus estudios universitarios y de educación media; y el 42 % a organizaciones de desarrollo social que fomentan en las comunidades programas de prevención en salud, programas sociales de atención a niños y jóvenes; y aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Destaca en Venezuela el desarrollo del convenio entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, a través del cual se han iniciado una serie de nuevas líneas de acción, que permite, además de los programas de rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura física escolar, centrar su atención en la población juvenil a fin de promover el emprendimiento, la inclusión y el liderazgo. Es importante destacar que estas actividades se efectúan en sinergia con las organizaciones Movimiento Huellas, Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (Avessoc), Sociedad de Ciencias Naturales La Salle y Centro Médico Docente la Trinidad. Durante este período, se atendieron 12 centros educativos a nivel nacional que beneficiaron a más de 6.000 estudiantes.

Cabe igualmente señalar los aportes y el apoyo a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas, de salud y desarrollo social, tales como la Universidad Católica Andrés Bello, Universidad del Zulia, Universidad Simón Bolívar, Universidad Central de Venezuela, Universidad de Carabobo, Sociedad de Ciencias Naturales La Salle, Fundación Ideas, Unicef, Alianza Social Venamcham, Un Techo para mi país Venezuela AC, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Museo de Arte Contemporáneo del Zulia y la Sociedad Anticancerosa de Venezuela.

En Estados Unidos, como parte del compromiso social, se apoyaron una serie de programas que adelantan en el sur de Florida, Houston y New York organizaciones educativas, de apoyo social y de salud, entre las cuales están, University of Houston, Florida International University FIU, SaludArte Foundation, Museum of Fine Arts de Houston, Habitat for Humanity, Damas Salesianas, Liga contra el Cáncer y Voices for Children.

Igualmente, destaca la continuación de los programas Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, así como el programa de apoyo a la cultura a través de las actividades expositivas del Espacio Mercantil, un lugar de difusión y promoción de la historiografía del arte nacional. Durante el 2015 se realizaron exposiciones de arte en las ciudades de Caracas, Valencia y Maracaibo. Especial mención, merece la producción discográfica Antología y Trovadores de lo Cotidiano de la Coral Mercantil, que recoge el trabajo y la historia del canto coral de más de 35 años.

En relación con las actividades del voluntariado Mercantil, particular cita y reconocimiento corresponde hacer de la participación de los trabajadores y sus familiares en diversas actividades y programas a nivel nacional que se enmarcan en la celebración de los 90 años de Mercantil y que apoyaron a las instituciones Fe y Alegría, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Hospital Ortopédico Infantil, Universidad Simón Bolívar, la Fundación Techo Venezuela y los Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec).

### **Reconocimientos**

Mercantil Servicios Financieros ocupa el puesto número cuatro del ranking “Top 100 Companies” y primero en el sector financiero otorgado por la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham). Asimismo, posiciona a Mercantil Seguros en el puesto número 10 y segundo en el sector asegurador. En la lista se incluyen empresas de capital nacional o extranjero y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2014. También se ubicó como la primera institución venezolana en el ranking de la revista The Banker Top 200 Instituciones Financieras de Latinoamérica. De acuerdo a los resultados, Mercantil Servicios Financieros ocupa el puesto número 10, mejorando 5 peldaños con respecto al año anterior.

Adicionalmente, Mercantil Servicios Financieros encabeza el ranking de Inversión Social de Venamcham, entendiendo como inversión social el gasto no obligatorio que realizan las empresas para financiar proyectos que busquen mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la comunidad local y la sociedad en general.

La filial Mercantil Banco recibió el Premio al Desempeño en la Calidad del Servicio 2014 en la categoría Eficacia de contracargos, otorgado por Visa, en reconocimiento al desempeño por encima del promedio de las políticas y normas de seguridad de datos, así como por la mejora continua en la calidad de servicio de Mercantil Banco como emisor y operador de la tarjeta de crédito Visa.

Asimismo, esta filial obtuvo el reconocimiento de "Banco del año 2015" en Venezuela, otorgado por la prestigiosa revista financiera The Banker, la cual señaló que revisados como fueron los resultados obtenidos, los mismos reflejaron una sólida rentabilidad financiera, un sostenido crecimiento en los depósitos, una adecuada diversificación de clientes y principalmente, la constante innovación para prestar un mejor servicio al cliente, enmarcado en una adecuada política en gestión de riesgos.

La revista AméricaEconomía colocó a la filial Mercantil Banco en el puesto N° 169 en el ranking de los 250 bancos de América Latina. El ranking incluye a bancos estatales y los jerarquiza por el tamaño del activo al cierre de junio de 2015.

A estos reconocimientos otorgados en el segundo semestre de 2015, se suman los reseñados en el informe correspondiente al primer semestre del 2015 de “Mejor Proveedor de Comercio Exterior en Venezuela en 2015” otorgado por la revista Global Finance y “Mejor Banco en Venezuela” en el 2015, conferido por la publicación financiera Euromoney.

## *Desarrollo y ambiente laboral*

Cabe señalar la continuidad de la aplicación de las políticas de compensación que benefician y apoyan a los trabajadores en procura de preservar y mejorar sus condiciones económicas, políticas por las que se ha alcanzado una posición de liderazgo en esta materia en el sector financiero. Durante el transcurso del año, Mercantil y sus filiales en Venezuela, han adoptado medidas en esa dirección, mediante el aumento de salario a los colaboradores y de los pagos mensuales del Programa de Alimentación. Adicionalmente, se otorgó una bonificación especial y se creó el Plan de Financiamiento de Gastos Educativos de los hijos de los Trabajadores.

Estas políticas van aunadas al desarrollo de programas permanentes de retención, formación y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Lo expresado se complementa con el desarrollo de variadas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional.

Las filiales Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros y sus respectivos sindicatos alcanzaron un acuerdo en cuanto a los beneficios que formarán parte de las nuevas Convenciones Colectivas de Trabajo para el período 2016-2018. A la fecha se está a la espera de las actuaciones y trámites correspondientes por parte de la Inspectoría del Trabajo y del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Estas nuevas Convenciones Colectivas de Trabajo beneficiarán a más de 7 mil trabajadores y sus resultados son producto de la preocupación de las empresas por el bienestar de los empleados y de las cordiales relaciones y acostumbrado ánimo de cooperación habidos con la representación sindical.

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

De acuerdo con la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores (antes Comisión Nacional de Valores), les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs. 19.203.232,91.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.  
Alfredo Travieso P.  
Gustavo Galdo C.  
Luis A. Romero M.  
Miguel Ángel Capriles López  
Víctor J. Sierra A.  
Federico Vollmer A.  
Roberto Vainrub A.  
Nerio Rosales R.  
Gustavo Marturet Medina

# Informe de los Comisarios

Caracas, 22 de febrero de 2016

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2015 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el Patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos nombrados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 20 de marzo de 2015, a la cual asistimos.

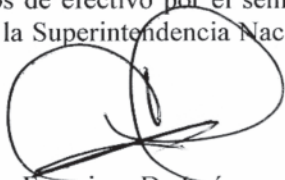
Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración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

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

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2015 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores.

Atentamente.

  
Manuel Martínez Abreu  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

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

# Estados Financieros

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

## Balance General

### No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

#### Activo

Disponibilidades  
Portafolio de Inversiones  
Otros Activos

#### Activo Total

#### Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales  
Otros Pasivos

#### Total Pasivo

Patrimonio

#### Total Pasivo y Patrimonio

	Diciembre 31 <b>2015</b>	Diciembre 31 <b>2014</b>	Diciembre 31 <b>2013</b>
	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Activo</b>			
Disponibilidades	491.265	44.750	16.970
Portafolio de Inversiones	49.424.889	34.778.210	25.603.253
Otros Activos	(20.944)	(33.835)	(65.055)
<b>Activo Total</b>	<b>49.895.210</b>	<b>34.789.125</b>	<b>25.555.168</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>			
Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	995.000	750.000	212.000
Otros Pasivos	4.366.607	1.485.160	685.662
<b>Total Pasivo</b>	<b>5.361.607</b>	<b>2.235.160</b>	<b>897.662</b>
Patrimonio	44.533.603	32.553.965	24.657.506
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>49.895.210</b>	<b>34.789.125</b>	<b>25.555.168</b>

## Estado de Resultados

### No Consolidado

(en miles de Bs.)

Años finalizados

#### Ingresos

Ingresos Financieros  
Participación Patrimonial en empresas filiales  
y afiliadas y Otros

#### Total Ingresos

#### Gastos

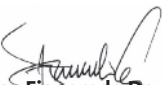
Operativos  
Financieros  
Impuesto Sobre la Renta Diferido

#### Total Gastos

#### Utilidad Neta

	Diciembre 31 <b>2015</b>	Diciembre 31 <b>2014</b>	Diciembre 31 <b>2013</b>
	bolívares	bolívares	bolívares
<b>Ingresos</b>			
Ingresos Financieros	35.420	15.597	23.968
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas y Otros	14.455.651	9.701.954	7.472.794
<b>Total Ingresos</b>	<b>14.491.071</b>	<b>9.717.551</b>	<b>7.496.762</b>
<b>Gastos</b>			
Operativos	(334.619)	(144.386)	(118.758)
Financieros	(64.689)	(35.776)	(13.111)
Impuesto Sobre la Renta Diferido	0	317.000	(114.466)
<b>Total Gastos</b>	<b>(399.308)</b>	<b>136.838</b>	<b>(246.335)</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>14.091.763</b>	<b>9.854.389</b>	<b>7.250.427</b>

  
**Aury Oliveros**  
Gerente de Administración

  
**Alfonso Figueredo Davis**  
Vicepresidente Ejecutivo Global  
de Operaciones y Administración

  
**Isabel Pérez Sanchis**  
Gerente Global de Finanzas

  
**Gustavo Vollmer A.**  
Presidente

## Balance General *Consolidado*

(Expresado en miles de Bs.)

Años finalizados

<b>Activo</b>	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2014</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2012</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2011</b> bolívares
<b>Disponibilidades</b>					
Efectivo	8.541.437	4.363.473	3.809.871	2.456.745	1.186.110
Banco Central de Venezuela	137.641.397	66.235.157	37.599.293	22.414.239	10.594.642
Bancos y otras instituciones financieras del país	287.861	921.286	919.471	76.026	28.920
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	1.663.855	1.641.022	1.580.688	887.925	1.004.425
Efectos de cobro inmediato	7.525.966	3.740.214	2.461.748	1.722.425	816.733
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0	(10)
	<b>155.660.516</b>	<b>76.901.152</b>	<b>46.371.071</b>	<b>27.557.360</b>	<b>13.630.830</b>
<b>Portafolio de Inversiones</b>					
Inversiones para negociar	6.554	11.519	70.999	88.430	291.129
Inversiones disponibles para la venta	38.773.837	36.684.481	34.967.914	20.191.962	18.210.469
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	47.804.801	26.404.305	16.798.928	7.364.455	2.878.553
Portafolio para comercialización de acciones	386.732	307.313	236.078	20.189	13.735
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	7.396.830	4.813.424	11.137.596	3.837.052	2.397.303
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos	1.651.470	646.892	435.473	1.119.752	1.292.033
	<b>96.020.224</b>	<b>68.867.934</b>	<b>63.646.988</b>	<b>32.621.840</b>	<b>25.083.222</b>
<b>Cartera de Créditos</b>					
Vigente	353.346.672	202.742.735	124.758.531	79.336.932	60.829.744
Reestructurada	510.653	500.986	545.128	492.243	599.175
Vencida	777.495	530.681	539.970	552.222	574.655
En Litigio	50.640	8.618	94.446	160.798	486.320
	<b>354.685.460</b>	<b>203.783.020</b>	<b>125.938.075</b>	<b>80.542.195</b>	<b>62.489.894</b>
(Provisión para Cartera de Créditos)	(10.544.876)	(6.400.735)	(4.119.499)	(2.656.682)	(2.118.093)
	<b>344.140.584</b>	<b>197.382.285</b>	<b>121.818.576</b>	<b>77.885.513</b>	<b>60.371.801</b>
<b>Intereses y comisiones por cobrar</b>	5.053.051	2.481.114	1.681.142	895.041	633.289
<b>Inversiones permanentes</b>	1.613.928	338.801	242.007	185.124	195.376
<b>Bienes realizables</b>	377.827	28.116	78.098	49.096	73.812
<b>Bienes de uso</b>	5.348.577	2.044.681	1.116.611	832.347	695.397
<b>Otros activos</b>	26.109.903	7.476.461	4.358.639	2.615.884	2.012.600
<b>Activo Total</b>	<b>634.324.610</b>	<b>355.520.544</b>	<b>239.313.132</b>	<b>142.642.205</b>	<b>102.696.327</b>

  
Aury Oliveros

Gerente de Administración

  
Alfonso Figueredo Davis

Vicepresidente Ejecutivo Global  
de Operaciones y Administración

  
Isabel Pérez Sanchis

Gerente Global de Finanzas

  
Gustavo Vollmer A.

Presidente

# Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs.)

Años finalizados

## Pasivo y Patrimonio

	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2014</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2012</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2011</b> bolívares
<b>Pasivo</b>					
<b>Depósitos</b>					
Cuentas corrientes no remuneradas	190.706.706	94.244.958	58.309.779	35.309.377	22.797.171
Cuentas corrientes remuneradas	177.429.396	101.175.773	68.533.113	34.308.373	24.965.178
Depósitos de ahorro	155.482.821	91.069.337	62.315.596	39.013.606	27.414.478
Depósitos a plazo	11.284.243	8.184.602	6.758.347	5.974.210	6.657.318
	<b>534.903.166</b>	<b>294.674.670</b>	<b>195.916.835</b>	<b>114.605.566</b>	<b>81.834.145</b>
<b>Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores</b>					
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la Institución	887.621	619.507	198.080	176.149	0
	<b>887.621</b>	<b>619.507</b>	<b>198.080</b>	<b>176.149</b>	<b>0</b>
<b>Pasivos Financieros</b>					
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo					
del País hasta un año	3.357.500	300.127	430.127	421	65.193
del País a más de un año	0	0	0	0	0
del Exterior hasta un año	2.490.114	2.620.511	974.051	1.115.218	1.286.790
del Exterior a más de un año	2.048.649	1.805.136	1.528.632	846.064	803.171
Pasivos Financieros Indexados a Títulos Valores	0	0	0	0	0
Obligaciones por operaciones de reporto	439.894	439.894	628.420	707.735	802.099
Otras obligaciones hasta un Año	42.042	127.739	19.927	13.963	31.042
Otras obligaciones a más de un Año	0	0	0	0	2.111
	<b>8.378.199</b>	<b>5.293.407</b>	<b>3.581.157</b>	<b>2.683.401</b>	<b>2.990.406</b>
<b>Intereses y comisiones por pagar</b>	154.268	93.504	54.236	23.305	25.256
<b>Otros pasivos</b>	44.737.862	21.573.322	14.198.060	9.591.762	6.385.717
<b>Obligaciones subordinadas</b>	706.169	696.338	696.144	478.591	478.591
<b>Total Pasivo</b>	<b>589.767.285</b>	<b>322.950.748</b>	<b>214.644.512</b>	<b>127.558.774</b>	<b>91.714.115</b>
<b>Intereses minoritarios en filiales consolidadas</b>	23.722	15.831	11.114	7.239	5.052
<b>Patrimonio</b>					
<b>Capital Social</b>	664.397	664.397	153.322	153.418	153.418
Actualización del Capital Social	191.709	191.709	191.709	191.709	191.709
Prima en emisión de acciones	0	0	203.546	203.546	203.546
Reservas de capital	166.715	166.715	166.715	166.715	166.715
Ajuste por traducción de activos netos de filiales en el exterior	2.983.244	2.982.241	3.005.730	1.550.168	1.545.840
Resultados acumulados	39.914.413	27.054.686	18.505.241	11.902.480	8.137.241
Acciones recompradas y en poder de filiales	(234.638)	(91.626)	(10.850)	(6.678)	(3.514)
Acciones recompradas y restringidas para el plan de opciones a empleados	0	0	(48.608)	(48.608)	(48.403)
Remediones por planes de pensiones	(504.556)	(93.223)	0	0	0
Superávit no realizado por ajuste a valor de mercado de las inversiones	1.352.319	1.679.066	2.490.701	963.442	630.608
<b>Total Patrimonio</b>	<b>44.533.603</b>	<b>32.553.965</b>	<b>24.657.506</b>	<b>15.076.192</b>	<b>10.977.160</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>634.324.610</b>	<b>355.520.544</b>	<b>239.313.132</b>	<b>142.642.205</b>	<b>102.696.327</b>

**Aury Oliveros**

Gerente de Administración

**Alfonso Figüeredo Davis**

Vicepresidente Ejecutivo Global  
de Operaciones y Administración

**Isabel Pérez Sanchis**

Gerente Global de Finanzas

**Gustavo Vollmer A.**

Presidente

# Estado de Resultados Consolidado

(En miles de Bs.)

Años finalizados

	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2014</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2012</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2011</b> bolívares
<b>Ingresos Financieros</b>					
Rendimiento por disponibilidades	463.712	215.664	24.524	8.595	9.376
Rendimiento por portafolio de inversiones	5.417.729	4.676.951	3.786.234	1.979.439	1.528.008
Rendimiento por cartera de créditos	52.962.731	25.247.483	14.642.794	9.815.722	6.416.560
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>58.844.172</b>	<b>30.140.098</b>	<b>18.453.552</b>	<b>11.803.756</b>	<b>7.953.944</b>
<b>Gastos Financieros</b>					
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(16.453.734)	(8.858.292)	(4.904.321)	(3.179.620)	(2.006.768)
Intereses por depósitos a plazo fijo	(145.524)	(111.123)	(119.849)	(105.916)	(109.739)
Intereses por títulos valores emitidos por la Institución	(54.939)	(30.513)	(13.111)	(6.603)	(6.029)
Intereses por otros pasivos financieros	(532.248)	(185.461)	(148.163)	(109.681)	(122.434)
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>(17.186.445)</b>	<b>(9.185.389)</b>	<b>(5.185.444)</b>	<b>(3.401.820)</b>	<b>(2.244.970)</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>41.657.727</b>	<b>20.954.709</b>	<b>13.268.108</b>	<b>8.401.936</b>	<b>5.708.974</b>
Provisión para cartera de créditos y comisiones por cobrar	(4.924.512)	(2.873.581)	(1.784.238)	(917.672)	(1.124.522)
Gasto por desvalorización de inversiones en títulos disponibles para la venta	0	0	0	0	(3.069)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>36.733.215</b>	<b>18.081.128</b>	<b>11.483.870</b>	<b>7.484.264</b>	<b>4.581.383</b>
<b>Comisiones y Otros Ingresos</b>					
Operaciones de fideicomiso	251.036	167.408	104.274	70.883	58.090
Operaciones en moneda extranjera	30.594	36.051	3.495	4.685	9.990
Comisiones por operaciones sobre cuentas de clientes	3.347.452	1.419.098	858.945	525.543	384.411
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	24.309	30.216	25.872	23.141	24.607
Participación patrimonial en inversiones permanentes	329.040	238.625	159.506	102.563	82.229
Diferencias en cambio	270.899	90.089	914.781	198.319	59.608
Ganancia en venta de inversiones en títulos valores	916.886	460.330	799.961	877.446	565.416
Otros ingresos	10.253.797	5.699.366	3.518.313	2.195.318	1.578.552
<b>Total Comisiones y Otros Ingresos</b>	<b>15.424.013</b>	<b>8.141.183</b>	<b>6.385.147</b>	<b>3.997.898</b>	<b>2.762.903</b>
<b>Primas de seguros, netas de siniestros</b>					
Primas	27.856.851	13.377.429	8.548.931	6.055.320	4.341.714
Siniestros	(23.368.580)	(11.216.351)	(7.225.263)	(5.033.730)	(3.587.810)
<b>Total primas de seguros, netas de siniestros</b>	<b>4.488.271</b>	<b>2.161.078</b>	<b>1.323.668</b>	<b>1.021.590</b>	<b>753.904</b>
<b>Resultado en operación financiera</b>	<b>56.645.499</b>	<b>28.383.389</b>	<b>19.192.685</b>	<b>12.503.752</b>	<b>8.098.190</b>
<b>Gastos operativos</b>					
Gastos de personal	(10.052.560)	(6.274.223)	(4.314.387)	(2.996.641)	(2.197.438)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(4.715.174)	(1.713.468)	(1.015.980)	(644.642)	(529.595)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(5.842.759)	(3.334.025)	(1.779.089)	(1.127.533)	(775.498)
Otros gastos operativos	(14.939.935)	(7.418.874)	(4.622.703)	(2.754.552)	(1.937.688)
<b>Total gastos operativos</b>	<b>(35.550.428)</b>	<b>(18.740.590)</b>	<b>(11.732.159)</b>	<b>(7.523.368)</b>	<b>(5.440.219)</b>
<b>Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios</b>	<b>21.095.071</b>	<b>9.642.799</b>	<b>7.460.526</b>	<b>4.980.384</b>	<b>2.657.971</b>
<b>Impuestos</b>					
Corriente	(7.437.214)	(96.592)	(63.303)	(612.535)	(229.353)
Diferido	441.521	314.149	(142.568)	(202.787)	46.533
<b>Total Impuestos</b>	<b>(6.995.693)</b>	<b>217.557</b>	<b>(205.871)</b>	<b>(815.322)</b>	<b>(182.820)</b>
<b>Resultado neto antes de intereses minoritarios</b>	<b>14.099.378</b>	<b>9.860.356</b>	<b>7.254.655</b>	<b>4.165.062</b>	<b>2.475.151</b>
<b>Intereses minoritarios</b>	<b>(7.615)</b>	<b>(5.967)</b>	<b>(4.228)</b>	<b>(2.455)</b>	<b>(2.983)</b>
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>14.091.763</b>	<b>9.854.389</b>	<b>7.250.427</b>	<b>4.162.607</b>	<b>2.472.168</b>

**Aury Oliveros**

Gerente de Administración

**Alfonso Figueredo Davis**

Vicepresidente Ejecutivo Global de Operaciones y Administración

**Isabel Pérez Sanchis**

Gerente Global de Finanzas

**Gustavo Vollmer A.**

Presidente



# Posicionamiento Estratégico

## Misión

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

## Visión

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

### (\*) Independiente:

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

(\*\*) **De referencia:** ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar.

## Nuestra Cultura

**Solidez:** “La solidez por encima de todo”.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Nuestro Compromiso

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

Durante el año 2015, Mercantil en el marco del proceso de comunicación de su posicionamiento estratégico, realizó diferentes reuniones con los empleados de todas las geografías para difundir y reforzar los elementos que conforman los conceptos de la Cultura y Compromiso Mercantil, los cuales son marcadores y distintivos del desempeño de la organización en el desarrollo y ejecución de sus actividades y en su forma de hacer negocios.

Mercantil sigue enfocándose en el desarrollo de los negocios financieros de Banca, Gestión de Patrimonios y Seguros, a la vez que, su estrategia de negocios sigue fundamentada en la oferta de propuestas de valor, integrales y diferenciadas, para cada segmento de clientes tanto en Venezuela como en la operación internacional.

En el negocio de Banca en Venezuela, se continúa manteniendo los esfuerzos en el incremento del financiamiento a los sectores productivos y al segmento de pequeñas y medianas empresas a través de programas de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas, y siguiendo de forma continua los parámetros de riesgo establecidos a lo largo de la institución. Por el lado de los clientes personas, el crecimiento del producto de tarjetas de crédito se mantuvo fundamentado en actividades promocionales para fomentar la lealtad y preferencia de los clientes, y en la actualización de los límites de crédito de los clientes que cumplieron con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos. Asimismo, se mantuvo la oferta de productos y servicios integrales acordes con las necesidades de los clientes, así como la expansión de la oferta de productos y canales electrónicos y de auto servicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de calidad de servicio a los clientes, apoyado en la instalación de los Hall de Autoservicio y el incremento de las funcionalidades de Mercantil Móvil, reflejándose en el crecimiento de las transacciones por estos dos canales. Igualmente, se continuó profundizando la relación con el segmento “Grandes Mayorías” a través de la red “Mercantil Aliado”, promoviendo el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

En el negocio de seguros en Venezuela, se mantienen los esfuerzos en mejorar y ampliar la oferta de productos y la calidad de los servicios ofrecidos a clientes e intermediarios, mediante iniciativas orientadas a facilitar la distribución de productos, la optimización de los tiempos de atención y respuesta a los asegurados y una mayor disponibilidad de información, en especial a través de facilidades de autogestión en los canales virtuales y tecnológicos. En este sentido, durante el 2015 se continuó consolidando la Campaña de Negocios Referidos Personas y Empresas con lo cual se amplía la oferta de productos y servicios, se incrementan los índices de captación de nuevos negocios con altos niveles de contactabilidad y efectividad. En materia de infraestructura, se continúa con la inauguración de nuevas sedes con la más alta tecnología y novedosos ambiente de vanguardia para la atención de asegurados, intermediarios y aliados comerciales.

En el negocio de Gestión de Patrimonios, se continúa enfocando en la mejora y ampliación de la oferta de productos y servicios de Fideicomiso, Fondos Mutuales, Corretaje y Asesoría Financiera, tanto en Venezuela como en la operación internacional.

En la red internacional, bajo el enfoque de propuestas de valor diferenciadas para satisfacer las necesidades financieras de los clientes, se continúa reforzando la actividad en Estados Unidos, América Latina y Europa. Se ha mantenido la estrategia de crecimiento y diversificación de la actividad doméstica de Banca en los Estados Unidos y Panamá, apoyada en la apertura de oficinas, la mejora de los productos y servicios y el seguimiento de forma continua de los riesgos asociados a este negocio. En Panamá, adicionalmente, se continuó con la estrategia de crecer el negocio de Seguros, a través de la oferta de productos y servicios con coberturas de fácil y rápida suscripción para distintos segmentos del mercado. De igual modo, se continúa profundizando la actividad en Suiza como factor clave del desarrollo del negocio de Banca Privada y Gestión de Patrimonios.

Se mantiene el énfasis en la mejora de la eficiencia a través de la mejora continua de los procesos y el incremento en la calidad de los productos y servicios.

Lo anteriormente mencionado, se ha realizado atendiendo al estricto cumplimiento de las regulaciones aplicables en las geografías en las que servimos y al apego a los elementos de transparencia y solidez que son para Mercantil factores claves de su posicionamiento estratégico, del carácter propio de la institución y de su actividad diaria.

# Análisis de Resultados Consolidados

## Balance General

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

### Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

Años finalizados (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31 <b>2015</b>	Diciembre 31 <b>2014</b>	Diciembre 31 <b>2013</b>	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014 <b>Aumento/ (Disminución)</b>		Dic. 2015 Vs. Dic. 2013 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Activo total	634.324.610	355.550.156	239.313.132	278.774.454	78,4	395.011.478	165,1
Portafolio de inversiones	96.020.224	68.867.934	63.646.988	27.152.290	39,4	32.373.236	50,9
Cartera de créditos neta	344.140.584	197.382.285	121.818.576	146.758.299	74,4	222.322.008	182,5
Depósitos	534.903.166	294.674.670	195.916.835	240.228.496	81,5	338.986.331	173,0
Patrimonio	44.533.603	32.553.965	24.657.506	11.979.638	36,8	19.876.097	80,6
Activos del Fideicomiso	32.117.678	24.874.057	18.668.082	7.243.621	29,1	13.449.596	72,0

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

### Activo Total

Los activos totales se ubicaron en Bs. 634.324 millones, lo que representa un crecimiento en el año de 78,4 %, este crecimiento se debe al comportamiento combinado de las disponibilidades, del portafolio de inversiones y de la cartera de créditos que experimentaron un aumento de 102,4 %, 39,4 % y 74,4 % respectivamente, de esta manera, los activos productivos alcanzan una ponderación de 72,0 % sobre el total de los activos, superior en Bs. 182.345 millones (66,4 %) con relación al año 2014.

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

(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31 <b>2015</b>	Diciembre 31 <b>2014</b>	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
Mercantil Banco Universal	Bs.	563.052.568	292.085.486	270.967.082	92,8 %
Mercantil Seguros	Bs.	31.838.781	14.972.929	16.865.852	112,6 %
Mercantil Commercebank	Us\$	8.130.082	7.878.288	251.794	3,2 %

## Portafolio de Inversiones

Al 31 de diciembre de 2015, las inversiones se ubicaron en Bs. 96.020 millones lo que representa un incremento de Bs. 27.152 millones (39,4 %) respecto a diciembre 2014, cuando se ubicó en Bs. 68.868 millones. Este crecimiento se observa principalmente en las inversiones emitidas por la República Bolivariana de Venezuela, empresas públicas y entes descentralizados.

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

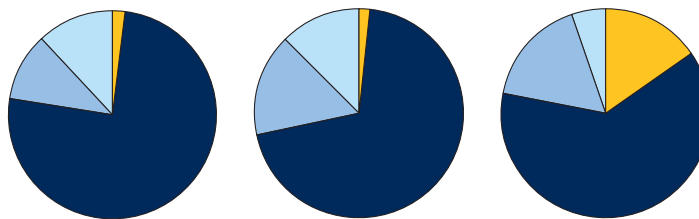
(En miles, excepto porcentajes)		Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014	
		2015	2014	Aumento/	(Disminución)
Mercantil Banco Universal	Bs.	81.541.577	48.782.994	32.758.583	67,2 %
Mercantil Seguros	Bs.	11.694.491	8.765.710	2.928.781	33,4 %
Mercantil Commercebank	Us\$	2.198.375	2.230.747	(32.372)	(1,5 %)

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado venezolano, representan 0,57 veces el patrimonio y 4,0 % de los activos de Mercantil (0,64 y 5,9 % en diciembre 2014, respectivamente). En Mercantil Banco Universal, estos títulos representan 0,39 veces el patrimonio y 3,5 % de los activos (0,59 y 5,8 % en diciembre 2014, respectivamente).

Al 31 de diciembre de 2015, la filial Mercantil, C.A. Banco Universal ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 47.243 millones, los cuales representan el 68,2 % del portafolio de inversiones y 1,3 veces su patrimonio (Bs. 26.167 millones los cuales representan el 58,8 % de su portafolio de inversiones y 1,1 veces su patrimonio al 31 de diciembre de 2014).

### Portafolio de Inversiones por emisor

Bs. 96.020 millones  
Año 2015



	Dic-2015	Dic-2014	Dic-2013
Banco Central de Venezuela (BCV)	2,2 %	1,7 %	15,4 %
Estado venezolano y entes públicos	75,4 %	70,0 %	62,9 %
Gobierno y agencias garantizadas por EE. UU.	10,6 %	15,9 %	16,6 %
Otros	11,8 %	12,4 %	5,1 %

Las inversiones por vencimiento y rendimiento al 31 de diciembre de 2015 se distribuyen como sigue:

Inversiones por Vencimiento y Rendimiento (Expresado en millones de Bs., excepto porcentajes)											
Años	Para negociar	Disponibles para la venta		Mantenidas al Vencimiento		Acciones	Depósitos a Plazo		Fideicomisos e Inversiones de Disp. Restringida		TOTAL
		Bs. <sup>1</sup>	% <sup>3</sup>	Bs. <sup>2</sup>	% <sup>3</sup>		Bs. <sup>1</sup>	%	Bs. <sup>1</sup>	% <sup>3</sup>	
<b>Menos 1</b>	1	6.173	8,6	3.730	4,2		7.397	9,9	1.630	3,7	18.931
<b>De 1 a 5</b>		7.557	8,5	4.282	4,9				1	13,4	11.840
<b>Más 5</b>	6	25.044	8,5	39.792	5,8	387			20	2,7	65.249
	<b>7</b>	<b>38.774</b>		<b>47.805</b>		<b>387</b>	<b>7.397</b>		<b>1.651</b>		<b>96.020</b>

<sup>(1)</sup> Valor de mercado

<sup>(2)</sup> Costo amortizado

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

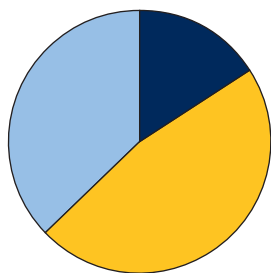
### Cartera de Créditos Neta

Al 31 de diciembre de 2015, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs. 344.141 millones lo que representa un aumento de Bs. 146.758 millones (74,4 %) con respecto a diciembre 2014, cuando se ubicó en Bs. 197.382 millones. Al 31 de diciembre de 2015, los créditos destinados al consumo y a la actividad comercial representan el 65,6 % del total de la cartera de créditos, ubicándose en Bs. 232.548 millones lo que representa un aumento de 90,1 % con respecto a diciembre 2014.

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

### Cartera de Créditos Neta por Segmento de Negocios

Bs. 344.141 millones  
Año 2015



Corporaciones	16 %
Empresas medianas y pequeñas	47 %
Personas	37 %

(En miles, excepto porcentajes)			Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014	
			2015	2014	Aumento/	(Disminución)
Mercantil Banco Universal	Bs.	307.416.423	162.619.332	144.797.090	89,0 %	
Mercantil Commercebank	Us\$	5.558.623	5.250.102	308.521	5,9 %	

El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de 0,2 % (0,3 % en diciembre 2014). El índice por subsidiaria es como sigue:

- **Mercantil Banco Universal** 0,2 % en comparación con 0,3 % del sistema financiero venezolano.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** 0,3 %, igual al cierre de diciembre de 2014. Los créditos sin devengo de intereses alcanzaron 1,2 % del total de la cartera de créditos (0,8 % al 31 de diciembre de 2014).

El 99,6 % de la cartera de créditos de Mercantil está en situación vigente al 31 de diciembre de 2015. La provisión para la cartera representa una cobertura de 1.273 % de la cartera vencida y en litigio (1.187 % al 31 de diciembre de 2014), siendo este indicador de 1.467 % en Mercantil Banco Universal (1.353 % al 31 de diciembre de 2014) y 480 % en Mercantil Commercebank (444 % al cierre de diciembre 2014).

Porcentaje regulatorio de cartera de créditos de Mercantil Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés				
Sector	Porcentajes de Cumplimiento	Diciembre 2015		Diciembre 2015 Tasas de interés vigente
		% mantenido	% requerido	
<b>Agrario</b>	Calculado sobre el promedio de los saldos reflejados como cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014 y 2013, el cumplimiento es mensual. Máximo por cliente: 5 % de la cartera actual. Requiere una cantidad mínima del 10 % anual de prestatarios nuevos y la cartera mantenida debe ser distribuida trimestralmente entre rubros estratégicos (75 %), no estratégicos (5 %), inversión agroindustrial (15 %) y comercialización (5 %) de acuerdo con lo previsto por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras. Se debe destinar mínimo el 20 % en créditos a mediano y largo plazo de la cartera.	38,4 <sup>1</sup>	25,0	Fijada por el BCV. Al 31 de diciembre de 2015 la máxima es de 13 %.
<b>Hipotecario</b>	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014, distribuido en un 7,6 % para adquisición de viviendas, 0,40 % para autoconstrucción, mejoras y ampliación y 12 % para construcción de vivienda principal, de este último porcentaje un 9,0 % debe estar destinado a la adquisición de bonos y un 3,0 % para el financiamiento directo a la construcción propiamente dicha. El cumplimiento es anual.	17,1	20,0	Establecida por el Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat, fijada en relación a los ingresos familiares de los deudores, oscilando entre 4,66 % y 10,66 %.
<b>Microcréditos</b>	Microcréditos 3 % calculado sobre la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2015, el cumplimiento es mensual.	4,9	3,0	Dentro los máximos y mínimos establecidos por el BCV. Al 31 de diciembre de 2015 la tasa aplicada no podrá ser mayor a 24 %.
<b>Turismo</b>	Calculado sobre el saldo promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014 y 2013. El Ministerio del Poder Popular para el Turismo, fijó en 4,25 % la cartera de créditos al sector turismo que deben mantener los bancos en el año 2015, cuyo cumplimiento debe ser alcanzado a más tardar al 31 de diciembre de 2015.	5,5 <sup>1</sup>	4,3	El BCV fija mensualmente una tasa preferencial al sector. Al 31 de diciembre de 2015 la tasa máxima es de 10,73 %, pudiendo en algunos casos ser disminuida hasta en 3 puntos porcentuales (mínima 7,73 %), según lo previsto en la Ley de Crédito al Sector Turismo.
<b>Manufactura</b>	Calculado sobre la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014. El porcentaje de cumplimiento debe estar dirigido en un 60 % a sectores estratégicos de desarrollo y en un 40 % al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias; así como estatales.	11,4	10,0	Fijada por el BCV en 18 %. Asimismo, se establece que a las pequeñas y medianas industrias, industrias estatales, industrias comunitarias y empresas conjuntas se les debe aplicar una tasa no mayor al 90 % de la tasa que fija el BCV. Al 31 de diciembre de 2015, esa tasa es equivalente al 16,20 %.

<sup>(1)</sup> Incluye Bs. 1.257 millones en Bonos Agrícolas emitidos por el Estado Venezolano y Entes Públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria y Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

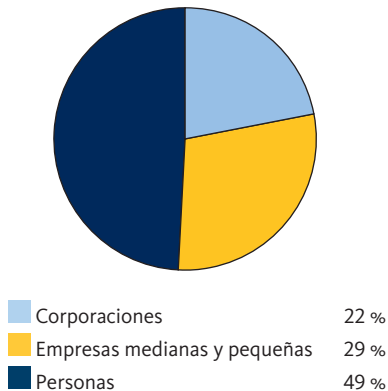
<sup>(2)</sup> Incluye los Valores Bolivarianos para la Vivienda 2015-II.

### Cartera de créditos, bruta Clasificada por Situación

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 2015		Diciembre 31 2014		Diciembre 31 2013	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	353.346.672	99,7	202.742.735	99,5	124.758.531	99,1
Reestructurada	510.653	0,1	500.986	0,2	545.128	0,4
Vencida	777.495	0,2	530.681	0,3	539.970	0,4
En litigio	50.640	0,0	8.618	0,0	94.446	0,1
	<b>354.685.460</b>	<b>100,0</b>	<b>203.783.020</b>	<b>100,0</b>	<b>125.938.075</b>	<b>100,0</b>

## Depósitos por Segmento de Negocios

Bs. 534.903 millones  
Año 2015



## Depósitos

Al 31 de diciembre de 2015 los depósitos alcanzaron Bs. 534.903 millones lo que representa un aumento de 81,5 % respecto a diciembre 2014, cuando se ubicaron en Bs. 294.675 millones. La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos en cuentas corrientes, los cuales alcanzaron Bs. 368.136 millones, 88,4 % de incremento respecto a diciembre 2014, representando el 68,8 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 64.413 millones (70,7 %) y Bs. 3.100 millones (37,9 %) respectivamente, en el mismo período.

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

		Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2014	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014 Aumento/ (Disminución)	
<i>(En miles, excepto porcentajes)</i>					
Mercantil Banco Universal	Bs.	492.825.991	253.709.187	239.116.804	94,2 %
Mercantil Commercebank	Us\$	6.507.626	6.294.880	212.746	3,4 %

## Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2015, el patrimonio se ubicó en Bs. 44.534 millones lo que representa un aumento de 36,8 % respecto a diciembre 2014, cuando se ubicó en Bs. 32.554 millones. Esta variación incluye principalmente Bs. 14.092 millones del resultado neto del año, disminución de Bs. 327 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y disminución de Bs. 1.643 millones por dividendos decretados.

## Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2015, es de 7,0 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 11,4 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (SNV) (9,2 % y 15,2 % al 31 de diciembre de 2014).

- **Mercantil Banco Universal** según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario en Venezuela al 31 de diciembre de 2015, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,0 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 12,7 % (9,7 % y 16,5 % al 31 de diciembre de 2014, respectivamente).
- **Mercantil Commercebank, N.A.** con base en las normas de la Oficina del Contralor de la Moneda al 31 de diciembre de 2015 el índice de patrimonio sobre activos es de 9,4 % y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 12,3 % (9,3 % y 13,3 % al 31 de diciembre de 2014, respectivamente).
- **Mercantil Seguros, C.A.** el margen de solvencia es superior en un 0,95 % con respecto a la base del 105 % que deben mantener las empresas de seguros en Venezuela.

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

## Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras del 31 de diciembre de 2015 con las del 31 de diciembre de 2014:

### Margen Financiero Bruto

Años finalizados

(En miles de Bs., excepto porcentajes)

	Diciembre 31 <b>2015</b>	Diciembre 31 <b>2014</b>	Diciembre 31 <b>2013</b>	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014		Dic. 2015 Vs. Dic. 2013	
	bolívares	bolívares	bolívares	Aumento/ (Disminución)	%	Aumento/ (Disminución)	%
Ingresos Financieros	58.844.172	30.140.098	18.453.552	28.704.074	95,2	40.390.620	218,9
Gastos Financieros	(17.186.445)	(9.185.389)	(5.185.444)	8.001.056	87,1	12.001.001	231,4
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>41.657.727</b>	<b>20.954.709</b>	<b>13.268.108</b>	<b>20.703.018</b>	<b>98,8</b>	<b>28.389.619</b>	<b>214,0</b>
Provisión para Cartera de créditos y Comisiones por Cobrar	(4.924.512)	(2.873.581)	(1.784.238)	2.050.931	71,4	3.140.274	176,0
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>36.733.215</b>	<b>18.081.128</b>	<b>11.483.870</b>	<b>18.652.087</b>	<b>103,2</b>	<b>25.249.345</b>	<b>219,9</b>

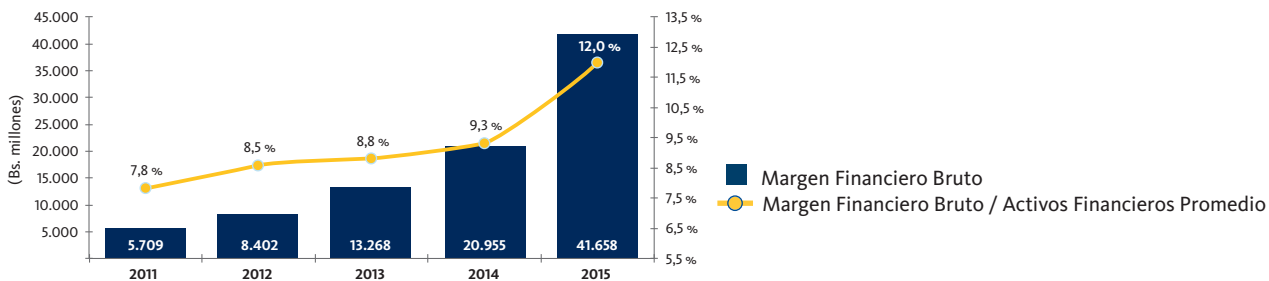
### Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el año 2015 fue Bs. 41.658 millones 98,8 % superior al obtenido en el año 2014 que alcanzó Bs. 20.955 millones, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 58.844 millones, registrando un incremento de 95,2 % respecto al año anterior, este aumento se ve reflejado tanto en el comportamiento de los ingresos por cartera de créditos que mostraron una variación del 109,8 %, así como también por el aumento de 15,8 % de los ingresos del portafolio de inversiones. Por su parte los gastos financieros se ubicaron en Bs. 17.186 millones 87,1 % superior al año de 2014. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 66,3 % al cierre de 2015 y 69,2 % al 31 de diciembre de 2014.

- **Mercantil Banco Universal** Bs. 36.618 millones 109,2 % superior al margen financiero del año anterior cuando se ubicó en Bs. 18.939 millones, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. El índice de intermediación financiera se ubicó en 63,8 % en diciembre 2015 y 65,3 % en diciembre de 2014.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** alcanzó US\$ 173 millones<sup>1</sup> (Bs. 1.085 millones), 13,2 % superior al margen financiero del año anterior, cuando se ubicó en US\$ 152 millones<sup>1</sup> (Bs. 958 millones). El Banco mantiene una porción significativa de sus activos US\$ 2.206 millones, es decir más del 26 %, en colocaciones a corto plazo y títulos emitidos por el Gobierno de los Estados Unidos o agencias garantizadas por este. Este elevado nivel de liquidez le ha seguido permitiendo al Banco una amplia flexibilidad para aumentar sus operaciones crediticias.

### Evolución del Margen Financiero

El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil al 31 de diciembre de 2015 fue de 12,0 % en comparación al año anterior de 9,3 %.



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

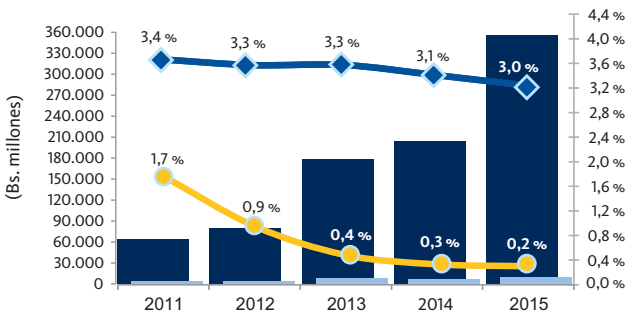


## Provisión para Cartera de Créditos

Durante el año 2015 se registró un gasto de Bs. 4.925 millones, superior en 71,4 % con respecto al año anterior cuando alcanzó Bs. 2.874 millones, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs. 10.545 millones al cierre de diciembre de 2015, que representa un 3,0 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (3,1 % al 31 de diciembre de 2014) y una cobertura de 1.273 % de la cartera vencida y en litigio (1.187 % al 31 de diciembre de 2014).

- **Mercantil Banco Universal** registró Bs. 4.804 millones de provisiones de cartera de créditos durante el año 2015 (Bs. 2.780 millones durante el año 2014) destinado principalmente a provisiones relacionadas con los sectores construcción, comercial e industrial, originado por el crecimiento de la cartera de créditos experimentado en el año. Al 31 de diciembre de 2015 la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en Bs. 9.947 millones y representa una cobertura de 1.467 % de la cartera vencida y en litigio (1353 % al 31 de diciembre de 2014). La cartera de créditos vencida y en litigio sobre la cartera de créditos bruta ha disminuido de 0,3 % en diciembre 2014 a 0,2 % en diciembre 2015.
- **Mercantil Commercebank, N.A.** registró US\$ 11 millones (Bs. 71 millones) de provisiones de cartera de créditos en el año 2015. Al 31 de diciembre de 2015, la provisión acumulada para la cartera de créditos se ubicó en US\$ 77 millones (Bs. 484 millones) y representa una cobertura de 480 % de la cartera vencida y en litigio (444 % al cierre de diciembre 2014).

## Evolución Cartera de Créditos



- Cartera de Créditos
- Cartera Vencida + Litigio
- Cartera Vencida y en Litigio / Cartera de Créditos Bruta
- ◆ Provisión de Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta

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

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

Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2014</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014 <b>Aumento/ (Disminución)</b>		Dic. 2015 Vs. Dic. 2013 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
				bolívares	%	bolívares	%
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>36.733.215</b>	<b>18.081.128</b>	<b>11.483.870</b>	<b>18.652.087</b>	<b>103,2</b>	<b>25.249.345</b>	<b>219,9</b>
Comisiones y Otros ingresos	15.424.013	8.141.183	6.385.147	7.282.831	89,5	9.038.866	141,6
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	4.488.271	2.161.078	1.323.668	2.327.193	107,7	3.164.603	239,1
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>56.645.499</b>	<b>28.383.389</b>	<b>19.192.685</b>	<b>28.262.111</b>	<b>99,6</b>	<b>37.452.814</b>	<b>195,1</b>

Las Comisiones y Otros Ingresos en el año del 2015 fueron de Bs. 15.424 millones, superior en Bs. 7.283 millones (89,5 %) al año anterior cuando alcanzaron Bs. 8.141 millones. Este aumento obedece principalmente a:

- Aumento de Bs. 6.827 millones (88,9 %) en las comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, así como otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- Aumento de Bs. 457 millones (99,3 %) en las ganancias por la actividad de compra y venta de títulos valores.

Por su parte, las Primas de Seguros netas de Comisiones, Reaseguro y Siniestros en el año 2015 fueron de Bs. 4.488 millones 107,7 % superior al año anterior cuando alcanzaron Bs. 2.161 millones. Las primas cobradas en el año 2015 fueron de Bs. 39.017 millones, lo que representa Bs. 21.513 millones y 122,9 % superior al año 2014. Este crecimiento se debe principalmente al producto Automóvil (157 %). Mercantil Seguros ocupa la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado de 11,5 % al 30 de noviembre de 2015. Los siniestros y gastos de administración alcanzaron Bs. 23.369 millones, superiores en Bs. 12.152 millones (108,3 %) con respecto al año 2014. El índice de siniestros incurridos respecto a primas devengadas se ubicó en 64,0 % en el 2015 (62,1 % en el año 2014).

## Gastos Operativos

### Gastos Operativos

Resultado Neto Años finalizados (En miles de Bs., excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014		Dic. 2015 Vs. Dic. 2013	
	<b>2015</b> bolívares	<b>2014</b> bolívares	<b>2013</b> bolívares	<b>Aumento/ (Disminución)</b> bolívares	<b>%</b>	<b>Aumento/ (Disminución)</b> bolívares	<b>%</b>
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>56.645.499</b>	<b>28.383.389</b>	<b>19.192.685</b>	<b>28.262.111</b>	<b>99,6</b>	<b>37.452.814</b>	<b>195,1</b>
Gastos Operativos	(25.497.868)	(12.466.367)	(7.417.772)	13.031.501	104,5	18.080.096	243,7
Gastos de Personal	(10.052.560)	(6.274.223)	(4.314.387)	3.778.337	60,2	5.738.173	133,0
Impuestos (corriente y diferido)	(6.995.693)	217.557	(205.871)	7.213.250	(3.315,6)	6.789.822	3.298,1
Intereses Minoritarios	(7.615)	(5.967)	(4.228)	1.648	27,6	3.387	80,1
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>14.091.763</b>	<b>9.854.389</b>	<b>7.250.427</b>	<b>4.237.374</b>	<b>43,0</b>	<b>6.841.336</b>	<b>94,4</b>

Los Gastos Operativos y de Personal aumentaron 89,7 % (Bs. 16.810 millones) en el año 2015 con respecto al año 2014. Este incremento se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 3.778 millones en gastos de personal, 60,2 % con respecto al 2014. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes al mercado, el número de empleados se ha mantenido en los mismos niveles durante los últimos cinco años. Para Mercantil Banco Universal los activos por empleado pasaron de Bs. 39,7 millones en el 2014 a Bs. 76,2 millones en el 2015. En Mercantil Seguros, la prima neta cobrada por empleado pasó de Bs. 4,0 millones en el 2014 a Bs. 10,7 millones en el 2015. En el caso de los negocios en el exterior, el indicador de activos por empleado se ubicaron en US\$ 8,0 millones en el 2015, inferior al año 2014 de US\$ 9,1 millones.
- Aumento de Bs. 6.430 millones (97,7 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, entre otros.
- Bs. 3.002 millones (175,2 %) por mayor gasto de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros.
- Aumento de Bs. 2.509 millones (75,3 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.
- Aumento de Bs. 1.090 millones (130,1 %) en gastos por impuestos municipales y contribuciones.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en diciembre de 2015 en 6,4 % siendo en diciembre de 2014, 5,3 %. En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre de 2015 en 48,3 % (49,1 % en diciembre de 2014). Los Gastos de Personal y Operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 180,9 % en el año 2015.

## *Impuestos y Contribuciones*

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2015 Mercantil y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 7.365 millones correspondientes al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 418 millones que corresponden al ajuste del impuesto sobre la renta diferido pasivo, Bs. 2.258 millones por impuesto al valor agregado, Bs. 1.913 millones por impuestos municipales, Bs. 4.332 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 472 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 998 millones por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs. 700 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales.

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, se registraron gastos por Bs. 72 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 24 millones del ajuste al impuesto sobre la renta diferido pasivo, Bs. 18 millones por Impuestos Municipales y otras contribuciones y Bs. 41 millones por aportes a organismos reguladores de la actividad bancaria.

Igualmente, Mercantil Servicios Financieros y sus filiales dieron cumplimiento a otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales, tanto en Venezuela como en el exterior representan el 22,8 % de los gastos de Mercantil, los cuales sumados al impuesto sobre la renta equivalen el 40,3 % de tales gastos (28,2 % y 29,4 % al 31 de diciembre de 2014).

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

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

### Portafolio de inversiones

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

### Cartera de créditos

Los créditos se determina con base en una evaluación de cobrabilidad orientada a cuantificar la provisión específica a constituir para cada crédito, considerando, entre otros aspectos, las condiciones económicas, el riesgo de crédito por cliente, su experiencia crediticia y las garantías recibidas. Los créditos por montos menores y de igual naturaleza se evalúan en conjunto a los fines de determinar las provisiones.

### Reconocimiento de ingresos y gastos

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

### Consolidación

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

### Ajuste por Inflación

De acuerdo con las normas de la SNV, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios. En consecuencia, los activos fijos, entre otros, se encuentran al valor ajustado por los efectos de la

inflación hasta el 31 de diciembre de 1999. El valor de mercado determinado por avalúos independientes, es mayor que el costo ajustado por inflación antes indicado. Las nuevas adiciones están siendo registradas a su costo de adquisición.

### Activos y pasivos en moneda extranjera

Los saldos en moneda extranjera de las filiales en Venezuela y los estados financieros de las filiales del exterior se traducen a la tasa de cambio oficial contratada de Bs. 6,2842 / US\$ 1. Los efectos por fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias de las inversiones de deuda disponibles para la venta y del portafolio para comercialización de acciones que se incluyen en patrimonio.

### Diferencias entre las normas contables de la SNV y las normas de la SUDEBAN en Venezuela

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

- Amortización de las primas o descuentos de los títulos valores realizada en línea recta bajo las normas SUDEBAN y de acuerdo a la Tasa de Amortización Constante bajo SNV.
- Las fluctuaciones cambiarias se registran en resultados con excepción de aquellas que por vía de excepción la SUDEBAN dispone su registro en el patrimonio y que son registradas con posterioridad en los resultados cuando la SUDEBAN lo autorice.

### Diferencias entre las normas contables de la SNV y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

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

- ISLR diferido: Las NIIF permiten reconocer impuesto diferido sobre el total de las provisiones para la cartera de créditos, mientras que las normas de la SNV solo permiten el reconocimiento sobre las provisiones que se mantengan para los créditos clasificados como alto riesgo e irre recuperables.
- Provisión para bienes recibidos en pago: Las normas de la SNV establecen que los bienes inmuebles recibidos en pago se provisionan en un 100 % al cabo de un año contado a partir de la fecha de incorporación, bajo NIIF no se establecen plazos para su amortización
- Moneda Extranjera: Los saldos en moneda extranjera se valoran en función a la mejor estimación de las expectativas de los flujos futuros de bolívares obtenidos utilizando mecanismos legalmente establecidos.

# Desempeño de Subsidiarias

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

A continuación un resumen de las operaciones de Mercantil a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2015, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

## Mercantil Servicios Financieros <sup>(1)</sup>

(en miles de Bs.)

al 31 de diciembre de 2015

Patrimonio Bs. 44.533.603

Patrimonio de las Principales Subsidiarias	Mercantil, C.A. Banco Universal Bs. 49.258.138	Mercantil Commercebank Florida BanCorp Bs. 4.114.174	Otros Bancos en el Exterior Bs. 1.731.698	Mercantil Seguros, C.A. Bs. 6.143.121	Mercantil Merinvest, C.A. Bs. 351.082	Otras Bs. 493.446	
<b>Principal Actividad</b>	Banco Universal en Venezuela	Banca Comercial, corretaje y servicios fiduciarios en EE.UU.	Banca Internacional	Seguros en Venezuela y en el exterior	Banca de Inversión, Fondos Mutuales, Corretaje y Trading	Otros Negocios no Financieros	
<b>Principales Subsidiarias</b>		Mercantil Commercebank N.A. Mercantil Commercebank Investment Services (MCIS) Mercantil Commercebank Trust Company (MCTC)	Mercantil Bank (Schweiz), AG. Mercantil Bank and Trust Limited (Islas Caimán) Mercantil Bank (Curaçao) NV Mercantil Bank (Panamá) S.A.	Mercantil Seguros Panamá, S.A.	Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. Mercantil Servicios de Inversión, C.A. Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, C.A. Mercantil Capital Markets (Panamá)		<b>Total</b>
(En miles de Bs.)							
Total Activos	550.578.126	50.998.032	4.597.132	26.981.793	171.923	997.604	634.324.610
Portafolio de Inversiones	69.460.895	13.904.295	1.567.121	10.886.600	113.634	87.679	96.020.224
Cartera de Créditos, Neta	307.411.935	34.931.496	1.797.153	-	-	-	344.140.584
Depósitos	491.736.626	40.104.487	3.062.053	-	-	-	534.903.166
Contribución al resultado neto del año	12.219.985	108.053	(80.321)	1.463.266	66.231	314.549	14.091.763
Número de Empleados	7.229	1.018	123	1.409	44	34	9.857

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

A continuación, se presentan algunos comentarios y un resumen de los estados financieros de las principales subsidiarias de Mercantil, con base en las normas contables aplicables a cada una de estas, por lo que existen diferencias respecto a la información consolidada bajo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores. Mercantil C.A., Banco Universal se presenta de acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; Mercantil Commercebank Florida Bancorp de acuerdo con USGAAP; Mercantil Seguros C.A., según las normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y Mercantil Merinvest C.A., de acuerdo con las normas de la Superintendencia Nacional de Valores (SNV).

## **Mercantil Banco Universal**

Durante el año 2015, el activo total de Mercantil Banco Universal creció Bs. 263.162 millones (91,4 %), la cartera de créditos neta, creció en Bs. 144.793 millones (89,0 %) y las captaciones del público en Bs. 239.008 millones (92,6 %). La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera bruta de 0,2 %, en comparación con 0,3 % del sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera de créditos representa una cobertura de 1.466,9 % de la cartera vencida y en litigio (1.352,9 % al 31 de diciembre de 2014).

Al 31 de diciembre de 2015 la subsidiaria Mercantil Banco Universal ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto al total de activos, con una participación de mercado del 11,5 %, teniendo la primera institución el 18,9 % y los 4 principales bancos de Venezuela el 58,8 % de participación del total del sistema financiero. Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a depósitos de ahorro y en créditos destinados al sector manufactura con una participación de mercado de 27,4 % y 21,0 %, respectivamente. Adicionalmente, ocupa el segundo lugar en créditos destinados al sector turismo, agrario, hipotecario, cartera de créditos bruta y captaciones totales más otras obligaciones a la vista, con una participación de mercado de 19,4 %, 24,3 %, 16,0 %, 18,2 % y 16,8 %, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 69.287 millones, superior en Bs. 24.764 millones (55,6 %) a diciembre de 2014 de Bs. 42.987 millones. Al 31 de diciembre de 2015 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 96,0 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos; 3,0 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días; 1,0 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

El Patrimonio creció Bs. 13.083 millones (53,9 %) respecto a diciembre del 2014, para alcanzar Bs. 37.339 millones al cierre de diciembre de 2015. Este aumento incluye principalmente el resultado neto del año 2015 de Bs. 12.162 millones, aumento de Bs. 2.890 millones por aportes patrimoniales no capitalizados, disminución de Bs. 2.010 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y aumento de Bs. 42 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2015, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,0 %<sup>1</sup> (mínimo requerido 9 %) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 12,7 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

(1) Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por el Estado venezolano y entes públicos.

El resultado neto del año 2015 de Bs. 12.162 millones representó un incremento de Bs. 2.731 millones (29,0 %) respecto al año 2014, esta variación se debe principalmente a:

El incremento de Bs. 20.394 millones (106,6 %) en el margen financiero bruto, que obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio al 31 de diciembre de 2015 fue de 13,2 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 10,9 %.

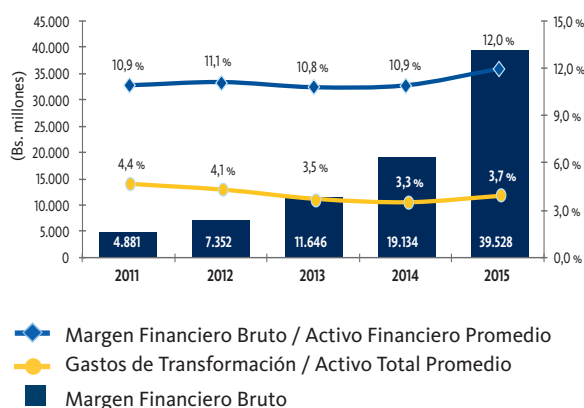
Aumento en los gastos por incobrabilidad de cartera de créditos de Bs. 2.040 millones (73,0 %), incremento de Bs. 2.914 millones (88,2 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débito, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año. Incremento de Bs. 64 millones (41,5 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos, aumento de Bs. 46 millones (6,7 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año 2015 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 721 millones y aumento de Bs. 1.048 millones (145,3 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Por otra parte se registró un aumento en los gastos de transformación por Bs. 11.490 millones (108,9 %) con relación al año 2014, principalmente por el incremento de Bs. 3.058 millones (74,1 %) en los gastos de personal, el cual obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes con el mercado. Aumentos de Bs. 1.944 millones (68,0 %) por aportes a organismos reguladores y de Bs. 6.488 millones (182,1 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 1.387 millones (155,7 %) por gastos de servicios externos contratados, como transporte de valores, vigilancia y otros, Bs. 3.287 millones (272,9 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 601 millones (112,6 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 1.213 millones (129,9 %) en otros gastos generales administrativos.

El gasto de impuesto sobre la renta aumentó Bs. 6.380 debido principalmente a que las actividades financieras quedaron excluidas del sistema de ajuste por inflación como consecuencia de cambios en la normativa fiscal en Venezuela.

Mercantil Banco Universal ha cancelado impuestos y contribuciones de naturaleza fiscal de conformidad con la normativa legal vigente durante el año 2015, cuyo monto asciende a la cantidad de Bs 14.563 millones, que representan el 40,3 % de los gastos operativos.

## Evolución del Margen Financiero



## Mercantil C.A., Banco Universal. Consolidado

Años finalizados  
(En miles de Bs.)

	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2014</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares
Total Activo	551.055.436	287.892.974	183.030.629
Inversiones en Títulos Valores	69.286.892	44.523.248	45.067.501
Cartera de Créditos, neta	307.411.936	162.619.332	89.809.279
Captaciones del Público	497.091.668	258.083.275	162.756.924
Patrimonio	37.339.030	24.255.805	16.557.049
Resultado Neto del Ejercicio	12.161.578	9.430.660	6.525.812

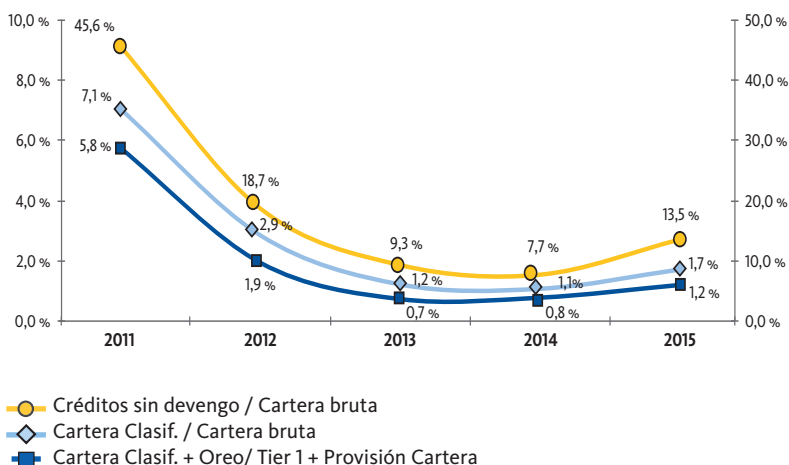
Cifras Históricas presentadas de acuerdo con normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.



## Mercantil Commercebank Florida Bancorp

El total de activos cerró en US\$ 8.162 millones, superior en 3,2 % respecto al año anterior.

### Índices Calidad de Cartera



Esto se debe principalmente al crecimiento de la cartera de créditos neta en US\$ 313 millones (6,0 %) y a la disminución del portafolio de inversiones en US\$ 123 millones (5,5 %). Los créditos sin devengo de intereses como porcentaje del total de la cartera de créditos bruta al cierre del año 2015 alcanzaron una proporción de 1,2 %. Los gastos de provisión por pérdidas de la cartera de créditos ascendieron a US\$ 11,2 millones en 2015. Durante el año 2015, los depósitos totales aumentaron de US\$ 6.277 millones a US\$ 6.522 millones. Los depósitos masivos (*core deposits*) continúan conformando la mayoría de la cartera de depósitos. La alta concentración de depósitos estables y su moderado rendimiento siguen contribuyendo al fondeo necesario para el crecimiento de la cartera de créditos.

El patrimonio de Mercantil Commercebank se mantiene muy sólido en US\$ 679 millones. Al cierre del ejercicio, el Banco registró un índice de patrimonio sobre total de activos de 9,9 % y de patrimonio sobre activos ponderados con base en riesgos de 12,9 %. Asimismo, la posición de liquidez del Banco sigue siendo robusta.

Para el año 2015, Mercantil Commercebank registró una utilidad neta de US\$ 15 millones, representando un decrecimiento de US\$ 7 millones (31,4 %) respecto al año 2014. Sin embargo, el margen financiero bruto creció 13,4 % pasando de US\$ 152 millones a US\$ 172 millones a pesar de las políticas monetarias y fiscales del Federal Reserve System (Fed) orientadas a mantener un entorno de bajas tasas de interés.

### Mercantil Commercebank Florida BanCorp, Inc

Consolidado Años finalizados (En miles de Bs. y millones de US\$)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
	2015 US\$ <sup>(1)</sup>	2015 bolívares	2014 bolívares	2013 bolívares
Total Activo	8.162	51.289.824	49.722.111	42.915.631
Portafolio de Inversiones	2.106	13.234.619	14.010.461	11.098.632
Cartera de Créditos, neta	5.556	34.914.456	32.884.873	29.850.842
Depósitos	6.522	40.983.780	39.446.822	34.679.395
Patrimonio	679	4.269.498	4.255.497	4.099.705
Resultado Neto del Ejercicio	15	97.129	141.602	177.734

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

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

Las subsidiarias especializadas en los servicios de corretaje de valores y fideicomiso continuaron registrando un sólido desempeño durante el año 2015. Los activos de terceros bajo la administración de Mercantil Commercebank Investment Services y Mercantil Commercebank Trust Company se mantuvieron alrededor de US\$ 2 mil millones.

El significativo crecimiento de la cartera de créditos se debió a la exitosa ejecución de diversas estrategias de negocio dirigidas a mercados de alto potencial, más específicamente a los promotores inmobiliarios e inversores con elevado potencial. La cartera hipotecaria creció 39,0 % durante el año 2015. Esto se complementó con un alza del 6,8 % en el sector Comercial.

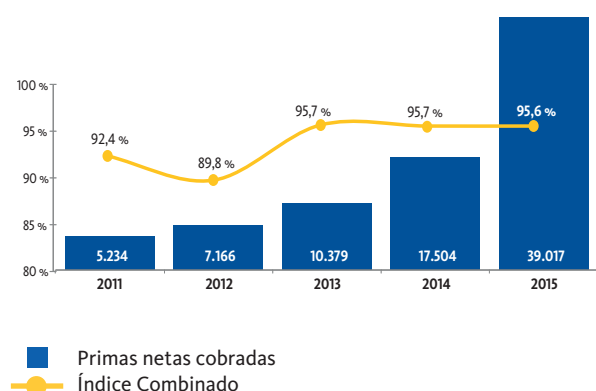
## Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el año 2015 experimentó un crecimiento de 68,7 % respecto al año 2014 al alcanzar Bs. 39.017 millones, cifra que refleja un importante logro de la fuerza de ventas de la empresa. Al 30 de noviembre de 2015, Mercantil Seguros se ubicó en la segunda posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 11,5 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2015 en Bs. 45.698 millones 181,5 % superior al 31 de diciembre de 2014. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs. 23.046 millones, 322,7 % superior al 31 de diciembre de 2014, cifra que permite contar con un margen de solvencia que cumple con las regulaciones vigentes.

Las cifras presentadas incluyen todas las reservas obligatorias y voluntarias que respaldan las operaciones de la compañía, entre ellas, las reservas para los siniestros pendientes de liquidación y pago. Las garantías y reservas alcanzan la cantidad de Bs. 20.302 millones, 132,2 % superior al cierre del año 2014.

### Primas cobradas e índice combinado<sup>1</sup>



Al cierre del 31 de diciembre de 2015, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs. 35.374 millones, 164,7 % superior al 31 de diciembre de 2014. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las Reservas Técnicas, alcanzó Bs. 28.583 millones, 190,1 % superior al 31 de diciembre de 2014, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer diligentemente los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Individuales, pasaron de Bs. 9.368 millones en el año 2014 a Bs. 24.100 millones al 31 de diciembre de 2015, reportando un incremento del 157,2 %, representado principalmente por el ramo de Automóvil.

Las primas cobradas netas en las Líneas de Negocios Colectivos, pasaron de Bs. 6.893 millones en el año 2014 a Bs. 12.476 millones en el año 2015; reportando un crecimiento del 78,7 %.

El resultado técnico<sup>2</sup> al 31 de diciembre de 2015, alcanzó Bs. 727 millones, 20,0 % superior al año 2014, con un indicador de índice combinado<sup>3</sup> de 97,4 %. El resultado neto del año 2015 asciende a Bs. 2.200 millones, 36,3 % superior al resultado del año 2014.

### Mercantil Seguros, C.A.

Años finalizados  
(En miles de Bs.)

	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2014</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2013</b> bolívares
Total Activo	45.697.902	16.233.747	10.545.708
Portafolio de Inversiones	35.374.297	13.364.999	9.119.324
Patrimonio	23.045.766	5.451.630	3.956.532
Resultado Neto del Ejercicio	2.200.370	1.613.693	1.305.981
Primas Cobradas Netas	39.016.800	17.504.400	10.377.700

<sup>1</sup> Cifras presentadas de acuerdo con Normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en Venezuela.

<sup>2</sup> Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros incurridos - Comisiones - Gastos de administración - Aportes y contribuciones.

<sup>3</sup> Índice Combinado = (Siniestros + Comisiones + Gastos de administración + Aportes y contribuciones) / Primas devengadas.

## ***Otras filiales de Mercantil Servicios Financieros***

Entre sus compañías filiales Mercantil Servicios Financieros cuenta con una casa de bolsa, una sociedad administradora de fondos mutuales y carteras de inversión que consolidan con Mercantil Merinvest, C.A., adicionalmente cuenta con otros bancos en el exterior y otras filiales no financieras en Venezuela, a continuación un resumen de las actividades de dichas filiales:

- Mercantil Merinvest, C.A., al 31 de diciembre de 2015 alcanzó activos totales consolidados por Bs. 421 millones, lo que representa un incremento de 74,5 % en comparación con el 31 de diciembre de 2014. Esta variación se ve reflejada en las inversiones en títulos valores, las cuales aumentaron 99,5 % con respecto a diciembre 2014 para ubicarse en Bs. 323 millones al cierre del año 2015. La utilidad del año 2015 se ubicó en Bs. 163 millones, superior en 154,2 % a la obtenida en el año anterior, la cual alcanzó Bs. 64 millones, esta variación se origina principalmente por el aumento en los ingresos de comisiones en administración de carteras y las ganancias en venta de títulos valores.
- Mercantil Bank (Schweiz) AG, la cual incluye su filial Mercantil Bank and Trust Limited (Cayman), alcanzó un total de activos de US\$ 248 millones al 31 de diciembre 2015, que compara con US\$ 278 millones al 31 de diciembre de 2014. La utilidad del año 2015 se ubicó en US\$ 1,2 millones, superior en US\$ 0,3 millones al resultado obtenido en el año 2014 de US\$ 0,9 millones, esta variación obedece principalmente a menores requerimientos de provisión para la cartera de créditos y menores gastos operativos.
- Mercantil Bank (Panamá) S.A., al 31 de diciembre de 2015 posee un total de activos de US\$ 263 millones, 1,2 % superior respecto al cierre de diciembre de 2014. El portafolio de inversiones se incrementó un 4,9 % para ubicarse en US\$ 67 millones al cierre de diciembre de 2015. La cartera de créditos neta alcanzó US\$ 133 millones al cierre del 31 de diciembre de 2015, superior en 20,4 % respecto al 31 de diciembre de 2014. Los depósitos se ubicaron en US\$ 222 millones 5,1 % superior al cierre de diciembre 2014 cuando se ubicaron en US\$ 212 millones. El resultado neto del año 2015 se ubicó en US\$ 8 millones negativo, inferior en US\$ 10 millones a la utilidad neta obtenida en el año 2014 de US\$ 2 millones, la variación obedece principalmente a mayores requerimientos de provisión para la cartera de créditos de US\$ 3 millones y a la disminución de US\$ 7 millones de ingresos por operaciones de compra-venta de títulos valores que en el año 2015 alcanzó US\$ 1 millón.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, tales como Servibien, Almacenadora Mercantil y otras con diversas inversiones en títulos valores. Al 31 de diciembre de 2015, Mercantil Inversiones y Valores C.A. a nivel consolidado poseía activos y patrimonio por Bs. 322 millones y Bs. 345 millones en valores nominales, respectivamente.

<sup>01</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable, el balance general se traduce a la tasa de cambio de cierre de US\$ 6,2842 US\$1 y los resultados se traducen al tipo de cambio promedio del periodo de Bs. 6,2842 / US\$1 (Bs. 6,1180 / US\$1 al 31 de diciembre de 2013). El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero 2003.

# Gobierno Corporativo

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

Conforme a lo expresado, desde el año 2009 se incorporó la iniciativa del establecimiento y desarrollo de la Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados, con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados. Durante el año 2015 se avanzó en la ejecución de la Agenda Estratégica de esta Unidad.

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

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo, lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y los Estatutos disponen al respecto, observándose lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables, así como la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la Compañía. Por lo general, en la sesión de Junta Directiva que se celebra en el mes de febrero de cada año, se considera lo correspondiente a la propuesta de dividendos que será sometida a consideración de la primera asamblea ordinaria de accionistas que se celebra en el transcurso del primer trimestre del año, dándosele la correspondiente difusión por los medios de comunicación, una vez que resulta aprobada por la Junta. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente. En el año 2015 se decretó un dividendo ordinario en efectivo que fue pagado en dos porciones y un dividendo extraordinario en efectivo que fue pagado en una sola porción.

Asimismo, entre los elementos que conforman la “Cultura Mercantil”, la cual compendia una serie de principios y valores que marcan y distinguen el desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades, se encuentra el Comportamiento Ético, cuyo enunciado expresa “tolerancia cero con lo no ético, transparencia de la comunicación e información”. Parte de la instrumentación de este principio lo constituye el Código de ética vigente en Mercantil y sus subsidiarias. Dicho código incorpora nuestros deberes

fundamentales como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas que buscan regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los estatutos de la Compañía respecto a la materia. Los referidos estatutos prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos, o sus socios en compañías civiles o mercantiles, tuvieren un interés personal, disponiendo además la obligación de los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

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

## ***Junta Directiva***

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que comprenden los de la comunidad en general y en particular los de sus accionistas, acreedores, clientes y empleados. La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes y estrategias previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva de Mercantil está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración. Esta presencia de Directores independientes de la Administración es una demostración más del compromiso de Mercantil de cumplir con estándares internacionales de gerencia y es consecuente con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones. La Junta Directiva está compuesta por 10 Directores Principales y 20 Directores Suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que pueden recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne una vez al mes y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, desde su constitución los Estatutos de Mercantil previeron la creación de los Comités de Compensación y Auditoría. Estos Comités estaban consagrados en los estatutos de su principal filial, Mercantil Banco Universal, desde el año 1981. Igualmente, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en marzo de 2006 los accionistas aprobaron una propuesta presentada por la Junta Directiva para modificar los estatutos de Mercantil, en la cual se otorgó rango estatutario al Comité de Riesgo, el cual había sido previamente creado por la Junta Directiva en su reunión del 31 de mayo de 2001. Cabe destacar que estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

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

## **Comité de Auditoría de la Junta Directiva**

### **La composición de este Comité es como sigue:**

Luis A. Romero M.  
(Coordinador)  
Eduardo Mier y Terán  
Luis Pedro España N.  
Alexandra Mendoza de Martínez  
Carlos Hellmund Blohm  
Miguel Angel Capriles Capriles  
René Brillembourg Capriles  
Gustavo Marturet Medina  
Fernando Eseverri I.  
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de la organización, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. También aprueba la contratación y honorarios de los auditores externos. En el año 2015 el Comité de Auditoría se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: consideración de los estados financieros de Mercantil y sus filiales; consideración de las provisiones de cartera y otras reservas de Mercantil y sus filiales; opiniones de los auditores externos sobre los estados financieros y sus notas correspondientes, que incluyó un repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas; revisión y seguimiento de las actividades de auditoría interna y de las relacionadas con la Prevención Contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de Mercantil y sus diversas filiales; consideración aspectos fiscales; valoraciones portafolio de inversiones, moneda extranjera; consideración y aprobación de los honorarios de los Auditores Externos; designación nuevo auditor interno de la Compañía; programa de actividades de auditoría externa para el año 2016.

## **Comité de Riesgo de la Junta Directiva**

### **La composición de este Comité es como sigue:**

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

Aprueba el perfil de riesgo, así como las políticas y límites de riesgo de Mercantil. Optimiza el uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. En el año 2015 el Comité de Riesgo se reunió 7 veces y trató como principales temas los siguientes: consideración y fijación de los límites de riesgo *Cross Border*; consideración, ajustes y medidas referidas a la política de Riesgo de Crédito; revisión y ajustes límites para Prestatario Individual, Grupo Económico, Juntas Directivas, Comité de Compromisos de Crédito y Capital, y Comité Corporativo Global; informes de situación y gestión en materia de Riesgo Operacional y Riesgo de Mercado; seguimiento de los límites fijados para la República Bolivariana de Venezuela; establecimiento de límites de Riesgo de Mercado para diversas filiales; consideraciones sobre deuda soberana de Venezuela y PDVSA; ajustes conformación Comité Integral de Riesgo, Comité de Compromisos de Crédito y Capital y Comités de Crédito; seguimiento actuación del Comité de Riesgo de Junta Directiva de Mercantil Commercebank Florida Bancorp, INC.

## Comité de Compensación de la Junta Directiva

### La composición de este Comité

#### es como sigue:

Alfredo Travieso P.  
(Coordinador)

Víctor Sierra A.

Miguel Angel Capriles L.

Luis Esteban Palacios W.

Luis Alfredo Sanabria U.

Claudio Dolman C.

Luis A. Marturet M.

Alejandro González Sosa

Oscar Machado K.

Nerio Rosales R.

Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios de la organización, y de aprobar la compensación del Presidente y de la alta gerencia, informando de ello a la Junta Directiva. En el año 2015 el Comité de Compensación se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados semestrales de Mercantil y de sus empresas subsidiarias de Venezuela y del exterior; Programas gerenciales de incentivos a corto plazo de Mercantil y sus filiales de Venezuela y del exterior; análisis movimiento de personal durante el año; consideraciones sobre los diversos Programas Especiales de Financiamiento al Personal, fijación de condiciones de los mismos; establecimiento de nuevos planes; plan especial de adjudicación de acciones de Mercantil Servicios Financieros con motivo del 90° aniversario de Mercantil Banco Universal; nuevo esquema del Plan Vacacional Mercantil; fijación política salarial anual para Mercantil y sus filiales en Venezuela y en el exterior; consideraciones dietas Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y sus Filiales de Venezuela y del exterior; repaso de reportes a presentar a consideración de la Superintendencia Nacional de Valores; estructura compensación Comité Ejecutivo y Alta Gerencia, consideración informes y estudios sobre la materia; esquemas de evaluación de desempeño (metas estratégicas y financieras); consideración lineamientos de protección para cargos claves, retención de talento; premisas actuariales para el cálculo de prestaciones sociales retroactivas y pensiones de jubilación; acciones especiales de compensación para el personal en Venezuela; política de retenciones de Impuesto Sobre La Renta al personal para el año 2016; seguimiento y resultados negociaciones nuevas convenciones colectivas de trabajo de Mercantil Banco Universal y Mercantil Seguros.

## Comité Ejecutivo

### La composición de este Comité

#### es como sigue:

Gustavo Vollmer A.  
Presidente / Presidente Ejecutivo

Millar Wilson  
Director Ejecutivo Negocios Internacionales

Alfonso Figueredo D.  
Vicepresidente Ejecutivo Global de Operaciones y Administración

Fernando Figueredo M.  
Vicepresidente Ejecutivo Global de Negocios

Nelson Pinto Alves  
Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal

Maria Silvia Rodríguez F.  
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros

Luis Calvo Blesa

Luis Alberto Fernandes

Vincenza Garofalo S.

Rodolfo J. Gasparri

Carlos Montoliú M.

Jorge Pereira D.

Isabel Pérez S.

Carlos Tejada G.

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, y 13 altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil.

Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación.

## ***Presidente de la Junta Directiva***

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

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

A finales del 2015 se operó un ajuste de la estructura organizativa de Mercantil, por la que se eliminó la Dirección Ejecutiva Global, se crearon dos Vice Presidencias Ejecutivas Globales, a saber: la Vice Presidencia Ejecutiva Global de Negocios, a la cual reportan las Gerencias Globales de Banca Corporativa, Banca Empresas y Banca Personas y la Vice Presidencia Ejecutiva Global de Operaciones y Administración, a la cual reportan las Gerencias Globales de Finanzas, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas y Asuntos Legales y Consultoría Jurídica.

Ambas Vice Presidencias Ejecutivas Globales, más la Dirección Ejecutiva de Negocios Internacionales, los Presidentes Ejecutivos de Mercantil Banco Universal, Mercantil Seguros y la Gerencia Global de Riesgo Integral reportan directamente al Presidente y Presidente Ejecutivo de Mercantil.

Las unidades de Auditoría y Secretaría que reportan directamente a la Junta Directiva, dependen administrativamente de la Presidencia. Por otra parte, la Gerencia de Cumplimiento reporta directamente a la Presidencia.

## ***Auditor Interno***

Conforme a las regulaciones aplicables a Mercantil y sus filiales, la Corporación cuenta con un Auditor Interno, quien trabaja conjuntamente con el Comité de Auditoría examinando las operaciones en general de Mercantil y sus filiales.

Los resultados de la auditoría interna son revisados y discutidos periódicamente por el Comité de Auditoría y por la Junta Directiva, a los efectos de adoptar las acciones requeridas para corregir las deficiencias detectadas.



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

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

## ***Divulgación de Información***

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

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

# Premios y Reconocimientos

En el año 2015, Mercantil Servicios Financieros y sus empresas filiales fueron objetos de diferentes reconocimientos por parte de prestigiosas publicaciones e instituciones.

## ***Mercantil Servicios Financieros***

- En el mes de febrero, la revista The Banker incluyó nuevamente a Mercantil Servicios Financieros entre las 500 marcas de la banca más valiosas del mundo. Mercantil Servicios Financieros fue ubicada en el puesto 334 del referido ranking mundial, ocupando el primer puesto entre las instituciones venezolanas que figuran en este ranking.
- En el mes de mayo, Mercantil Servicios Financieros encabeza las empresas venezolanas incluidas en la lista Global 2000 de empresas más valiosas del mundo, publicada por la revista especializada Forbes. Mercantil se ubicó en el puesto 648, lo que representa una mejora de 85 peldaños con respecto al ranking del año pasado, cuando se encontraba en el puesto 773. Es la primera de 4 empresas venezolanas incluidas por Forbes en la lista de este año. El Global 2000 es un ranking que toma en cuenta los ingresos, utilidades, activos y valor de mercado.
- En el mes de julio, la revista The Banker colocó a Mercantil Servicios Financieros como la primera institución venezolana en su ranking del Top 1000 de instituciones financieras del mundo. Mercantil Servicios Financieros aumentó 50 peldaños con relación al año anterior para ubicarse en la posición N° 210 del referido ranking mundial. Adicionalmente, figura en la posición N° 6 (aumentando 3 peldaños vs. 2013) entre el Top 25 de instituciones financieras de Latinoamérica.
- En el mes de diciembre, La Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona a Mercantil Servicios Financieros en el puesto número cuatro del ranking y de primera en el sector financiero. En la lista se incluyen empresas de capital nacional o extranjero, y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2014. Adicionalmente, Mercantil Servicios Financieros encabeza el ranking de Inversión Social. Entendiendo como inversión social el gasto no obligatorio que realizan las empresas para financiar proyectos que busquen mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la comunidad local y la sociedad en general.
- En el mes de diciembre, Mercantil Servicios Financieros se ubicó como la primera institución venezolana en el ranking de la revista The Banker Top 200 instituciones financieras de Latinoamérica. De acuerdo a los resultados Mercantil Servicios Financieros ocupa el puesto número 10, aumentando 5 peldaños con relación al año anterior.

## ***Mercantil Banco Universal***

- En el mes de enero, la revista Global Finance seleccionó, por décimo año consecutivo, a Mercantil Banco Universal como el “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2015”. Para esta selección, Global Finance tomó en consideración el volumen transaccional, el rango de cobertura geográfica, el servicio a los clientes, la competitividad en precios, el desarrollo de nuevos negocios y la innovación tecnológica.
- En el mes de marzo, Mercantil Banco Universal fue distinguida a nivel global, en el grupo de mejores empleadores de acuerdo a los estudios realizados por la consultora internacional Aon Hewitt, tomando en cuenta los índices de compromiso, solidez de marca, liderazgo y desempeño. Este reconocimiento se basa en los resultados obtenidos en el estudio de clima y compromiso organizacional correspondiente al año 2014 en el que participaron 8.266 empleados de la organización.
- En el mes de mayo, Mercantil Banco Universal recibió el Premio al Desempeño en la Calidad del Servicio 2014 en la categoría Eficacia de contracargos, otorgado por la marca de servicios financieros Visa, en reconocimiento al cumplimiento por encima del promedio de las políticas y normas de seguridad de datos, así como la mejora continua en la calidad de servicio de Mercantil como emisor y operador de la tarjeta de crédito.
- En el mes de julio, la prestigiosa publicación financiera Euromoney otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento de "Mejor Banco en Venezuela" en el año 2015. La institución financiera obtuvo esta distinción luego de un análisis de sus resultados, los cuales reflejaron una sólida cartera de créditos y un alto desempeño en materia de activos y patrimonio, enmarcado en una adecuada política en gestión de riesgos.
- En el mes de diciembre, la revista financiera The Banker otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento de "Banco del año 2015" en Venezuela. La institución financiera obtuvo esta distinción luego de un análisis de sus resultados, los cuales reflejaron una sólida rentabilidad financiera, un sostenido crecimiento en los depósitos, una adecuada diversificación de clientes y principalmente la constante innovación para prestar un mejor servicio al cliente, enmarcado en una apropiada política en gestión de riesgos.
- En el mes de diciembre, Mercantil Banco Universal se ubicó en el puesto N° 169 del ranking de los 250 bancos de América Latina elaborado por la revista AméricaEconomía, siendo el cuarto banco de Venezuela en la lista. El ranking incluye a bancos estatales y los jerarquiza por el tamaño de activo al cierre de Junio 2015.

## ***Mercantil Commercebank***

- En el mes de marzo, Mercantil Commercebank fue distinguida a nivel global, en el grupo de mejores empleadores de acuerdo a los estudios realizados por la consultora internacional Aon Hewitt, tomando en cuenta los índices de compromiso, solidez de marca, liderazgo y desempeño. Este reconocimiento se basa en los resultados obtenidos en el estudio de clima y compromiso organizacional correspondiente al año 2014.

## ***Mercantil Bank (Panamá)***

- En el mes de marzo, por tercer año consecutivo Mercantil Bank (Panamá), fue incluido entre los Top 100 bancos de Centro América, según la revista The Banker. Mercantil Bank (Panamá) se ubica en el puesto 75 del ranking (ocupando el puesto 32 entre los bancos en Panamá).

## ***Mercantil Seguros***

- En el mes de marzo, Mercantil Seguros fue distinguida a nivel global, en el grupo de mejores empleadores de acuerdo a los estudios realizados por la consultora internacional Aon Hewitt, tomando en cuenta los índices de compromiso, solidez de marca, liderazgo y desempeño. Este reconocimiento se basa en los resultados obtenidos en el estudio de clima y compromiso organizacional correspondiente al año 2014.
- En el mes de diciembre, La Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el “Top 100 Companies”, en el cual posiciona a Mercantil Seguros en el puesto número 10 y segunda en el sector asegurador. En la lista se incluyen las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero, y son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2014.

# Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias

## Mercantil Servicios Financieros

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

### RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello, N° 1, Edificio Mercantil  
Piso 25, Caracas 1050, Venezuela  
Apartado Postal 789, Caracas 1010-A  
Tel.: (58-212) 503.1335  
Fax: (58-212) 503.1075  
inversionista@msf.com

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

## Empresas Subsidiarias

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

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

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL AGENCIA CORAL GABLES

220 Alhambra Circle, Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 460.8500  
Fax: (1-305) 460.8595  
Télex: 681278 BMER UW  
asala@mercantilcb.com

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL SUCURSAL CURAÇAO

Mercantil Bank (Curaçao) N.V.  
Abraham Mendez Chumaceiro  
Boulevard 1 Willemstad, Curazao  
Tel.: (5999) 432 5000  
Fax: (5999) 461 1974 / 432 5049  
rbernabela@mercantilcu.com

### OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

#### BOGOTÁ

Av. 82, N° 12-18, Piso 8, Ofc. 805  
Edificio Torre Andina.  
La Cabrera Bogotá, Colombia  
Tel.: (57-1) 635 0035  
Fax: (57-1) 623 7701  
jrequena2@mercantilcb.com

### LIMA

Av. Canaval y Moreyra No 452, Piso 9  
Edificio Banco de Comercio  
San Isidro, Lima 27, Perú  
Tel. (511) 442 5100  
Fax: (511) 442 5100 Ext. 237  
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

### MÉXICO

Eugenio Sue N° 58,  
Colonia Polanco Chapultepec,  
Delegación Miguel Hidalgo  
C.P.11560, México, D.F.  
Tel.: (52-55) 5282 2300/1224  
Fax: (52-55) 5280 9418  
mercantilmexico@mercantilmex.com

### NUEVA YORK

11 East 51st. Street New York NY,  
10022-5903, EE.UU.  
Tel.: (1-212) 891 7479  
Fax: (1-212) 891 7995  
ljordan@mercantilcb.com

### SAO PAULO

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

### MERCANTIL COMMERCEBANK N.A.

220 Alhambra Circle, Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 460.8701  
Fax: (1-305) 460.4010  
www.mercantilcb.com  
@MercantilCB (inglés)  
@MercantilCBesp (español)

### MERCANTIL COMMERCEBANK TRUST COMPANY, N.A.

220 Alhambra Circle, piso 11,  
Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 441.5555  
Fax: (1-305) 441.5560  
www.mercantiltct.com

### MERCANTIL COMMERCEBANK INVESTMENT SERVICES, Inc.

220 Alhambra Circle, Penthouse, Coral Gables,  
Fl. 33134, U.S.A.  
Tel.: (1-305) 460.8599  
Fax: (1-305) 460.8598  
www.mercantilicis.com

### MERCANTIL BANK (SCHWEIZ) AG

Kasernenstrasse 1  
8004 Zurich,  
Suiza  
Phone: (41) - 433 444 555 master  
Telefax: (41) - 433 444 550  
www.mercantilbanksuiza.com

### MERCANTIL MERINVEST, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1  
Edificio Mercantil,  
Piso 24 Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.2700  
Fax: (58-212) 503.2757  
www.mercantilmerinvest.com  
@MMerinvest

### MERCANTIL CAPITAL MARKETS (PANAMÁ), S.A.

Edificio Torre de Las Américas  
Torre A, Piso 14, Local 1403, Punta Pacífica  
Ciudad de Panamá, Panamá  
Telf: (507) 282 5800  
contactenos@mercantilcmp.com  
www.mercantilcapitalmarketspanama.com

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador con calle Isaías  
"Látigo" Chávez,  
Edificio Mercantil Seguros, Chacao. Caracas  
1060, Venezuela  
Tel.: (58-212) 276.2000  
Fax: (58-212) 276.2001  
www.mercantilseguros.com  
@MercantilSeg

### MERCANTIL SEGUROS PANAMÁ, S.A.

Calle Punta Darién, Edificio Torre de las Américas  
Torre A, piso 14, local 1403, Punta Pacífica  
Ciudad de Panamá, Panamá  
Tel.: (507) 304 1150  
www.mercantilseguros.com.pa

### MERCANTIL BANK (PANAMÁ), S.A.

Torres de las Américas, Piso 14  
Torre A, Locales 1401-1402. Punta Pacífica  
Apartado Postal 0819-05811.  
Ciudad de Panamá, República de Panamá.  
Tel.: (507) 282.5000  
Fax: (507) 830.5963  
contactenos\_mbp@mercantilbankpanama.com  
www.mercantilbankpanama.com

### MERCANTIL BANK & TRUST, LIMITED

Harbour Place, 4th floor  
103 South Church Street  
P.O. Box 1034 Grand Cayman,  
KY1-1102 Cayman Islands  
Tel.: (1-345) 949-8455  
Fax: (1-345) 949-8499

### MERCANTIL BANK (CURAÇAO) N.V.

Mercantil Bank (Curaçao) N.V.  
Abraham Mendez Chumaceiro  
Boulevard 1 Willemstad, Curazao  
Tel.: (5999) 432 5000  
Fax: (5999) 461 1974 / 432 5049  
rbernabela@mercantilcu.com  
www.mercantilbankcuracao.com







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

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