

Manual de Gobierno Corporativo
Mercantil Servicios Financieros, C.A.

ÍNDICE

I. PROPÓSITO Y ALCANCE	1
Propósito	1
Alcance	1
II. DEFINICIONES	1
III. CULTURA MERCANTIL	1
Misión y Visión	1
Principios y Valores que conforman Nuestra Cultura, Compromiso y Estrategia Corporativa	2
IV. ESTRUCTURA ACCIONARIA DE MERCANTIL Y SUS FILIALES	3
V. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO	4
V.I. ORGANOS DE CONTROL QUE EMANAN DE LOS ESTATUTOS SOCIALES	4
V.I.I. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	4
V.I.II. JUNTA DIRECTIVA	8
V.I.III. COMITÉS	14
V.I.IV. PRESIDENTE	16
V.I.V. PRESIDENTE EJECUTIVO	17
V.I.VI. REPRESENTANTE JUDICIAL	18
V.I.VII. SECRETARIO	19
V.I.VIII. COMISARIOS	20
V.II. ÓRGANOS DE CONTROL ESTABLECIDOS POR LA JUNTA DIRECTIVA	20
COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS	20
RIESGO INTEGRAL	21
CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	21
CUMPLIMIENTO DE AR LC/FT/FPADM	22
RECURSOS HUMANOS	23
AUDITORÍA INTERNA	23
AUDITORÍA EXTERNA	23
VI. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO	24
Sistema de Control Interno	24
Modelo de Control Interno	25
Componentes y Unidades	26
VII. DOCUMENTOS FUNDAMENTALES DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	26
Código de Ética	26
Reglamento de Funcionamiento de Comités	27
Políticas de Gestión de los Riesgos Operacional y de Crédito	27
Políticas, Normas y Procedimientos de AR LC/FT/FPADM	28
Compromiso Institucional sobre AR LC/FT/FPADM	28
Memoria o Informe Anual	28
VIII. TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	28
Acceso a la Información	28
Canales de Divulgación	29
IX. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL	31
APENDICE NRO. 1	32

I. PROPÓSITO Y ALCANCE.

Propósito.

El Manual de Gobierno Corporativo (en lo adelante, el Manual), tiene como propósito establecer las directrices para la gestión del Buen Gobierno Corporativo en Mercantil Servicios Financieros, C.A. (en lo sucesivo, Mercantil o la compañía).

El Manual ha sido desarrollado según las leyes y demás normas vigentes en Venezuela, en especial el Código de Comercio Venezolano; el Decreto Ley de Mercado de Valores; los Estatutos Sociales de Mercantil; y las mejores prácticas internacionales sobre Buen Gobierno Corporativo. Un mayor detalle del marco legal que sirvió de sustento para la elaboración del Manual se contempla en su Apéndice Nro. 1.

Alcance.

Los lineamientos fundamentales de Buen Gobierno Corporativo establecidos en este Manual son aplicables a Mercantil y sus Empresas Filiales que participan en el Mercado de Valores en Venezuela, en atención a su tamaño, naturaleza, negocios, complejidad de las actividades y requisitos regulatorios.

II. DEFINICIONES.

Gobierno Corporativo.

Es el conjunto de principios, políticas y normas que regulan las relaciones con los accionistas, junta directiva, alta dirección, funcionarios, empleados, clientes, proveedores, reguladores, comunidad, medio ambiente y otros grupos de interés, a fin de proporcionar la estructura a través de la cual se fijan los objetivos de la compañía, los medios para alcanzarlos y supervisar su consecución, apegados a una sólida Cultura de Cumplimiento.

Buen Gobierno Corporativo.

Son las mejores prácticas mundialmente reconocidas en términos de gobernanza corporativa, que comprenden los principios de trato igualitario a los accionistas; valores y responsabilidades de la junta directiva y otras instancias de gobierno; ambiente de control; y transparencia, las cuales permiten dirimir los posibles conflictos de interés entre las partes interesadas de una entidad.

Estructuras y Órganos de Gobierno Corporativo.

Son las instancias con miembros y espacios formales previstos por mandato legal, por los Estatutos Sociales de la entidad o según las mejores prácticas internacionales, cuyo propósito es adoptar y garantizar el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno Corporativo.

III. CULTURA MERCANTIL.

Misión y Visión.

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".

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

Principios y Valores que conforman Nuestra Cultura.

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

La "Cultura Mercantil" la comprenden una serie de principios y valores que marcan y distinguen el desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades, los cuales son los siguientes:

Valores Mercantil	
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".
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".

Estrategia Corporativa.

Mercantil tiene definido un programa de actuación precisando lo que pretende conseguir y cómo conseguirlo. Esta programación está descrita en el Plan Estratégico con la finalidad de alinear a todos los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos descritos, a comunicarlos y a definir qué es lo que tiene que hacer para alcanzarlos.

Dicho Plan Estratégico se elabora con una visión de cinco (5) años, es sometido a la consideración del Comité Ejecutivo y aprobado por la Junta Directiva de Mercantil. Este plan se revisa anualmente y se actualiza en caso que así se requiera.

IV. ESTRUCTURA ACCIONARIA DE MERCANTIL Y SUS FILIALES.

Mercantil Servicios Financieros, C.A. (Mercantil), RIF Nro. J-30438135-2, es una compañía inversora, emisora de valores objeto de oferta pública, constituida el 24/04/1997 conforme a las leyes de la República Bolivariana de Venezuela y supervisada por la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) - en lo adelante, el Regulador -, según consta de Resolución Nro. 269-97 de fecha 11/07/1997, cuyas acciones cotizan y se negocian en su totalidad en la Bolsa de Valores de Caracas, bajo los símbolos MVZ.A y MVZ.B, y cuenta con más de 15.000 accionistas.

Mercantil está mayoritariamente poseída por Mercantil Servicios Financieros Internacional, S.A., una sociedad anónima constituida en fecha 11/10/1989, actualmente domiciliada en la República de Panamá y supervisada por su Superintendencia del Mercado de Valores, conforme consta de Resolución Nro. 265-19 de fecha 12/07/2019, encargada de ofrecer soluciones integrales en los negocios de banca, gestión de patrimonios, seguros y reaseguros en Panamá, Suiza y Venezuela, cuyas acciones son nominativas y están listadas para su negociación en la Bolsa de Valores de Panamá, bajo los símbolos MSFIA y MSFIB, y cuenta con más de 18.000 accionistas.

Mercantil mantiene un importante posicionamiento en el sector financiero venezolano, a través de las Empresas Filiales siguientes:

Empresas Filiales	RIF	Autorización	Porcentaje accionario	Descripción
Mercantil, C.A. Banco Universal	J-00002961-0	Res. Sudeban Nro. 121-96 de fecha 31/12/1996	99,96%	Institución del sector bancario supervisada en sus actividades por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y el Banco Central de Venezuela (BCV).
Mercantil Seguros, C.A.	J-00090180-5	Nro. 74, Prov. Adtva. Sudeaseg Nro. 65 de fecha 06/12/1973	99,97%	Compañía que ofrece seguros de salud, automóviles y servicios patrimoniales, entre otros, supervisada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg).
Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A.	J-00300384-0	Res. Sunaval Nro. 018-90 de fecha 16/01/1990	65,00%	Casa de Bolsa que participa en la intermediación con valores, supervisada por la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval).
Mercantil Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, C.A. (en proceso para su liquidación)	J-30298229-4	Res. Sunaval Nro. 952-95 de fecha 04/10/1995	100,00%	Sociedad Administradora que posee una extensa trayectoria administrando y ofreciendo fondos mutuales en Venezuela, supervisada por la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval).

V. ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO.

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva principalmente de sus Estatutos Sociales, del Decreto Ley de Mercado de Valores, del Código de Comercio Venezolano y de la normativa dictada por la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval), particularmente de las Normas Relativas al Buen Gobierno Corporativo del Mercado de Valores.

Además, con miras a mantenerse a la vanguardia, la Junta Directiva y la Gerencia de Mercantil analizan y estudian constantemente las últimas tendencias sobre Buen Gobierno Corporativo, con el fin de adaptar su estructura a las mejores prácticas vigentes, especialmente las emanadas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Corporación Financiera Internacional (IFC), Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Comité de Basilea, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado del mismo, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, reguladores, proveedores, funcionarios, empleados, comunidad y medio ambiente, entre otros grupos de interés con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil está conformada por:

V.I. ÓRGANOS DE CONTROL QUE EMANAN DE LOS ESTATUTOS SOCIALES.

V.I.I. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.

1. Accionistas y su registro.

La capacidad para ser accionista está sometida a los requisitos previstos en el Decreto Ley de Mercado de Valores, el Código de Comercio Venezolano y los Estatutos Sociales de Mercantil. Dicha condición se demuestra con la inscripción en los Libros de Accionistas.

2. Derecho de los Accionistas.

2.1. Trato Equitativo.

Los Estatutos Sociales de Mercantil y la normativa vigente en el país aseguran los derechos y un trato justo para los accionistas.

Los accionistas son tratados en igualdad de condiciones, y tienen los mismos derechos y privilegios de acuerdo con la clase de acciones de la que sean dueños y el número de acciones que posean.

2.2. Acceso a la Información.

Mercantil otorga a los accionistas acceso a la información financiera, contable, legal y operacional de la compañía a favor del accionista.

2.3. Derechos de los Accionistas en Asamblea.

Los accionistas reunidos en Asamblea tienen los siguientes derechos:

- Tener a su disposición en la sede principal de Mercantil, con suficiente anticipación, los Estados Financieros debidamente dictaminados por Contadores Públicos Independientes, el Informe de los Comisarios y de la Junta Directiva; así como la especificación detallada de todas las materias a considerar durante la Asamblea a las que sean convocados.

- Postular y designar proporcionalmente Directores Principales y sus Suplentes, por cada grupo de acciones comunes clase "A" que represente, por lo menos, el veinte por ciento (20%) del capital suscrito por dichas acciones.
- Hacerse representar en las Asambleas mediante carta poder, telegrama, cablegrama u otro medio que garantice su autenticidad, dirigidos a la Junta Directiva.

3. Asamblea de Accionistas.

La Asamblea de Accionistas es la máxima instancia de gobierno corporativo de Mercantil, representa a la totalidad de ellos, y las decisiones tomadas por la mayoría, según lo establecido en la Ley y los Estatutos Sociales, son de obligatorio cumplimiento para todos, aun para aquellos que no hubieren asistido a la respectiva Asamblea.

3.1. Atribuciones de la Asamblea de Accionistas.

Corresponde a la Asamblea de Accionistas de Mercantil las atribuciones siguientes:

- Discutir y aprobar o modificar los Estados Financieros presentados por la Junta Directiva tomando en cuenta el informe de los Comisarios.
- Nombrar a los miembros de la Junta Directiva y fijarles su remuneración.
- Nombrar a los Comisarios y sus Suplentes, y fijarles su remuneración.
- Estudiar y aprobar las propuestas de modificación de los Estatutos Sociales.
- Aprobar la disolución anticipada de la compañía, prórroga o disminución de su duración, fusión con otra sociedad, venta del activo social, reintegro, aumento o reducción del capital social y el cambio del objeto de la compañía.
- Considerar cualquier otro asunto que le sea especialmente sometido.

3.2. Funcionamiento de la Asamblea de Accionistas.

Los Estatutos Sociales de Mercantil prevén lo relativo a la celebración de la Asamblea de Accionistas, el funcionamiento de las sesiones ordinarias y extraordinarias y los temas que como mínimo deben ser tratados. De ello se resume lo siguiente:

3.2.1. Composición.

La Asamblea de Accionistas la constituyen los accionistas inscritos en los Libros de Accionistas o sus representantes a la fecha de su celebración.

3.2.2. Tipos de Asambleas.

Las Asambleas de Accionistas podrán ser ordinarias y extraordinarias:

Ordinarias: La Asamblea se reúne en sesiones ordinarias semestralmente dentro de los noventa (90) días siguientes al cierre de cada ejercicio semestral.

Extraordinarias: La Asamblea se reunirá de manera extraordinaria, siempre que convenga a los intereses de Mercantil y así lo resuelva la Junta Directiva, o cuando lo solicite un número de accionistas que representen por lo menos una quinta (1/5) parte del capital social formado por las acciones comunes.

3.2.3. Convocatoria.

Las Asambleas son convocadas por la Junta Directiva, por la prensa, con quince (15) días de anticipación a la fecha de la reunión, debiendo la convocatoria indicar el lugar, día, hora y el objeto de las mismas.

La convocatoria para las Asambleas, ordinarias y extraordinarias, se publican en dos (2) diarios de reconocida circulación nacional; y adicionalmente, en la Página Web de Mercantil.

3.2.4. Quórum y Votación.

Para la validez de las decisiones de las Asambleas de Accionistas se requiere el quórum y del voto favorable, determinado así:

- Para la aprobación de las cuentas presentadas por la Junta Directiva y la elección de los Comisarios y sus Suplentes, se requiere un quórum de la mitad más uno de los votos que asignan las acciones comunes "A" y "B" que representan el capital suscrito y el voto favorable de por lo menos la mitad más uno de los votos que correspondan a los accionistas tenedores de acciones "A" y "B" presentes o representados en la Asamblea.
- Para la elección de los miembros de la Junta Directiva, se requiere un quórum de por lo menos la mitad más una de las acciones que representen el capital suscrito en acciones comunes "A" y para la toma de decisiones se observa el procedimiento y el voto favorable señalado expresamente en los estatutos.
- Para la aprobación de la venta de más del quince por ciento (15%) del Activo Bruto o de cualquiera de los restantes asuntos a que se refiere el Artículo 280 del Código de Comercio Venezolano; así como para la remoción anticipada de cualquier Director Principal o Suplente antes del vencimiento de su período y para la reforma de los Estatutos Sociales, se requiere un quórum de por lo menos dos tercios (2/3) de las acciones representadas en la correspondiente Asamblea.
- Para decidir sobre los montos, frecuencia y forma de pago de los dividendos, se requiere de un quórum de por lo menos la mitad más una de las acciones que representan el capital suscrito en acciones comunes "A" y las decisiones sobre dicha materia exigen del voto favorable de por lo menos dos tercios (2/3) de las acciones comunes "A", presentes o representadas en la correspondiente Asamblea.
- Para todos los otros asuntos no mencionados en los estatutos se requiere un quórum de por lo menos dos tercios (2/3) de las acciones que representan el capital suscrito en acciones comunes "A", y del voto favorable de por lo menos dos tercios 2/3 de las acciones que constituyan el capital suscrito en acciones comunes "A".

Si no se logran los quora anteriormente indicados en primera convocatoria, se convoca nuevamente a los accionistas dentro de un plazo de quince (15) días calendarios contados a partir de la fecha en que debió realizarse la Asamblea. Para la constitución válida de la Asamblea, en segunda convocatoria, se requieren los mismos quora y votos establecidos en los estatutos según la materia a tratar en la Asamblea.

Si en esa segunda oportunidad la Asamblea no se constituye, se repite la convocatoria dentro del plazo de quince (15) días calendarios, expresando en ella que la Asamblea quedará válidamente constituida cualquiera sea el número de Accionistas presentes o representados, y se requerirá del voto favorable previsto en los estatutos según la materia de que se trate.

3.2.5. Actas de las Asambleas Generales de Accionistas.

En Mercantil se lleva un registro de las Actas de las Asambleas de Accionistas en las que se documentan las decisiones adoptadas por cada Asamblea.

4. Registro del Accionista.

Mercantil mantiene un registro actualizado de sus accionistas a los fines de su identificación que permite el conocimiento de los mismos, hasta llegar a los beneficiarios finales. A tales efectos, se requiere al accionista, principalmente lo siguiente:

- Ficha de Identificación del Inversionistas Persona Natural y Jurídica, según sea el caso.
- Cédula de Identidad o Pasaporte vigente para las personas de nacionalidad venezolana y extranjeras residentes en el país, o para las personas extranjeras no residentes, respectivamente.
- Comprobante Digital del Registro Único de Información Fiscal (RIF).
- Referencia Bancaria.
- Constancia de trabajo o informe de atestiguamiento de ingresos en el caso de accionistas que sean personas naturales bajo relación de dependencia o en libre ejercicio de la actividad económica, respectivamente, y balance general del último ejercicio económico en el caso de las personas jurídicas.
- Formulario para la identificación del beneficiario final, en caso de personas jurídicas.
- Estatutos sociales con sus últimas modificaciones en caso de accionistas que sean personas jurídicas, así como en las que conste el nombramiento de sus juntas directivas y representantes legales.
- Declaración en la que el accionista manifiesta conocer y cumplir lo establecido en la normativa en materia de Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM y Otros Ilícitos; acepta que puedan ser periódicamente verificados sus datos; y deja constancia del origen y destino lícito de los fondos empleados para la adquisición de las acciones.

5. Gestión de las Solicitudes de los Accionistas.

La atención de las solicitudes o reclamos de los accionistas se canalizan a través de la Unidad Accionistas que deberá dar respuesta de manera oportuna a las necesidades o requerimientos recibidos.

Entre los temas a considerar en la atención de estas solicitudes están:

- Tipo de información a solicitar: Cualquier información que corresponda a los accionistas (posición en acciones comunes, dividendos, certificaciones, etc.), siempre que la misma no conlleve un conflicto de intereses o esté revestida de carácter confidencial.
- Quién puede realizar la solicitud: El accionista o su representante legal.
- Forma de solicitud: Escrita mediante carta formal debidamente firmada, vía el correo electrónico registrado por el accionista en Mercantil o a través de los números telefónicos de contacto publicados en la Página Web www.msf.com.
- Plazo de atención a la solicitud: Se procura responder utilizando el mismo medio empleado por el accionista y en el menor plazo posible dependiendo de la complejidad de la solicitud.
- La Unidad Accionistas deja un registro de las solicitudes recibidas de parte de los accionistas, cuyo alcance es periódicamente participado a la Secretaría de la Junta Directiva.

6. Política de Dividendos.

La distribución de dividendos se realiza atendiendo a los resultados anuales obtenidos al 31 de diciembre

de cada año, observando lo dispuesto en los Estatutos Sociales de Mercantil y la normativa vigente, así como lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables; e igualmente, la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la compañía. Conforme a tales lineamientos, la Junta Directiva formula la propuesta de dividendos para ser sometida a la consideración de la Asamblea de Accionistas.

V.I.II. JUNTA DIRECTIVA.

1. Objeto y Principios.

Mientras no esté reunida la Asamblea de Accionistas, la suprema dirección y administración de Mercantil corresponde a la Junta Directiva, la cual se halla revestida de los más amplios poderes en cuanto no estén reservados y atribuidos a la Asamblea o a otros cuerpos o funcionarios por la Ley o los Estatutos Sociales, para actuar en nombre de la compañía y efectuar todos los actos de disposición y administración que interesen a la misma y que sean relativos a su objeto.

La Junta Directiva es el elemento central del Buen Gobierno Corporativo, siendo los principios esenciales para su consecución los siguientes:

- Los miembros de la Junta Directiva deben ser idóneos para sus cargos; comprender claramente sus funciones para el desempeño de un Buen Gobierno Corporativo; participar periódicamente en capacitaciones en ese ámbito de manera de mantenerse actualizados sobre ella y en las demás dirigidas a propiciar un adecuado ambiente de control interno en la organización; y aplicar su buen juicio al considerar cualquier asunto de interés para Mercantil.
- La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de la estrategia corporativa, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de Mercantil.
- La Junta Directiva aprueba y supervisa el cumplimiento de los valores corporativos y se asegura que los mismos sean comunicados a todos los miembros de la organización.
- La Junta Directiva evalúa los resultados mediante su comparación con los planes y estrategias previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y en el entorno.
- La Junta Directiva establece y hace cumplir líneas claras de responsabilidad en toda la organización, supervisando la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte.
- La Junta Directiva asegura que se realice un seguimiento adecuado de las políticas, procedimientos y regulaciones en general.
- La Junta Directiva asegura que las recomendaciones generadas por la auditoría interna y externa, y los reguladores, así como por los otros órganos del ambiente de control interno sean implementadas.
- La Junta Directiva garantiza que las políticas aplicadas sean congruentes con la Cultura Mercantil, al igual que con sus objetivos y estrategia a largo plazo y el entorno de control y regulaciones aplicables.
- La Junta Directiva se asegura que Mercantil actúe con transparencia.

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en Mercantil, que además de los accionistas, comprenden los de los inversores, clientes, proveedores, funcionarios, empleados, reguladores, medio ambiente, así como los de la comunidad en general.

2. Composición de la Junta Directiva.

La Junta Directiva de Mercantil conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, está compuesta por un número no menor de tres (3) ni mayor a cinco (5) Directores Principales y de hasta cinco (5) Directores Suplentes.

3. Elección y duración de los Directores.

En Mercantil los Directores Principales y los Suplentes son elegidos por la primera Asamblea Ordinaria de Accionistas que se celebra cada año, por períodos de tres (3) años, y se renuevan parcialmente cada año, según corresponda.

Los Directores Principales y los Suplentes permanecen en sus funciones todo el período de su elección y, en todo caso, hasta que sus sucesores hubieren sido elegidos y tomaren posesión de sus cargos y podrán ser reelegidos al vencimiento de su correspondiente período.

4. Nombramiento y perfil de los Directores.

La Asamblea de Accionistas tiene entre sus funciones la designación de los miembros de la Junta Directiva, la cual se realiza de acuerdo a lo establecido en los Estatutos Sociales de Mercantil.

Para la elección de los miembros de la Junta Directiva se toma en cuenta:

- La idoneidad ética, moral, competencias personales y técnicas.
- La calificación profesional en distintas áreas de negocios y los conocimientos en materia económica y financiera, todo ello para propiciar un mejor desempeño en el cumplimiento de las funciones.

De igual forma, para la elección de los miembros de la Junta Directiva se observa el procedimiento siguiente:

- El Presidente de la Asamblea consulta a la misma sobre el número de miembros Suplentes que integrarán la Junta Directiva de acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales. La decisión consultada se toma por un número de votos que representan la mitad más una de las acciones comunes "A" presentes o representadas.
- Tomada la decisión anterior, el Presidente de la Asamblea consulta a la misma el número de miembros Principales que compondrán la Junta Directiva. La decisión consultada se toma por un número de votos que representan la mitad más una de las acciones comunes "A" presentes o representadas.
- Tomada la anterior decisión, las acciones comunes "A" presentes o representadas en la Asamblea, se pueden integrar en grupos que representen al menos el veinte por ciento (20%) del capital suscrito en acciones comunes "A", y cada uno de estos grupos puede postular y designar por escrito, acreditando su representación mediante certificación dada por el Secretario, un Director Principal y su Suplente. Las acciones que hubieren respaldado tales designaciones no pueden integrar otros grupos con este propósito en el mismo proceso eleccionario.
- Una vez hecha la designación o las designaciones por el grupo o grupos de accionistas titulares de acciones comunes "A" de acuerdo a lo dispuesto en el aparte anterior, o no habiéndose integrado ningún grupo, cualquier accionista o grupo de accionistas o sus representantes que representen al menos el cuarenta por ciento (40%) del capital suscrito, representado en acciones comunes "A", puede postular, por escrito, acreditando su representación mediante certificación dada por el Secretario, una (1) lista de tantos candidatos a Directores Principales y Suplentes como corresponda

elegir cada año, procediendo la Asamblea a efectuar la votación correspondiente. Esta decisión se toma por un número de votos que representen la mitad más una de las acciones que forman el capital suscrito en acciones comunes "A" presentes o representadas.

La designación de los miembros de la Junta Directiva es participada al Regulador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su nombramiento, señalando sus nombres y apellidos, cédulas de identidad o pasaportes, números de inscripción en el Registro de Información Fiscal (RIF), así como el período de vigencia en los cargos.

5. Designación del Presidente y Presidente Ejecutivo.

La Junta Directiva de Mercantil designa de su propio seno al Presidente y Presidente Ejecutivo, fijándoles el plazo de sus mandatos, los cuales no podrán exceder del tiempo por el que fueron electos como Directores.

La designación del Presidente y Presidente Ejecutivo pueden recaer en la misma persona.

6. Faltas temporales del Presidente, Presidente Ejecutivo o Directores.

Las faltas temporales o absolutas del Presidente o del Presidente Ejecutivo, en su condición de miembros de la Junta Directiva, o de cualquiera de los otros Directores Principales, son llenadas por el Suplente que el Principal hubiera indicado por escrito. En caso que el Principal faltante no hubiere hecho indicación alguna, la designación del Suplente la hará la propia Junta.

Una vez convocado el Suplente, continúa en ejercicio hasta la reincorporación del miembro de la Junta a quien hubiere estado supliendo. Si la falta del miembro de la Junta fuere temporal, basta su reincorporación a ella. Si la falta fuere absoluta, entra en ejercicio el Director Suplente respectivo, y, en todo caso, la Junta puede convocar una nueva Asamblea para que se proceda a la elección del nuevo Director Principal o del Suplente por el resto del período.

7. Atribuciones de la Junta Directiva.

La Junta Directiva de Mercantil de conformidad a lo establecido en sus Estatutos Sociales y la normativa vigente, tiene las atribuciones o responsabilidades siguientes:

7.1. Atribuciones Estatutarias.

- Ejercer la suprema dirección de los negocios de Mercantil, fijando la política general que ha de seguir en sus actividades, velando por el cumplimiento de ésta.
- Aprobar sus Objetivos y el Plan Estratégico.
- Fijar las normas generales de organización y aprobar sus reglamentos internos.
- Nombrar y remover:
 - a) Al Presidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo.
 - b) A los miembros del Comité Ejecutivo, conforme a lo previsto en los Estatutos Sociales.
 - c) Al Representante Judicial y su Suplente, según lo previsto en los Estatutos Sociales, así como otorgar poderes judiciales a otras personas que estime conveniente.
 - d) Al Secretario, a su Suplente y a los Secretarios Accidentales si fuere el caso, conforme a los Estatutos Sociales.
 - e) Al Auditor Interno.

f) A los Auditores Externos, y a los Asesores y Consultores que requiera, determinando sus atribuciones, si tal fuera el caso, y aprobar sus respectivas remuneraciones.

Los nombramientos mencionados en los literales a), c) y d), son participados al Regulador y al Registro Mercantil.

- Someter oportunamente a la consideración de la Asamblea su recomendación sobre los montos, frecuencia y la forma de pago de los dividendos; así como establecer la oportunidad de pago de tales dividendos.
- Disponer la Convocatoria de las Asambleas tanto Ordinarias como Extraordinarias.
- Someter a la consideración de la Asamblea el balance anual con un informe sobre la marcha y las operaciones en cada ejercicio, y el informe de los Comisarios.
- Designar los Comités administrativos que juzgare conveniente y señalarles sus atribuciones. Entre ellos, al Comité de Auditoría.
- Aprobar la política general de gastos.
- Resolver sobre la compra y venta de inmuebles; y en general, sobre las inversiones de carácter permanente.
- Resolver el establecimiento o cierre de Oficinas y Representaciones.
- Ejercer por medio del Presidente, del Presidente Ejecutivo, de cualquiera de sus miembros y otros funcionarios, la más amplia vigilancia y control de los negocios, de la contabilidad y del funcionamiento de la compañía.
- Determinar el apartado para el Fondo de Reserva, y crear otros fondos de esa naturaleza distintos de los establecidos por la Ley o los Estatutos Sociales.
- Disponer lo conducente al saneamiento del Activo de la compañía, aplicando a ese objeto el Fondo de Reserva y cualesquiera otras reservas creadas o que eventualmente se crearen.
- Representar a la compañía por órgano del Presidente, del Presidente Ejecutivo o de quien haga las veces del Presidente o de quien haga las veces del Presidente Ejecutivo y delegar esta representación en otros Directores o funcionarios.
- Sin menoscabo ni limitación de su competencia y autoridad, que son plenas, dejar al Comité Ejecutivo, el ejercicio ordinario y normal de las atribuciones arriba señaladas, en los términos y dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales; y delegar cualesquiera otras facultades que considere conveniente, en los términos y dentro de los límites que en cada oportunidad determinare.
- Dejar sin efecto el derecho a suscribir y pagar acciones establecido en los Estatutos Sociales, para el evento que dé lugar al cumplimiento de cualquiera de las condiciones allí establecidas.

7.2. Atribuciones normativas en materia de AR LC/FT/FPADM.

- Promover en todos los niveles de Mercantil una cultura de cumplimiento del ordenamiento jurídico relativo a la Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos (en lo sucesivo, AR LC/FT/FPADM), procurando para ello que el personal se adhiera a las políticas, normas, procedimientos, mecanismos, instrumentos y sistemas de gestión para su cabal administración.
- Aprobar la designación de los integrantes del SIAR LC/FT/FPADM y Otros Ilícitos, a saber: a) Oficial de Cumplimiento; b) Miembros de la Unidad de AR LC/FT/FPADM; c) Responsables de Cumplimiento para cada una de las áreas sensibles de Riesgo de LC/FT/FPADM.

- Asegurar que el Oficial de Cumplimiento cuente con suficiente autoridad y recursos (humanos, financieros y tecnológicos) para administrar un Programa de Cumplimiento de AR LC/FT/FPADM, conforme al perfil de riesgo de la compañía.
- Considerar y aprobar las estrategias, políticas, manuales, programas, planes e informes que comprendan los siguientes aspectos:
 - a. Código de Ética;
 - b. Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la AR LC/FT/FPADM y sus actualizaciones;
 - c. Evaluación anual del nivel de Riesgo de LC/FT/FPADM esperado para la compañía, considerando los diversos factores que pudiese influir en su variación.
 - d. Plan Operativo Anual (POA) de AR LC/FT/FPADM elaborado por el Oficial de Cumplimiento;
 - e. Programa Anual de Capacitación de AR LC/FT/FPADM dirigido a los miembros de la Junta Directiva, funcionarios y empleados;
 - f. Infraestructura organizativa, funcional y presupuestaria del SIAR LC/FT/FPADM;
 - g. El monto anual de recursos financieros, identificable dentro del presupuesto, destinado a la AR LC/FT/FPADM;
 - h. Informes de gestión trimestral y anual del Oficial de Cumplimiento y la Unidad de AR LC/FT/FPADM; y
 - i. Mecanismos para que las actividades realizadas a través de la auditoría de cumplimiento permitan identificar, analizar y cuantificar el Riesgo de AR LC/FT/FPADM; e igualmente, para que los riesgos estén clasificados en altos, moderados y bajos.

8. Expediente del Director:

Mercantil mantiene en sus archivos un registro actualizado por cada Director, que contiene entre otros, los documentos siguientes:

- Cédula de Identidad o Pasaporte vigente para las personas de nacionalidad venezolana y extranjeras residentes en el país, o para las personas extranjeras no residentes, respectivamente.
- Comprobante Digital de inscripción en el Registro de Información Fiscal (RIF).
- Currículo vitae con descripción de la experiencia profesional.
- Compromiso Institucional sobre la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM y Otros ilícitos debidamente firmado.
- Declaraciones de conocimiento del Código de Ética de Mercantil; del Manual de Gobierno Corporativo; y el de Políticas, Normas y Procedimientos de Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM; así como de la participación en las actividades de capacitación en dichas u otras materias sobre Buen Gobierno Corporativo.

9. Periodicidad de las reuniones de Junta Directiva.

La Junta Directiva celebra sesiones ordinarias al menos una vez cada trimestre y así mismo tantas otras veces cuantas el Presidente considere necesario, previa convocatoria hecha en cualquier forma.

10. Dirección de las reuniones de Junta Directiva.

Las sesiones de la Junta Directiva son presididas por el Presidente. Las faltas temporales del Presidente son suplidas por el Presidente Ejecutivo hasta la reincorporación a la Junta del Presidente. En caso de

que falten, en forma temporal, ambos funcionarios, la Junta elegirá de su seno la persona que ejercerá el cargo de Presidente hasta que se reincorpore a la Junta el Presidente o el Presidente Ejecutivo. En caso de faltas absolutas del Presidente y del Presidente Ejecutivo, la Junta Directiva elegirá de su seno a quienes deban reemplazarlos hasta la Asamblea en la cual se nombre una nueva Junta Directiva.

11. Reuniones de la Junta Directiva por medios tecnológicos.

Los Directores pueden participar en las reuniones de Junta Directiva mediante conferencia telefónica, videoconferencia u otros medios tecnológicos que permitan su participación en la reunión.

12. Orden del Día.

Se dispone de una Agenda u Orden del Día para cada reunión de Junta Directiva que considerará entre otros temas y según aplique lo siguiente:

- Verificación del quórum.
- Aprobación del Acta de la reunión anterior.
- Revisión del Orden del Día y de los asuntos que lo componen.
- Seguimiento a las tareas de reuniones previas, asuntos informativos, deliberativos y decisorios.

13. Quórum y adopción de acuerdos.

Previa convocatoria de todos y cada uno de los Directores Principales y de los Suplentes en ejercicio, la Junta Directiva sesiona válidamente con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros y sus decisiones requieren el voto favorable de la mayoría de la totalidad de los miembros de la Junta Directiva.

En caso de empate, el Presidente de la Junta Directiva ejercerá el voto dirimente.

14. Documentación de las decisiones de Junta Directiva.

Las decisiones de la Junta Directiva se hacen constar en Actas llevadas por el Secretario. Cada Acta es suscrita por los miembros de la Junta que hubieren asistido a la sesión respectiva y por el Secretario.

15. Conflicto de Intereses.

Con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad de Mercantil, la Junta Directiva atiende a buenas prácticas para dirimir los conflictos de intereses que puedan surgir entre los accionistas, la junta directiva, la alta dirección, los funcionarios y empleados, los proveedores, los clientes, la comunidad y el medio ambiente.

Si alguno de los miembros de la Junta tuviere interés personal en algún asunto que debe resolver la misma, dicho miembro no podrá asistir a las deliberaciones correspondientes y permanecerá fuera del lugar de la reunión hasta la definitiva resolución del asunto. Si quienes lo tuvieren fueren sus socios en compañías civiles o mercantiles, él o los Directores se abstendrán de tomar parte en las deliberaciones y de votar.

Asimismo, conforme al Código de Ética, los Directores deben abstenerse de opinar, tomar decisiones o de intervenir de cualquier otra forma en los asuntos de Mercantil (operaciones, contratos, entre otros),

cuando ellos o sus familiares tengan, directa o indirectamente, en los términos previstos en la política respectiva, un interés personal en los mismos.

Tampoco los Directores podrán aconsejar, recomendar o de cualquier otra manera representar a los inversores de Mercantil u otras entidades asociadas a los mismos en operaciones relacionadas con los negocios de Mercantil.

Los Directores que en una operación determinada tuvieren, ya en su propio nombre, ya como representante de otro, un interés contrario al de Mercantil, deben manifestarlo así a los demás administradores y abstenerse de intervenir en las deliberaciones y decisiones sobre la materia.

También el Código de Ética establece de manera detallada los escenarios aplicables a los funcionarios y empleados de Mercantil.

16. Confidencialidad de la Información.

En el Código de Ética se contempla que los directores, funcionarios y empleados de Mercantil deben guardar la mayor reserva acerca de los asuntos y políticas establecidas, debiendo abstenerse de comunicar a terceras personas lo que llegare a su conocimiento por razón de su trabajo y de tomar o publicar copia de documentos relacionados con dichas labores, salvo en los casos en que ello fuera procedente de conformidad con la Ley.

Tampoco podrán hacer publicaciones o suministrar informaciones a los medios de comunicación social sobre los asuntos internos de Mercantil.

Sólo al Presidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo, en ejercicio de las funciones que disponen les es dado suministrar las informaciones correspondientes y las que disponga la Ley. El Presidente o el Presidente Ejecutivo podrán delegar esta función en cualquier otro funcionario que se designe.

17. Evaluación del Sistema de Gobierno Corporativo.

La Asamblea de Accionistas evalúa la gestión de la Junta Directiva de Mercantil mediante el estudio y aprobación del informe de gestión que somete a su consideración al cierre de cada ejercicio.

Igualmente, la Junta Directiva lleva a cabo por lo menos una vez al año la evaluación de los principales órganos que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo de Mercantil. Dichas evaluaciones constituyen una herramienta de planeación, análisis y medición del desempeño que contribuye a mejorar la efectividad del Sistema de Gobierno Corporativo asegurando de manera periódica la disposición de un sólido equilibrio de poderes, adecuado funcionamiento y eficiencia en el entorno de cambios existentes, tanto en su estructura como en el contexto en el que se desarrollan las actividades, generando valor para Mercantil.

V.I.III. COMITÉS.

COMITÉ EJECUTIVO.

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo que está compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y hasta quince (15) funcionarios más que presten sus servicios a tiempo completo a Mercantil o a

algunas de sus Empresas Filiales, designados por la Junta Directiva, lo cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias en la organización.

1. Periodicidad de Reuniones y Quórum.

El Comité Ejecutivo se reúne normalmente una (1) vez por semana y las demás veces que requieran las actividades de Mercantil por convocatoria del Presidente o quien haga sus veces.

Las reuniones son presididas por el Presidente o, en su ausencia, por el Presidente Ejecutivo.

Previa convocatoria de todos los miembros, el Comité Ejecutivo puede sesionar válidamente siempre que estén presentes el Presidente y el Presidente Ejecutivo; en caso de ausencia de uno de ellos, se requiere la asistencia de la mayoría de los miembros del Comité.

Las decisiones se adoptan por mayoría de votos de los presentes.

Los miembros del Comité pueden participar en las reuniones mediante conferencia telefónica, videoconferencia u otros medios tecnológicos que permitan su participación.

2. Composición.

Actualmente, el Comité Ejecutivo está conformado por las personas que ejercen los siguientes cargos en Mercantil o sus Empresas Filiales:

- Presidente de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo
- Presidente Ejecutivo Mercantil Banco Universal
- Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros
- Gerente Corporativo de Desarrollo de Negocios
- Gerente Corporativo de Finanzas

3. Funciones del Comité Ejecutivo.

Sin perjuicio de las atribuciones del Presidente y Presidente Ejecutivo establecidas en los Estatutos Sociales, el Comité Ejecutivo tiene las atribuciones siguientes:

1. El ejercicio ordinario y normal de las siguientes funciones:

- a) Evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de Políticas, Objetivos, Estrategias y Organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva;
- b) Dentro del marco de la orientación de la Política, Objetivos y Estrategia adoptados por la Junta Directiva, orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia de la compañía en su implementación; y
- c) Revisar el resultado de la implementación de las decisiones tomadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo.

2. Las demás que la Junta Directiva creyere conveniente encomendarle en los términos y dentro de los límites que en cada caso estableciere.

COMITÉ DE AUDITORÍA.

La Junta Directiva de Mercantil designa los Comités Administrativos que juzgue conveniente para apoyarla en el desempeño de sus funciones y les establece sus atribuciones. Entre ellos, se encuentra establecido el Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

La función primordial del Comité de Auditoría es la de coadyuvar con la Junta Directiva en la revisión continua de los procesos operativos y de las operaciones; de la información financiera; y de los controles internos; así como del apego a las políticas establecidas en Mercantil.

El Comité de Auditoría para su funcionamiento se rige por los lineamientos establecidos en su seno, en los que se detalla el propósito del Comité, la periodicidad de sus reuniones, sus funciones y responsabilidades, contemplando la realización de evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las mismas. Igualmente, se ratifica el compromiso 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.

1. Composición.

El Comité de Auditoría está integrado por al menos tres (3) Directores, quienes no pueden ser miembros de la gerencia o participar en la gestión diaria de Mercantil. El Presidente de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo son miembros ex officio en el Comité, y el mismo sesiona según lo establece el documento que reglamenta su funcionamiento.

2. Funciones del Comité de Auditoría.

El Comité de Auditoría tiene como principales funciones conocer y considerar las políticas contables de Mercantil, apoyando con ello a la Junta Directiva en cuanto a la implementación de las medidas necesarias para preservar la integridad de su información financiera; los informes y opiniones de los Auditores Externos; el establecimiento de reservas y provisiones; los Estados Financieros y sus Notas; y los informes del Auditor Interno, informando de todo ello a la Junta Directiva, y recomendar a la Junta la aprobación de los Estados Financieros y sus Notas.

V.I.IV. PRESIDENTE.

El Presidente de la Junta Directiva es el Presidente de Mercantil. Es responsable con el Presidente Ejecutivo y los demás miembros de la Junta Directiva, de la suprema dirección de las actividades y negocios de la compañía.

1. Funciones del Presidente.

El Presidente tiene las siguientes responsabilidades y funciones:

- Presidir las reuniones de la Asamblea y convocar o hacer convocar y presidir las reuniones de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo.
- Proveer en el seno de esos cuerpos la guía y orientación requeridas para fijar las políticas, objetivos y estrategias que habrán de adoptarse, y para tomar las decisiones de trascendencia y asegurar su eficaz cumplimiento.
- Ejercer, con la sola excepción de la representación judicial expresamente atribuida y reservada por los Estatutos al Representante Judicial, la representación más amplia y perfecta de la compañía ante

todas las autoridades políticas y administrativas y ante cualesquiera otras personas o entidades públicas y privadas; sin perjuicio de las funciones de representación que competen al Presidente Ejecutivo de Mercantil en su carácter de tal, y de las que la Junta Directiva acordare delegar en cualquier otro de los directores o funcionarios.

- Dentro del ámbito de sus facultades de representación, conforme al numeral anterior, nombrar apoderados generales o especiales en asuntos extrajudiciales, y fijarles sus facultades, sin perjuicio de que la Junta Directiva pueda autorizar a cualquiera otro de los directores para otorgar poderes generales o especiales para actuar extrajudicialmente y quedando a salvo asimismo la atribución a este respecto conferida por los Estatutos al Presidente Ejecutivo.
- Supervisar la ejecución de las decisiones y políticas dictadas o adoptadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo.
- Ejercer poderes ejecutivos de carácter general.
- Suplir las faltas temporales del Presidente Ejecutivo, con sus mismas facultades y atribuciones.
- Cumplir las demás obligaciones y ejercer las demás facultades que le señalen la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo.

En el ejercicio de sus atribuciones el Presidente debe atenerse a las directivas e instrucciones generales o particulares para casos concretos, emanadas de la Junta Directiva o del Comité Ejecutivo, pero sin que tenga, en ningún caso, que justificar ante terceros que obra con arreglo a dichas directivas, autorizaciones e instrucciones.

Para el caso de que la designación del cargo del Presidente Ejecutivo recaiga en la persona del Presidente de la Junta Directiva, éste asumirá las responsabilidades y funciones de ambos cargos.

V.I.V. PRESIDENTE EJECUTIVO.

El Presidente Ejecutivo es responsable de la dirección y coordinación ejecutiva de la administración de Mercantil.

1. Funciones del Presidente Ejecutivo.

El Presidente Ejecutivo tiene las siguientes responsabilidades y funciones:

- Asistir a las reuniones de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo y presidirlas en ausencia del Presidente de Mercantil;
- Suplir las faltas temporales del Presidente, con sus mismas facultades y atribuciones;
- Someter al Presidente, al Comité Ejecutivo y a la Junta Directiva la política, los objetivos, las estrategias y las decisiones de trascendencia que fuere conveniente adoptar;
- Ejecutar y hacer ejecutar las decisiones de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo, ejerciendo a ese efecto todas las facultades que no estuvieren expresamente reservadas a la Junta Directiva o al Presidente;
- Informar periódicamente al Presidente, al Comité Ejecutivo y a la Junta Directiva acerca de la situación financiera de la compañía y de los resultados de sus operaciones;
- Diseñar, establecer y desarrollar la estructura organizativa, las normas que han de regir y los sistemas que deberán utilizarse; y tomar las medidas necesarias para lograr su efectivo cumplimiento;
- Nombrar y remover al personal de Mercantil, incluyendo los Gerentes Generales y a los consultores y asesores que se requieran, y crear y presidir los Comités internos que considere necesario;
- Fijar la remuneración al Secretario, al Representante Judicial y al Auditor Interno;

- Ejercer, con la sola excepción de la representación judicial expresamente atribuida y reservada al Representante Judicial, la representación más amplia y perfecta de la compañía ante todas las autoridades políticas y administrativas y ante cualesquiera otras personas o entidades públicas y privadas, sin perjuicio de las funciones de representación que competan al Presidente de Mercantil. En ejercicio de esa representación, nombrar apoderados generales o especiales en asuntos extrajudiciales y fijarles sus facultades;
- Delegar, temporalmente, una o más de sus responsabilidades o funciones, en los funcionarios que considere conveniente; y
- Cumplir las demás obligaciones y ejercer las demás facultades que le señalen la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo; y en general hacer todo lo necesario para el cabal cumplimiento de los objetivos de Mercantil.

En el ejercicio de sus atribuciones el Presidente Ejecutivo debe atenerse a las directivas, autorizaciones e instrucciones generales o particulares para casos concretos, emanadas de la Junta Directiva o del Comité Ejecutivo, pero sin que tenga, en ningún caso, que justificar ante terceros que obra con arreglo a dichas directivas, autorizaciones e instrucciones.

V.I.VI. REPRESENTANTE JUDICIAL.

Mercantil tiene un Representante Judicial quien tiene a su cargo ejercer la personería de la compañía en lo judicial, es nombrado por la Junta Directiva, y debe ser abogado en ejercicio.

El Representante Judicial tiene su respectivo Suplente, quien con las mismas facultades llenará sus faltas absolutas o temporales. Es igualmente designado por la Junta Directiva y permanecerá en su cargo mientras no fuere reemplazado.

Los actos realizados por el Suplente del Representante Judicial en el ejercicio de su cargo obligarán a la compañía ante terceros, tal como si los hubiera realizado el Principal, sin tener que probar la falta temporal o absoluta de dicho Principal.

El Representante Judicial y su respectivo Suplente, entran en posesión de sus cargos una vez que se efectúe la participación al Registro Mercantil, y cesarán en los mismos cuando ocurra la revocación y se cumpla con el requisito de la participación al efecto.

La representación judicial de Mercantil es atribución exclusiva del Representante Judicial o su Suplente, y no podrá ser ejercida por ningún otro funcionario.

1. Atribuciones del Representante Judicial.

El Representante Judicial tiene las siguientes atribuciones, las cuales ejerce de conformidad con las instrucciones generales o particulares que en cada caso, la Junta privadamente le indique por órgano del Presidente o del Presidente Ejecutivo:

- Representar a la compañía en todos los asuntos judiciales que le conciernan pudiendo al efecto intentar juicios y procedimientos de toda clase o especie;
- Intentar y contestar toda clase de demandas y reconveniciones, oponer y contestar toda clase de cuestiones previas y hacer citas de saneamiento, seguir los juicios en todas sus instancias e incidencias hasta su completa terminación;

- Es el único facultado para darse por citado o notificado, para absolver posiciones juradas, desistir tanto de la acción principal como del procedimiento conciliatorio, transigir, convenir en juicio o fuera de él, comprometer en árbitros arbitradores o de derecho, solicitar la decisión según la equidad y disponer del bien objeto del litigio;
- Novar, recibir en pago sumas de dinero o bienes de cualquier naturaleza, otorgando los correspondientes recibos o documentos de cancelación;
- Hacer posturas, en remates judiciales y de cualquier índole y caucionarlas, solicitar medidas preventivas y ejecutivas y seguir sus incidencias en todas las instancias, interponer toda clase o especie de recursos, incluyendo el ordinario de apelación y los extraordinarios de casación, invalidación, nulidad y queja, y, en general, de la manera más amplia y cabal ejecutar todos los actos necesarios o convenientes para la mejor defensa de los derechos e intereses de Mercantil;
- Otorgar y revocar los poderes judiciales, generales o especiales, que juzgue convenientes, pero reservándose siempre el ejercicio de las facultades que le confieren los Estatutos.

V.I.VII. SECRETARIO.

El Secretario es el funcionario designado por la Junta Directiva de Mercantil, que tiene a su cargo elaborar y comunicar el registro ordenado de los acuerdos tanto de los órganos directivos y administrativos, y cooperar en la recaudación, elaboración, mantenimiento y suministro de la información corporativa requerida por dichos órganos, los accionistas y las autoridades.

El Secretario tiene su respectivo Suplente, quien, con las mismas facultades del Secretario es igualmente designado por la Junta Directiva, y llena sus faltas absolutas o temporales.

Los actos realizados por el Suplente del Secretario en el ejercicio de su cargo obligan a Mercantil ante terceros, tal como si los hubiere realizado el Secretario, sin tener que probar la falta temporal o absoluta del Secretario.

La Junta Directiva puede designar Secretarios Accidentales con las mismas facultades de los funcionarios antes señalados, pudiendo limitar sus funciones, así como su permanencia en el cargo.

1. Atribuciones del Secretario.

El Secretario tiene las atribuciones siguientes:

- Actuar como Secretario de las Asambleas, de la Junta Directiva, del Comité Ejecutivo y de los otros Comités que la Junta designare de su seno;
- Llevar las Actas de las Asambleas, de las sesiones de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo, así como de los otros Comités que la Junta designare de su seno;
- Refrendar las Actas señaladas, y certificar todas las copias de tales Actas que hubieren de expedirse por requerimiento de la Ley o las autoridades competentes administrativas y judiciales, o por disposición de los órganos o funcionarios de la compañía. Asimismo, certificar cualesquiera otros documentos o actuaciones que se produzcan o deriven del desenvolvimiento de la operación de la compañía y que fueren requeridos por las instancias señaladas;
- Cuidar que se emitan debidamente los títulos de acciones, dejar constancia escrita de los traspasos de acciones y refrendarlos;
- Autorizar con su firma las convocatorias y los avisos por la prensa; y
- Cualquier otra función que le fuere señalada.

V.I.VIII. COMISARIOS.

Mercantil cuenta con dos (2) Comisarios y sus respectivos Suplentes, los cuales son nombrados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas en la primera sesión que se celebre cada año, duran en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos, y tienen las atribuciones y deberes que establece el Código de Comercio Venezolano, otras disposiciones legales vigentes y los Estatutos Sociales de Mercantil.

V.II. ÓRGANOS DE CONTROL ESTABLECIDOS POR LA JUNTA DIRECTIVA.

Los órganos de control establecidos por la Junta Directiva de Mercantil son los Comités, Unidades e instancias encargadas de velar por el cumplimiento normativo o regulatorio; la adecuada administración integral de los riesgos a los que se encuentra expuesta la compañía en el desarrollo de sus actividades u operaciones, en especial, la administración eficaz del Riesgo de LC/FT/FPADM; el cumplimiento del Código de Ética u otras normas de conducta; así como para asegurar el ejercicio de procesos de revisión financiera y gerencial, mediante la ejecución periódica de auditorías internas y externas dirigidas a asegurar un adecuado ambiente de control en la compañía.

Los principales órganos de control son los siguientes:

- Comité Integral de Riesgos
- Riesgo Integral
- Cumplimiento Corporativo
- Cumplimiento de AR LC/FT/FPADM
- Recursos Humanos
- Auditoría Interna
- Auditoría Externa

1. COMITÉ INTEGRAL DE RIESGOS.

Mercantil mantiene un Sistema de Administración de Riesgos conformado por políticas, estructura organizativa, metodologías, herramientas y procedimientos para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar sobre dichos riesgos, a fin de lograr mejores niveles de eficiencia y eficacia organizacional, mejorar la calidad de las decisiones y afinar los procesos internos en materia de Administración Integral de Riesgos.

Como parte de dicho Sistema, Mercantil tiene establecido un Comité Integral de Riesgos nombrado por la Junta Directiva cuyo propósito es proteger el valor de la compañía de pérdidas potenciales como consecuencia de los riesgos que asume en el desarrollo de las actividades propias de su negocio (riesgo de crédito, mercado, operacional, legal, regulatorio y reputacional), así como optimizar el uso del capital a través de la definición de lineamientos generales de gestión de riesgos de la organización.

El Comité Integral de Riesgos está regido por un manual que prevé su conformación y funciones, entre las que destacan las siguientes: Conocer y aprobar el perfil de riesgo consolidado de Mercantil; asegurar la suficiencia de capital para soportar el riesgo; conocer periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos; establecer la rentabilidad esperada para cada negocio; y aprobar las políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno para la gestión de los mismos.

Las exposiciones a los diferentes riesgos y las acciones tomadas para su mitigación son escaladas a la alta dirección de Mercantil, al Comité Integral de Riesgos y a otros Comités que apoyan la gestión de acuerdo al Modelo de Tres Líneas.

2. RIESGO INTEGRAL.

Es una Unidad independiente de las Unidades de Negocio y de Soporte, está bajo la responsabilidad del Gerente de Riesgo Integral, reporta al Comité Integral de Riesgo y mantiene una relación directa con la Presidencia de Mercantil, de donde emanan orientaciones y lineamientos generales para el logro de sus objetivos y cumplimiento de funciones.

La Gerencia de Riesgo Integral se apoya en las Gerencias Especializadas de Riesgos, que le reportan directamente y apoyan la toma de decisiones, ejecutando la estrategia e implantando las políticas de gestión de riesgos, y apoyando el proceso de identificación, clasificación, medición y control de los distintos tipos de riesgos. Las Gerencias Especializadas son: Riesgo de Crédito; Riesgo de Mercado; Riesgo Operacional; y Análisis de Riesgo.

Entre las principales funciones de Riesgo Integral están certificar los niveles de provisiones de cartera y de capital, por política interna y la normativa vigente; realizar informes especiales sobre el perfil de riesgo de la compañía; establecer los procedimientos y líneas de comunicación con las Unidades de Legal, Contraloría, Cumplimiento Corporativo, AR LC/FT/FPADM y Auditoría Interna; revisar de forma sistemática las exposiciones con los inversores y clientes, sectores económicos, por actividad, área geográfica y tipos de riesgos; seguimiento de los distintos límites establecidos, internos y legales, en moneda nacional y extranjera; determinar la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAROC) del negocio y sus productos; investigar, desarrollar y definir metodologías de valoración y medición de riesgos y asignación de capital según las mejores prácticas; consolidar y canalizar las propuestas y recomendaciones de las diferentes áreas para el diseño y (o) actualización de políticas de riesgo; proponer las políticas de riesgo de acuerdo con los lineamientos de la Junta Directiva; e informar periódicamente al Comité Integral de Riesgo acerca del cumplimiento de metas y objetivos en su desempeño funcional, así como sobre cualquier otro asunto que por su importancia amerite ser hecho del conocimiento de dicha instancia.

3. CUMPLIMIENTO CORPORATIVO.

Bajo responsabilidad de Cumplimiento Corporativo está la actividad dirigida a velar por la gestión eficiente de las obligaciones de carácter regulatorio o normativo que afecten a Mercantil en las distintas jurisdicciones y sectores donde desarrolla sus actividades u operaciones (Riesgo de Cumplimiento), mediante el fomento y establecimiento oportuno de políticas, procedimientos, estructuras, metodologías, mecanismos, sistemas y tecnologías adecuadas que contribuyan a robustecer el modelo de negocios, eliminando o mitigando de manera eficaz la exposición a esa clase de riesgo y a otros conexos, en particular el de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

El Gerente de Cumplimiento Corporativo reporta al Presidente de la Junta Directiva de Mercantil, es independiente de las Unidades de Negocio y Soporte, y desempeña las actividades de acuerdo al mandato otorgado por la Junta Directiva, instancia de gobierno corporativo a la que periódicamente se presentan los avances y resultados de la gestión.

En línea con los principios de Basilea y los estándares que definen a la Función de Cumplimiento como parte de la Segunda Línea, Cumplimiento Corporativo está encargada de propiciar el constante fortalecimiento de dicha Función en Mercantil y sus Empresas Filiales, garantizando su alineación con las mejores prácticas de referencia y las propias necesidades de la organización, contribuyendo con ello al logro de los objetivos establecidos por su Junta Directiva, los principios y valores; y particularmente desempeña las funciones siguientes: a) velar por el cumplimiento de la letra y espíritu de las

regulaciones externas y políticas internas de Mercantil, observando en ese sentido un enfoque basado en riesgo y manteniendo un adecuado balance entre las actividades de asesoría y control asignadas; b) actuar como un punto de referencia sistemático e integral para la identificación y gestión consolidada del Riesgo de Cumplimiento en Mercantil; c) actuar como punto de contacto para guiar a las distintas Unidades sobre la aplicación adecuada de leyes, normas, requerimientos y estándares pertinentes en forma de políticas, procedimientos u otros documentos; d) asesorar y orientar a los equipos de Cumplimiento en cada Empresa Filial en los proyectos y asuntos medulares; e) supervisar y monitorear continuamente actividades y procesos, a fin de identificar, reportar y contribuir a solucionar las no conformidades determinadas sobre cumplimiento; f) servir como agente de cambio para la adopción de eficaces políticas, procedimientos, procesos, sistemas y herramientas tecnológicas homogéneas para la identificación, evaluación, monitoreo y mitigación del Riesgo de Cumplimiento en las distintas Empresas Filiales de Mercantil, asegurando una aplicación y supervisión coherente; y g) actuar como representante único de Mercantil en la materia de Cumplimiento ante distintos participantes de los grupos de interés (corresponsales, contrapartes, etc.).

4. CUMPLIMIENTO DE AR LC/FT/FPADM.

Mercantil cuenta con un Oficial de Cumplimiento y una Unidad bajo su responsabilidad dedicados exclusivamente a garantizar la eficaz administración del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y Otros Ilícitos, mediante la promoción y supervisión del cumplimiento de las políticas, procedimientos, disposiciones y mecanismos de control interno adoptados por la Junta Directiva (SIAR LC/FT/FPADM), con la finalidad de evitar que la compañía eventualmente pueda resultar utilizada como medio para realizar actividades contrarias a la Ley, la moral, la ética y el debido desarrollo de la sociedad.

Las principales funciones que desempeña son: a) Promover, coordinar y supervisar el cumplimiento de la normativa, políticas, procedimientos y sistemas de gestión de riesgo aprobados por la Junta Directiva con relación al SIAR LC/FT/FPADM a nivel de toda la organización; b) Supervisar el cumplimiento del Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de AR LC/FT/FPADM; c) Coadyuvar en la divulgación y supervisión del cumplimiento del Código de Ética; d) Conocer los informes de las inspecciones y revisiones realizadas por el Regulador y los Terceros Independientes Calificados, a fin de atender las debilidades observadas; e) Velar por la disposición de eficaces metodologías de AR LC/FT/FPADM para evaluar los hechos que puedan afectar de manera positiva o negativa el logro de los objetivos de la compañía; f) Desarrollar estrategias comunicacionales de manera coordinada con las áreas pertinentes de la compañía en materia de AR LC/FT/FPADM, dirigidas a inversores, clientes, empleados y proveedores; g) Supervisar la elaboración del Plan Operativo Anual (POA AR LC/FT/FPADM) y presentarlo a la aprobación de la Junta Directiva; h) Presentar a la Junta Directiva los informes de gestión trimestrales y anuales, e igualmente sus recomendaciones para la optimización del SIAR LC/FT/FPADM; i) Supervisar la elaboración del Programa Anual de Capacitación y coordinar con Recursos Humanos las actividades de capacitación de los miembros de la Junta Directiva, funcionarios y empleados, al igual que la aplicación de la política "Conozca a su Empleado"; j) Evaluar y emitir los informes sobre los nuevos productos y servicios, y en los casos a que haya lugar, recomendar la adopción de medidas de AR LC/FT/FPADM, previo a su lanzamiento; k) Elaborar procedimientos para la verificación de datos de inversores y clientes; l) Desarrollar reglas e indicadores que permitan identificar los comportamientos inusuales de una persona en sus transacciones y sus causas; m) Supervisar el análisis de las presuntas operaciones inusuales o sospechosas y reportar al organismo competente las que finalmente se aprecien como tales, así como dar respuesta dentro de los plazos establecidos a las solicitudes de información recibidas de las autoridades; n) Mantener las relaciones institucionales con los organismos competentes en la prevención, detección, control, vigilancia, fiscalización y supervisión

del Riesgo de LC/FT/FPADM; y ñ) Cualquier otra actividad relacionada con la AR LC/FT/FPADM que le sea encomendada por la Junta Directiva o cuya observancia emane de la normativa vigente.

5. RECURSOS HUMANOS.

Corresponde a la Gerencia de Recursos Humanos planificar, dirigir y controlar la gestión de los procesos de recursos humanos para proveer a Mercantil de personal capacitado, motivado y comprometido, que agregue valor al logro de sus objetivos, en un ambiente de seguridad y salud laboral, y de acuerdo con las políticas, lineamientos, normas y procedimientos internos y la normativa que rige la materia; asimismo, le compete velar por la difusión y observancia del Código de Ética de Mercantil y por la aplicación de la Política "Conozca su Empleado".

6. AUDITORÍA INTERNA.

Mercantil posee una Unidad de Auditoría Interna que tiene por finalidad efectuar la revisión integral de la gestión de la compañía para garantizar a través de un enfoque sistémico y profesional de aseguramiento y consultoría, la efectividad de su sistema de control interno con base a los riesgos identificados, proporcionando en forma oportuna información, análisis y recomendaciones ajustadas a la normativa vigente, así como a las políticas, normas y procedimientos instituidos por la organización y sus objetivos estratégicos.

El Auditor Interno dirige la Unidad de Auditoría Interna, quienes trabajan coordinadamente con el Comité de Auditoría de la Junta Directiva de Mercantil, y tienen dentro de sus funciones diseñar un Plan de Auditoría Interna a ejecutar durante cada año calendario, para evaluar y verificar la eficiencia y efectividad de los mecanismos del sistema de control interno en las distintas Unidades de Mercantil.

Los resultados de los procesos de 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 resolver las deficiencias observadas y considerar las oportunidades de mejora evidenciadas.

7. AUDITORÍA EXTERNA.

Para realizar el examen independiente de los estados financieros de la compañía para un período determinado, Mercantil mantiene la contratación del servicio de Auditoría Externa con una firma de Contadores Públicos Independientes de reconocido prestigio y debidamente inscrita en el registro que al efecto lleva el Regulador.

La contratación de la firma de Auditoría Externa es aprobada por la Junta Directiva de Mercantil, determinando el alcance de sus labores y los honorarios.

La Auditoría Externa es la encargada de examinar el Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Movimientos de Cuentas del Patrimonio y el Estado de Movimientos del Efectivo al cierre del ejercicio económico o período de que se trate, en cumplimiento de la normativa y estándares internacionales aplicables a la materia de auditoría externa.

La firma de Contadores Públicos Independientes contratada para tales propósitos no podrá tener participación accionaria en el capital social de Mercantil, ni en el de sus Empresas Filiales. De igual forma, Mercantil y sus Empresas Filiales, no podrán tener participación patrimonial en la firma de Auditoría Externa.

La firma de Auditoría Externa contratada debe mantener la confidencialidad de la información obtenida en el curso de su trabajo de auditoría, no pudiendo ser utilizada en su provecho, ni en beneficio de terceras personas.

Mercantil igualmente tiene contratados los servicios de un Tercero Independiente Calificado debidamente autorizado por el organismo competente para realizar anualmente la revisión de la eficacia de su Programa de Cumplimiento de AR LC/FT/FPADM.

VI. AMBIENTE DE CONTROL INTERNO.

Constituye un principio de Buen Gobierno Corporativo garantizar la disposición de un apropiado ambiente de control en la organización. Para ello, Mercantil tiene establecido un Sistema de Control Interno, conformado por un conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos y mecanismos de prevención, verificación y evaluación diseñados para brindar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la compañía, especialmente para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones; prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes; realizar la adecuada gestión integral de los distintos tipos de riesgos; proveer aseguramiento independiente y objetivo sobre el funcionamiento del Sistema de Control Interno, mediante periódicas auditorías internas y externas; optimizar la confiabilidad, oportunidad de la información que se genere y su divulgación hacia los grupos de interés de la compañía; y dar cumplimiento a las leyes, demás normativa aplicable y al Código de Ética que le rige.

1. Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno de Mercantil se encuentra ajustado al tamaño, naturaleza, complejidad y los riesgos inherentes de sus negocios, es periódicamente evaluado y adaptado a los cambios y necesidades del entorno de la compañía. Dicho Sistema de Control Interno está en línea con los valores y principios de Mercantil, las leyes u otra normativa vigente en las jurisdicciones en donde desarrolla sus actividades, y las mejores prácticas o estándares internacionales.

Mercantil ha adoptado el Modelo de Tres Líneas para la gestión de los riesgos y el control interno de la compañía. De acuerdo con este Modelo se cuenta con una gestión de procesos que contempla la documentación de políticas, manuales y procedimientos los cuales se revisan de forma periódica, a través de los dueños de los procesos, para asegurar su vigencia en el tiempo. Los mismos son aprobados por los órganos o instancias establecidas en la organización o según las políticas y normativa aplicable.

La Junta Directiva y la alta dirección de Mercantil son los máximos responsables del Sistema de Control Interno. La participación y responsabilidades de su funcionamiento están definidas en los manuales de políticas y procedimientos, actas de Junta Directiva u otros Comités, perfiles y descripciones de cargo, descripción de funciones de las Unidades y otros documentos de naturaleza similar establecidos por Mercantil.

Mediante su Comité de Auditoría, la Junta Directiva vela porque el Sistema de Control Interno brinde el sustento necesario para la sostenibilidad y permanencia de los negocios de Mercantil a lo largo del tiempo.

En Auditoría Interna recae la responsabilidad de llevar a cabo la evaluación y seguimiento constante del Sistema de Control interno de Mercantil, a través de la revisión periódica de los elementos y componentes del Sistema, recomendando las mejoras que sean necesarias y la adopción de nuevos estándares nacionales e internacionales, de ser el caso.

La alta dirección de Mercantil es responsable de velar porque todos los hallazgos u observaciones recibidas del Regulador, áreas de gestión de los distintos tipos de riesgos, auditoría interna y auditoría externa, sean debidamente atendidos en un tiempo razonable.

De esta manera Mercantil se asegura que su Sistema de Control Interno cumpla la normativa y mejores prácticas internacionales que le sirven de referencia, contribuyendo a propiciar un mercado de valores confiable y transparente, así como un sistema financiero competitivo.

2. Modelo de Control Interno.

El Sistema de Control Interno de Mercantil está basado en el Modelo de las Tres Líneas, cuya finalidad es garantizar que las operaciones de Mercantil se realicen de conformidad con la normativa aplicable y las políticas y procedimientos establecidos por la compañía.

El Sistema de Control Interno está compuesto de la siguiente manera:

Primera Línea: Está constituida por las Unidades de Negocio y Operaciones, quienes son responsables de la toma de riesgos dentro de los límites asignados, así como de identificar, evaluar y controlar su trabajo y los riesgos de sus actividades.

Segunda Línea: La conforman las Unidades especializadas o con funciones de control, quienes en estrecha relación con las de Negocio y Operaciones aseguran que los riesgos han sido apropiadamente identificados, establecen directrices, definen políticas y procedimientos, y recopilan información para crear una vista de todos los riesgos de Mercantil y en su ámbito de especialidad transversal, supervisan la correcta implantación de éstas proporcionando formación y asesoría a la Primera Línea.

Tercera Línea: La representa la función de Auditoría que evalúa de forma independiente y objetiva la eficacia de los procesos observados en la Primera y Segunda Línea, y ofrece garantías sobre estos procesos, para lo cual Mercantil asume la normativa local y las mejores prácticas de la industria y a nivel internacional sobre la función de Auditoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones.

El anterior esquema tiene como propósito promover la actuación coordinada de las Tres Líneas, de tal forma que no sólo se incremente la efectividad del funcionamiento del Modelo de Control Interno, al asegurar la adecuada cobertura de la gestión de los riesgos en los que incurre Mercantil en el desarrollo de sus negocios, sino que además, sea más eficiente.

En Mercantil el Control Interno se ejecuta a través de mecanismos de delegación, seguimiento y control, conforme a los principios siguientes:

- Las responsabilidades de cada Unidad que ejerce funciones de Control Interno se encuentran claramente definidas.
- Las funciones de dichas Unidades en algunos casos se superponen y (o) se complementan con las actividades de otras, pero cada una de ellas realiza las tareas con diferentes propósitos o fines.
- Una permanente coordinación e intercambio de información entre las Unidades de Control Interno contribuye a que sus actividades se lleven a cabo con eficacia y eficiencia, y para que de manera temprana se identifiquen y administren los riesgos.
- Todas las Unidades de Control Interno están sujetas a revisiones periódicas e independientes.

3. Componentes y Unidades.

El Sistema de Control Interno de Mercantil está soportado por tres grandes actividades: Administración de Riesgos: identifica, mide, monitorea y controla los riesgos; Función de Cumplimiento: identifica, mide, monitorea y evalúa el riesgo de cumplimiento regulatorio o normativo; y Auditoría Interna: garantiza la calidad y efectividad de los sistemas y procesos.

Además de los órganos de control previstos en este Manual, existen otras Unidades que forman parte del Sistema de Control Interno de Mercantil y las mismas son las siguientes:

Asuntos Legales y Consultoría Jurídica: Gerencia, lidera, planifica, supervisa, decide, ejecuta y provee la asistencia y asesoría legal que requiere Mercantil para llevar adelante de manera segura y exitosa sus operaciones, negocios y proyectos, minimizando el Riesgo Legal, procurando la adecuación de la actuación de Mercantil a la normativa legal aplicable y defendiendo sus derechos e intereses en los asuntos y controversias que le conciernan.

Atención y Comunicación a Reguladores: Coordina el proceso de comunicación verbal y escrita de Mercantil con los reguladores, asegurando la oportuna y satisfactoria atención de sus solicitudes y procesos de inspección o revisión, con miras a lograr la mejor apreciación posible de dichos organismos respecto a tales aspectos.

Control Procesos Financieros: Define controles clave para los procesos que generan información financiera y establece las políticas contables con el propósito de apoyar y fortalecer la estructura de control que posee Mercantil, según las políticas internas, regulaciones establecidas y los lineamientos contables.

Seguridad de la Información: Coordina, supervisa y controla los procesos de Seguridad de la Información para los diferentes activos de información de Mercantil, según las necesidades operativas, los planes estratégicos y lineamientos generales, a través de la implantación de políticas, estándares, procedimientos y mecanismos de control que promuevan un adecuado manejo de los procesos de la Unidad, en cumplimiento de la regulación, políticas y procedimientos establecidos.

Representante Común: Es la persona jurídica designada por la Asamblea de Obligacionistas para actuar en representación y defensa de los intereses y derechos de los obligacionistas.

En cada emisión de obligaciones que realiza Mercantil se garantiza la designación de un Representante Común, provisional y definitivo, que atienda adecuadamente las necesidades de los tenedores de dichos valores de deuda, la cual es autorizada por el Regulador junto a las atribuciones que ejercerá, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente.

VII. DOCUMENTOS FUNDAMENTALES DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

Mercantil tiene desarrollados y establecidos como parte de sus prácticas de Buen Gobierno Corporativo una serie de documentos que contemplan sus principios y valores corporativos, y otros estándares apropiados para el desempeño de sus actividades, entre los que se destacan los siguientes:

1. Código de Ética.

Entre los elementos que conforman la Cultura Mercantil se encuentra el Comportamiento Ético, cuyo enunciado expresa "tolerancia cero con lo no ético, transparencia de la comunicación e información". La instrumentación de ese principio está representada por el Código de Ética, cuya finalidad es consolidar en un único texto, un conjunto de normas, principios y valores de eminente carácter ético, que han de servir de normas y guía a los directores, funcionarios y empleados de Mercantil, en el

desempeño de sus responsabilidades y que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de sus actividades diarias de carácter laboral, en procura de proteger su reputación, la de sus accionistas, directores, funcionarios y empleados.

El Código de Ética prevé los deberes fundamentales que rigen en Mercantil; asimismo establece normas dirigidas a los miembros de la Junta Directiva, funcionarios y empleados para regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando así lo dispuesto en los Estatutos Sociales.

En tal sentido, el Código contempla como deberes, principios y valores fundamentales en los directores, funcionarios y empleados, los siguientes:

- La probidad, la lealtad, la eficiencia y la confraternidad.
- Su conducta se ajustará a las reglas del honor, la dignidad, la honradez y la franqueza.
- El compromiso de llevar a cabo sus actividades de negocios con integridad y transparencia.
- Trato cortés, de respeto, consideración y dignidad, con los inversores, clientes y el público en general.
- Espíritu de fraternidad, respeto, consideración y tolerancia en el entorno laboral, absteniéndose de realizar expresiones maliciosas o injuriosas.
- Guardar la mayor reserva acerca de los asuntos y políticas establecidas.
- El cabal cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas de Mercantil.
- La no aceptación, promoción o encubrimiento de prácticas de corrupción o soborno.
- Evitar cualesquiera erogaciones dispendiosas o suntuarias, ajenas a las políticas de Mercantil y a una sana administración.
- Velar por la observancia de las regulaciones ambientales que resulten aplicables.

También prevé el Código un conjunto de normas dirigidas a prevenir y controlar; por tanto, administrar con eficacia el Riesgo de LC/FT/FPADM, expresando claramente el compromiso de Mercantil, sus directores, funcionarios y empleados de llevar a cabo sus actividades laborales con integridad y transparencia, rechazando de forma categórica hechos de la naturaleza señalada que atentan contra los fines de la sociedad.

2. Reglamento de Funcionamiento de Comités.

Los Comités de Mercantil se rigen por lo dispuesto en sus Estatutos Sociales, los respectivos manuales, reglamentos y actas de Junta Directiva que contemplan y desarrollan los objetivos, organización, conformación, alcance, funcionamiento, responsabilidades y documentación de sus decisiones.

3. Políticas de Gestión de los Riesgos Operacional y de Crédito.

Mercantil posee un Manual de Políticas de Riesgo Operacional que establece los lineamientos generales para proveer a la compañía de las herramientas necesarias para minimizar las pérdidas financieras (reales y potenciales), por acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico, a través del seguimiento del comportamiento de los distintos factores de riesgo a los que se encuentra expuesta y la aplicación de los correctivos necesarios.

Igualmente se tiene establecido un Manual de Políticas de Riesgo de Crédito que permite identificar, medir, aprobar y reportar el Riesgo de Crédito en Mercantil.

4. Políticas, Normas y Procedimientos de AR LC/FT/FPADM.

Es un documento que prevé las políticas, normas, y en forma sistemática los procedimientos; así como los mecanismos de control empleados para prevenir, administrar y mitigar el Riesgo de LC/FT/FPADM, al que pudiese estar expuesto Mercantil durante la ejecución de sus actividades, y en la prestación de los diferentes productos y servicios a inversores y clientes.

Dicho Manual está aprobado por la Junta Directiva, se actualiza periódicamente o cuando se produzcan cambios en la normativa o en el entorno que así lo ameriten.

Los directores, funcionarios y empleados de Mercantil suscriben una declaración para dejar constancia del conocimiento del mencionado Manual.

5. Compromiso Institucional sobre AR LC/FT/FPADM.

Los miembros de la Junta Directiva de Mercantil tienen suscrito el compromiso de promover en todos los niveles de la compañía y como elemento de Buen Gobierno Corporativo, una cultura de cumplimiento de la normativa vigente sobre Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM, en aras de procurar que Mercantil y todo su personal actúen con la mayor sujeción a dicha normativa, los principios y valores que prevé el Código de Ética; y su Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de AR LC/FT/FPADM.

6. Memoria o Informe Anual.

En la memoria anual se incorporan aspectos sobre Gobierno Corporativo que comprenden la presentación y perfil de Mercantil; sus objetivos; integración y función de los distintos órganos que conforman la gobernanza de la compañía: Junta Directiva, Comité de Auditoría de la Junta Directiva, Comité Ejecutivo, Presidente de la Junta Directiva, Auditor Interno, Cumplimiento Corporativo, Oficial de Cumplimiento de AR LC/FT/FPADM, entre otros; así como un título referente a la divulgación de Información.

VIII. TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

1. Acceso a la Información.

Mercantil está consciente de la importancia que representa divulgar información oportuna, clara y confiable a los grupos de interés de la compañía, sin poner en riesgo la seguridad, rentabilidad o su propia sostenibilidad, para lo cual coloca a disposición por diferentes canales (página web, intranet, unidades de atención a los accionistas y relaciones con los inversionistas, correo o email, diarios o medios de comunicación social escrito, etc.) lo siguiente:

- Historia de Mercantil desde su constitución.
- Perfil de la compañía y de sus Empresas Filiales de índole financiero.
- Estructura de Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.
- Estrategia Comunicacional sobre AR LC/FT/FPADM.
- Notas de Prensa relevantes de la organización.
- Información sobre programas, prácticas y actividades de responsabilidad social empresarial.
- Reportes Financieros de Mercantil y sus Empresas Filiales (Estados Financieros auditados semestrales y anuales, así como otros indicadores).
- Informes de resultados trimestrales.

- Informes o memorias semestrales y anuales de la Junta Directiva.
- Informes semestrales y anuales de los Comisarios.
- Detalle sobre las Emisiones de Obligaciones.
- Calificaciones de Riesgo.
- Cotización de las Acciones emitidas por Mercantil, principales indicadores y dividendos.
- Información sobre los números de atención telefónica, correo electrónico, dirección postal y fiscal, a disposición de accionistas e inversores.
- Convocatorias a las Asambleas de Accionistas y medios para la obtención de sus recaudos.
- Principales actividades y negocios desarrollados por la compañía, sus productos y servicios.
- Información general sobre los mecanismos de control interno con los que cuenta la compañía.
- Manual de Gobierno Corporativo.

2. Canales de Divulgación.

2.1. Página Web.

En su Página Web (www.msf.com), Mercantil divulga oportunamente información institucional, así como sobre la gestión financiera y eventos corporativos dirigida a accionistas e inversores, actuales y potenciales, entre otros participantes de los grupos de interés, como se resume a continuación:

Información Institucional.

Mercantil divulga en la sección institucional de su Página Web, información sobre su Historia desde el año 1925 hasta la actualidad como una organización con una misión claramente definida dedicada al desarrollo de negocios bancarios, financieros y de seguros.

También refiere dicha sección el perfil de la compañía y de sus Empresas Filiales, señalando las actividades a las que se dedican, los productos y servicios que ofrecen, las geografías donde tienen presencia; así como los tipos de acciones que cotizan en la Bolsa de Valores.

De igual forma se describen a las Empresas Filiales constituidas en Venezuela, a través de las cuales Mercantil mantiene posicionamiento en los negocios de banca, seguros, mercado de valores y gestión de patrimonios.

Información Financiera.

Mercantil elabora y publica en su Página Web con periodicidad semestral y anual sus Estados Financieros (Balance General y Estado de Resultados), los informes con relación a los mismos de la Junta Directiva y los Comisarios; e igualmente, los auditados por una firma reconocida de Contadores Públicos independientes.

Adicionalmente, al cierre de cada trimestre publica un reporte contentivo de información detallada y precisa de datos económicos y financieros, así como de cualquier índole y de relevancia para el mercado de valores, el cual es divulgado ante el público en general, reguladores y la Bolsa de Valores.

Gobierno Corporativo.

Mercantil divulga tanto en la sección institucional de la Página Web como en el Informe o Memoria Anual, información sobre la estructura y componentes de Buen Gobierno Corporativo, con la finalidad de contribuir a generar confianza y transparencia para los accionistas, inversores y demás participantes

de los grupos de interés.

Acciones.

Mercantil mantiene actualizada en su Página Web la información pertinente sobre sus acciones, dividendos y principales indicadores acerca de su evolución en el mercado de valores.

Información a los Accionistas.

Con motivo de la celebración de sus Asambleas de Accionistas, Mercantil pone a disposición de los accionistas e inversores un informe detallado sobre sus actividades y los Estados Financieros correspondientes al semestre de que se trate y al año inmediato anterior.

Unidades de Atención a Accionistas y Relaciones con los Inversionistas.

Mercantil cuenta con una Unidad de Atención a los Accionistas, en la que los mismos pueden obtener información sobre su posición en acciones comunes, dividendos, certificaciones, etc.

También posee una Unidad de Relaciones con los Inversionistas entre cuyas labores está la divulgación oportuna de información sobre la compañía mediante apropiados medios o canales.

La forma para establecer contacto con tales Unidades está publicada en la Página Web.

Responsabilidad Social.

Mercantil publica en su Página Web, así como en los Informes o Memorias semestrales y anuales información sobre las actividades de responsabilidad social empresarial que desenvuelve, las cuales están acordes con una de las premisas de su visión estratégica, como es apoyar el fortalecimiento de las comunidades donde actúa y de la Cultura Mercantil de ser Buen Ciudadano: "Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad".

En la búsqueda por afianzar su compromiso social, Mercantil diseña y promueve programas institucionales de largo alcance dirigidos a apoyar la gestión de organizaciones de reconocida trayectoria en el país, en las áreas de educación, salud, cultura, religión y deportes, entre otras.

La inversión social de Mercantil es realizada tanto en forma directa, como por intermedio de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante.

2.2. Prensa.

Mercantil pública en medios de comunicación la información sobre la compañía que de conformidad con la normativa vigente requiere del empleo de ese medio o canal de comunicación con los accionistas, inversores y el público en general, tales como: convocatorias a las Asambleas de Accionistas, Estados Financieros, aviso de inicio y culminación de colocación primaria de oferta pública de acciones, obligaciones, papeles comerciales, u otros valores.

En el cuadro siguiente se indican de manera resumida los distintos canales mediante los cuales Mercantil divulga informaciones de interés:

TIPO DE INFORMACIÓN	CANALES DE DIVULGACIÓN				
	Página Web	Unidades de Atención	Prensa	Correo electrónico	Intranet y otros Medios
Historia de Mercantil desde su constitución.	x				
Perfil de la compañía y de sus Empresas Filiales de índole financiero.	x				
Estructura de Gobierno Corporativo.	x				x
Código de Ética.	x				x
Estrategia Comunicacional sobre AR LC/FT/FPADM.	x				
Notas de Prensa relevantes de la organización.	x				
Información sobre programas, prácticas y actividades de responsabilidad social empresarial.	x				
Reportes Financieros de Mercantil y sus Empresas Filiales (Estados Financieros auditados semestrales y anuales, así como otros indicadores).	x	x	x		
Informes de resultados trimestrales.	x				
Informes o memorias semestrales y anuales de la Junta Directiva.	x	x			
Informes semestrales y anuales de los Comisarios.	x	x			
Detalle sobre las Emisiones de Obligaciones.	x		x		
Calificaciones de Riesgo.	x	x			
Cotización de las Acciones emitidas por Mercantil, principales indicadores y dividendos.	x				x
Información sobre los números de atención telefónica, correo electrónico, dirección postal y fiscal, a disposición de accionistas e inversionistas.	x	x			
Convocatorias a las Asambleas de Accionistas y medios para la obtención de sus recaudos.	x	x	x		x
Principales actividades y negocios desarrollados por la compañía, sus productos y servicios.	x			x	
Información general sobre los mecanismos de control interno con los que cuenta la compañía.	x				x
Manual de Gobierno Corporativo	x				x

IX. APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.

La aprobación del Manual y de sus actualizaciones es responsabilidad de la Junta Directiva de Mercantil.

Compete a la Secretaria de la Junta Directiva velar porque el Manual se mantenga actualizado según las exigencias de nuevas normativas, cambios en las prácticas o estándares internacionales, o por solicitud de la Junta Directiva o del Comité Ejecutivo.

El Comité Ejecutivo es el órgano colegiado de Mercantil que efectuará la consideración preliminar de los cambios que susciten dichas actualizaciones, por lo menos una vez al año. En caso de no existir actualizaciones, la Secretaría de la Junta Directiva emitirá una certificación firmada indicando que el Manual no ha requerido ninguna actualización.

Asimismo, dentro de los tres (3) meses siguientes al cierre de cada ejercicio económico anual, Mercantil presentará ante el Regulador un Informe de Buen Gobierno Corporativo donde expresará un diagnóstico con relación a sus propias estructuras en dicha materia, así como respecto al grado de adopción y cumplimiento de los principios contemplados en las Normas Relativas al Buen Gobierno Corporativo del Mercado de Valores.

Para la elaboración y (o) revisión de este Manual se contó con la colaboración y aportes de todos los órganos o instancias colegiadas y Unidades que tienen responsabilidad en Mercantil por el Buen Gobierno Corporativo, siendo su contenido considerado por el Comité Ejecutivo en reunión de fecha 26/01/22 y aprobado por la Junta Directiva en sesión celebrada en fecha 24/02/22.

El Manual es propiedad y de uso exclusivo de Mercantil y de sus Empresas Filiales que participan en el Mercado de Valores en Venezuela.

**APENDICE NRO. 1
MARCO NORMATIVO EMPRESAS EMISORAS DE VALORES**

Título	Número y fecha de la Norma	Gaceta Oficial Nro.	Vigente desde
Normas relativas al Buen Gobierno Corporativo del Mercado de Valores	Prov. Sunaval Nro. 001 de fecha 13/01/2021	G.O. Nro. 42.171 de fecha 19/07/2021	19/01/2022
Normas para la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de LC/FT/FPADM y Otros Ilícitos, aplicables a los sujetos de regulados por la Superintendencia Nacional de Valores	Prov. Nro. 209 de fecha 10/12/2020	G.O. Nro. 42.115 de fecha 28/04/2021	28/09/2021
Decreto Ley de Mercado de Valores	Dcto. Nro. 2.176 de fecha 30/12/2015	G.O. Nro. 6.211 E. de fecha 30/12/2015	Desde su publicación en Gaceta Oficial
Normas relativas a la Oferta Pública, Colocación y Publicación de las Emisiones	Prov. Sunaval Nro. 095 de fecha 28/08/2019	G.O. Nro. 41.745 de fecha 24/10/2019	Desde su publicación en Gaceta Oficial
Principios de Gobierno Corporativo	Res. Sunaval Nro. 19-1-2005 de fecha 02/02/2005	G.O. Nro. 38.129 de fecha 17/02/2005	Desde su publicación en Gaceta Oficial
Código de Comercio Venezolano	26/07/1955	G.O. Nro. 475 de 21/12/1955	21/12/1955