

**Mercantil**  
Banco Universal



**INFORME**  
**PRIMER SEMESTRE 2013**

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



# ***La Gente Mercantil***

## ***Nuestro capital más valioso***

Uno de los principios y valores de Mercantil es “disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos”. Este valor está siempre presente en el Banco y en consecuencia nos compromete a considerar todos los días que el capital humano es, sin lugar a dudas, el principal valor de Mercantil.

La Gente Mercantil actúa y se guía por valores y principios éticos, es honesta, solidaria y respetuosa.

La Gente Mercantil es experta, dedicada, comprometida y competitiva; y hace carrera en la organización. Se capacita en forma permanente a través de los programas de adiestramiento de la empresa y mediante su esfuerzo personal e individual para ser cada día más profesional.

La Gente Mercantil se actualiza en el uso de las más avanzadas tecnologías para ofrecerle a sus más de 4 millones de clientes en Venezuela la atención que requieren de acuerdo a sus necesidades y al segmento que pertenecen.

La Gente Mercantil trabaja en equipo y se enfoca permanentemente en entender a su clientela y darle servicio confiable y efectivo en forma personalizada o a través de los diferentes canales electrónicos.

La Gente Mercantil busca, permanentemente, corregir deficiencias y aprovechar oportunidades para mejorar su desempeño, en un reto por hacer su trabajo siempre mejor.

La Gente Mercantil reúne el dinamismo de los jóvenes profesionales y la experiencia y ejemplo de aquellos con más trayectoria.

La Gente Mercantil no se conforma con hacer su trabajo con excelencia sino que practica la solidaridad activa y siempre está dispuesta a dar su apoyo y extender su mano a causas e instituciones de la comunidad.

La Gente Mercantil y sus familias son una prioridad para el Banco. Por ello mantenemos y desarrollamos planes, beneficios y actividades para su bienestar colectivo.

Para Mercantil es un privilegio contar con su capital humano y a la vez nos sentimos complacidos que ese orgullo sea compartido por la propia Gente Mercantil, quienes en más de un 90 % y en la última encuesta de clima organizacional expresaron que “ Mercantil es un gran lugar para trabajar “.

En esta memoria semestral 2013, Mercantil Banco Universal hace un reconocimiento al trabajo, esfuerzo, dedicación y resultados de los 7.000 hombres y mujeres que integran la Gran Familia Mercantil.

# Gente siempre dispuesta a servir en toda la red de oficinas

Las 269 oficinas de Mercantil Banco Universal, distribuidas en toda Venezuela, cuentan con gente dispuesta a prestar todos los días servicio, atención y orientación a nuestros millones de clientes. Gente con ética y valores, mística, compromiso, profesionalismo y trabajo en equipo.

“Mercantil para mí ha sido una escuela de enseñanza y aprendizaje. Me siento muy orgullosa de pertenecer a esta gran familia. Aquí he tenido la oportunidad de obtener valiosos conocimientos que día a día me han permitido alcanzar mis metas para mi propia satisfacción y de la institución”.

**Marcia Cavalieri**  
(Cajera Principal Oficina Maiquetía / Edo. Vargas)  
16 años de servicio

“Nuestro principal objetivo en Mercantil es la satisfacción del cliente a fin de cubrir sus necesidades con altos parámetros de atención y servicio. La institución me ha permitido crecer en lo personal, dándome la oportunidad de aprender y adquirir mi propia vivienda”.

**Sergio De Freitas**  
(Cajero Oficina Maiquetía / Edo. Vargas)  
15 años de servicio



# INFORME PRIMER SEMESTRE 2013

## CONTENIDO

Presentación	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	22
Informe de los Comisarios	23
Estados Financieros	24
Entorno Económico	29
Análisis de Resultados Consolidados	33
Administración y Dirección	40
Oficinas Internacionales Direcciones Corporativas	44
Agradecimiento	47

Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, con 88 años de actividad financiera, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 12.081 millones (US\$ 1.922 millones). Es la principal subsidiaria venezolana de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en 9 países en América y Europa.

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

Al 30 de junio de 2013, Mercantil Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado en cartera de créditos dirigidos al sector de manufactura, con una participación de mercado de 14,9 %. Asimismo, Mercantil es el primer banco en el país en depósitos de ahorro con 20,4 % del mercado nacional.

Mercantil Banco Universal ofrece sus productos principalmente en Venezuela, mediante una red de canales que cuenta, al 30 de junio de 2013, con 269 oficinas a nivel nacional, 1.361 cajeros automáticos, de los cuales 73 son multifuncionales y 51.252 puntos de venta físicos, además de acceso 24 horas a través de banca telefónica e Internet.

Cuenta con la red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone, al cierre del primer semestre del año de 2013, de 315 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país.

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

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

# Indicadores Relevantes

## Resultados Consolidados

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

Semestre finalizado	Junio 30 2013 US\$( <sup>1</sup> )	Junio 30 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Junio 30 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares	Junio 30 2011 bolívares
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>						
Activo Total	20.780	130.584.264	104.514.153	80.969.219	67.351.251	53.694.880
Cartera de créditos (neta)	10.826	68.031.778	57.755.945	51.879.131	41.974.923	31.630.127
Captaciones del público	18.361	115.383.574	92.499.400	71.711.511	59.558.134	47.370.725
Patrimonio	1.922	12.080.782	9.233.354	7.049.496	6.127.715	4.903.100
<b>Cuentas de Resultados <sup>(2)</sup></b>						
Margen financiero bruto	818	4.868.925	4.126.964	3.225.206	2.769.722	2.111.595
Margen de intermediación financiera	928	5.526.121	4.978.161	3.799.266	3.311.054	2.607.637
Gastos de transformación	489	2.912.571	2.362.621	2.145.120	1.680.582	1.498.627
Resultado bruto antes de impuesto	420	2.500.879	2.373.042	1.480.421	1.421.445	968.217
Resultado neto	394	2.345.662	2.070.904	1.324.128	1.365.006	777.725
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>						
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios		10,9	11,1	10,6	10,9	11,0
Otros ingresos operativos/Ingresos totales		23,5	24,6	23,9	29,6	31,8
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)		44,0	44,2	40,2	40,0	32,8
Resultado neto/Activo promedio (ROA)		4,0	4,0	3,6	3,8	3,1
<b>Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)</b>						
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) <sup>(3)</sup>		19,6	17,7	15,0	16,0	16,1
<b>Indicadores de Solvencia (%)</b>						
Patrimonio / Activo (mínimo regulatorio 8 %) <sup>(3)</sup>		11,3	9,8	9,5	10,1	10,6
<b>Indicadores de calidad de créditos (%)</b>						
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta		0,7	0,6	0,6	0,7	0,9
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio		546,4	611,5	624,7	615,6	487,8
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta		3,9	3,9	3,9	4,1	4,5
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>						
Gastos de transformación/Total activo promedio		3,7	4,1	4,5	4,4	4,7
Gastos de transformación/Ingresos totales netos		34,3	35,8	39,7	36,0	38,3
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>						
Disponibilidades/Captaciones del público		25,0	29,1	20,0	21,7	25,0
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público		52,0	48,4	38,2	40,3	44,0
<b>Otros Indicadores (%)</b>						
Cartera de créditos/Captaciones del público		61,4	65,0	75,3	73,5	69,9
Activos financieros/Total activos		77,7	74,2	82,4	81,0	77,9
Activos financieros/Captaciones del público		87,9	83,9	93,0	91,6	88,3
<b>Número de Empleados</b>						
Empleados en Venezuela		7.281	7.195	7.047	6.965	6.775
Empleados en el exterior		10	10	10	10	10
<b>Red de Distribución</b>						
Oficinas en Venezuela <sup>(4)</sup>		268	268	269	271	272
Número de cajeros automáticos (ATM)		1.361	1.367	1.316	1.309	1.312
Número de puntos de venta (POS) <sup>(5)</sup>		51.252	48.671	45.411	42.719	40.700
Canal Mercantil Aliado						
Taquillas		125	106	79	60	41
Comercios		190	186	168	117	91
<b>Participación de Mercado (%) <sup>(6)</sup></b>						
Cartera de créditos bruta		14,2	14,6	16,0	15,9	15,0
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista		12,0	11,5	11,9	11,9	12,0

(1) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio de cierre del 30 de Junio de 2013: Bs. 6,2842/US\$ 1 (controlado)

(2) Información en US\$ traducida a la tasa de cambio promedio semestral: Bs. 5,9517/US\$ 1 (controlado)

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

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

(5) Puntos de Venta Físicos

(6) Sobre Operación en Venezuela

# Junta Directiva

## Principales

Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente

Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

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

## Suplentes

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

## Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

## Secretario Suplente

Rafael Stern S.

## Comisarios Principales

Francisco De León  
Manuel Martínez Abreu

## Comisarios Suplentes

Umberto Chirico  
Gladis Gudiño

## Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

## Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

## Administración

**Gustavo J. Vollmer A. \***  
Presidente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Toribio Cabeza León**  
Gerente de Auditoría Interna

**Anahy Espiga**  
Gerente de Planificación Estratégica

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

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

\* Miembro del Comité Ejecutivo

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

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

# Convocatoria Asamblea General Ordinaria

## MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs. 268.060.233  
Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 20 de septiembre de 2013, a las 8:30 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 30 de junio de 2013, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.

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

Caracas, 22 de agosto de 2013

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo  
Secretario Junta Directiva

## ***Gente con soluciones para cada segmento de clientela***

*Mercantil entiende que existen necesidades diferentes para cada cliente. Por tal motivo, utiliza mecanismos de segmentación que permite tener esquemas, servicios y modelos de atención diferenciados que son atendidos por profesionales que han desarrollado experiencia, conocimientos y habilidades para comprender a la clientela de empresas, a las corporaciones y a las personas, y así permitir asegurarnos una respuesta adecuada a cada cliente.*

“Desde mi ingreso en el año 1987, Mercantil ha sido mi empresa, mi hogar, la cuido, la quiero y todos los días doy lo mejor de mí para cumplir con mi labor. Cada momento que vivo dentro de la institución es un aprendizaje nuevo. Al ver la marca en cualquier parte de Venezuela o en el exterior, me siento orgullosa y digo yo trabajo ahí, ese es mi banco”.

***Merzy Márquez (Ejecutivo de Alta Renta)***  
***26 años de servicio***

“Durante mi trayectoria en Mercantil he tenido la oportunidad de estar en tres regiones distintas de Venezuela y puedo decir que en cada una de ellas, los integrantes del banco compartimos los mismos principios de solidaridad, profesionalismo y amor a la empresa. Más allá de ser un lugar de trabajo, Mercantil es mi segundo hogar”.

***Simón Crespo (Gerente Región Oriente)***  
***29 años de servicio***



# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 22 de agosto de 2013

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al primer semestre del año 2013.

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

## *Situación Económico Financiera*

Los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre del año 2013 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal y agencia en el exterior y sus filiales, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco y sus filiales, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Espiñeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros. Igualmente, los estados financieros consolidados en valores actualizados por efectos de la inflación se presentan como información complementaria.

En el primer semestre de 2013, el Banco alcanzó una utilidad neta de Bs. 2.346 millones, que compara con Bs. 2.071 millones y Bs. 1.324 millones obtenidos en el segundo y primer semestre de 2012, respectivamente. La mejora sostenida en el margen financiero, así como la contención de los gastos operativos se traducen en los resultados reseñados.

Vale señalar que, de acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado varios aportes a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 1.125 millones y representan el 27,2 % de los gastos del Banco, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 1.278 millones y equivalen al 30,9 % de tales gastos.

El activo total se ubicó en Bs. 130.584 millones, 24,9% por encima del nivel registrado en diciembre de 2012, el cual alcanzó Bs. 104.514 millones, 61,3 % superior respecto a junio de 2012, que fue de Bs. 80.969 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 12.081 millones, superior en 30,8 % al registrado en diciembre de 2012, el cual se ubicó en la cantidad de Bs. 9.233 millones, 71,4 % superior respecto a junio de 2012, que fue de Bs. 7.049 millones.

Al cierre del semestre las captaciones del público se situaron en Bs. 115.384 millones, 24,7 % superior al nivel registrado en diciembre de 2012 de Bs. 92.499 millones y 60,9 % superior respecto a junio de 2012 cuando alcanzaron Bs. 71.712 millones.

Otro aspecto a destacar es la adquisición durante el semestre de Títulos Valores a requerimiento del Ejecutivo Nacional, constituidos por Valores Hipotecarios por Bs. 2.565 millones y Certificados de Participación desmaterializados por Bs. 3.196 millones, inversiones que alcanzaron la cifra acumulada de Bs. 13.114 millones, las cuales representan el 42,12 % de las inversiones totales del Banco. Para el 31 de diciembre de 2012, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 7.517 millones, que representaba el 42,06 % de las inversiones totales del Banco.

En el semestre se pagó un dividendo en efectivo de Bs. 469.105.407,75 a razón de Bs. 1,75 por acción.

En febrero de 2013, la firma Fitch Ratings ratificó las calificaciones nacionales del Banco en AA+(ven) a Largo Plazo y F1+(ven) a Corto Plazo, así como las internacionales en B+ a Largo Plazo y B a Corto Plazo, manteniendo la perspectiva de las internacionales a Largo Plazo en “Negativa”, en línea con la perspectiva y calificación soberana de Venezuela. Adicionalmente, reafirmó la calificación de Viabilidad en b+. El Banco posee la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela y la máxima calificación internacional, considerando el techo soberano de Venezuela de B+.

### *Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio*

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito y la cartera contingente, señalan que un 69,1 % de ambas carteras se encuentra respaldada con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 74,1 %).

Los créditos de los segmentos Pequeña y Mediana Empresa y Mercado Medio cuentan en más de un 98 % con algún tipo de garantía. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen en un 62,7 % algún tipo de garantía, considerando que estas empresas por su tamaño e índices de solvencia las colocan con menor ratio de incumplimiento.

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

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

### ***Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas***

La Junta Directiva del Banco, dando igualmente cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 del artículo 31 del Decreto Ley de Instituciones del Sector Bancario, que le atribuye la obligación de decidir sobre la aprobación de las operaciones activas y pasivas que individualmente excedan el 2 % de su patrimonio, durante el primer semestre consideró, aprobó y (o) ratificó, las exposiciones crediticias de sus clientes superiores al 2 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos y prestatarios individuales de distintos sectores económicos, que totalizaron 42 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs. 13.594 millones, la cual representa el 19 % de la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2013.

En cuanto a las operaciones pasivas, es decir, captación de recursos del público, continuando con la aplicación de la metodología aprobada en su oportunidad por la misma Junta, ésta aprobó incorporar un grupo adicional de clientes a la lista de potenciales clientes que en función de su comportamiento histórico, pudiesen llegar a exceder o excediesen el porcentaje del 2 % mencionado. Así, al 30 de junio de 2013, la lista en cuestión está conformada por 331 clientes, 34 contrapartes profesionales con líneas de crédito y 26 bancos corresponsales.

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

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

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

Durante el primer semestre del año 2013, la cartera de crédito bruta del Banco experimentó un crecimiento de 17,7 % respecto al saldo arrojado por dicha cartera al cierre de diciembre del año anterior y de 30,8 % respecto al saldo al cierre de junio de 2012, situándose en Bs. 70.355 millones.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se ubicó en 0,7 %, mientras que el promedio de dicho índice en el sistema financiero venezolano fue 0,9 %. Por su parte, el índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en un rango elevado de 545,8 %, siendo de 611,1 % al cierre del año 2012 y de 624,5 % a junio de 2012.

El crecimiento de la cartera de créditos fue generado principalmente por la cartera manufacturera, comercial y de tarjetas de crédito, cuyos incrementos fueron de 23,8 %, 21,8 % y 18,9 %, respectivamente, siendo para el primer semestre de 2012 de 18,2 %, 24,6 % y 31,9 %, respectivamente.

El crecimiento de la cartera bruta permitió mantener al Banco como el segundo del sistema financiero privado en este rubro, alcanzando el 14,2 % de participación de mercado, en comparación con el 14,6 % al cierre de 2012. La cartera de crédito bruta está compuesta aproximadamente por un 34,7 % de créditos comerciales, (destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo), seguido por los productos de tarjetas de crédito con un 19,7 % y los créditos agrícolas con un 15,2 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al 30 de junio de 2013, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Millones de Bolívares	Porcentaje
Agrícola, Pesquera y Forestal	10.739	15,3 %
Explotación de Minas e Hidrocarburos	358	0,5 %
Industria Manufacturera	6.954	9,9 %
Electricidad, Gas y Agua	35	0,0 %
Construcción	3.821	5,4 %
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	20.944	29,8 %
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	853	1,2 %
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	20.253	28,8 %
Servicios Comunales Sociales y Personales	2.739	3,9 %
Otras Actividades	3.659	5,2 %
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>70.355</b>	<b>100,0 %</b>

De acuerdo con diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores microempresarial, turístico, agrario, manufacturero e hipotecario, un porcentaje de la cartera de créditos. Los préstamos destinados a estos sectores abarcan aproximadamente el 37,1 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 30 de junio de 2013, los cuales experimentaron un incremento de Bs. 4.097 millones (18,6 %) con respecto al cierre de 2012. Al 30 de junio de 2013, el Banco logró un excedente basado en los porcentajes de medición exigidos a la fecha, calculados sobre los saldos de cartera a las fechas requeridas por las normas aplicables, cubriendo debidamente las cuotas de cumplimiento total por cada sector. Los cumplimientos por sector se resumen en el siguiente cuadro:

SECTOR	% REQUERIDO	% ALCANZADO
Microempresas	3 %	3,4 %
Turismo	2 %	2,2 %
Agrario	23 %	24,1 % *
Manufactura	10 %	11,6 %

\* incluye Bs. 1.754 millones de Bonos Agrícolas.

El sector de microempresas continuó consolidando su cartera durante el primer semestre de 2013 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento del 14,4 % respecto a diciembre de 2012. Se registró un 3,4 % de cumplimiento al cierre del primer semestre de 2013 frente a un 3 % requerido, lo cual se traduce en Bs. 2.062 millones, generando así un excedente de Bs. 268 millones.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 5,2 % con respecto a diciembre de 2012 y de 34,4 % con respecto a junio del mismo año. Dicha cartera se distribuye de la siguiente manera: 84,7 % para alojamiento; 9,4 % para transporte; 2,7 % en agencias de viaje; 2,2 % para parques temáticos y 1 % en gastronomía. Si bien fue excedido el porcentaje de cumplimiento de 2 % al alcanzar 2,2 %, la mayor parte de la cartera se encuentra concentrada en el subsegmento C, que es el referido a clientes con ventas anuales superiores a 100.000 UT.

En cuanto a la cartera agraria, el porcentaje a cumplir a junio de 2013 fue fijado en 23 %, habiéndose alcanzado 24,1 %, lo que representó un 18,7 % de crecimiento respecto a diciembre de 2012 (sin incluir bonos agrícolas). El Banco ocupa la segunda posición dentro del sistema financiero privado venezolano en el sector agrícola, con una participación de mercado del 14 %. Para esta cartera se han establecido ciertas consideraciones adicionales de medición, como son los factores “Nuevos Prestatarios”, que son productores incorporados a la cartera, cuya medición se efectúa al final del año; el “Financiamiento a Rubros Estratégicos y No Estratégicos”, de medición trimestral, cumpliendo con las distribuciones mínimas y máximas previstas tanto para los rubros estratégicos (mínimo 70 % / logrado 92,6 %), como para los no estratégicos (máximo 30 % / alcanzado 7,4 %); y, una proporción de Cartera a Mediano y Largo Plazo, cumpliendo holgadamente con la meta (mínimo 10 % / alcanzado 37,6 %).

Adicionalmente, como parte de las directrices dictadas por el Ejecutivo Nacional, el Banco mantiene Bs. 1.754 millones en Bonos Agrícolas que suman a efectos del cumplimiento de la cuota obligatoria.

Con respecto a la cartera de manufactura, las resoluciones aplicables promulgadas en los meses de mayo y junio ratificaron el porcentaje mínimo de colocación del sector en 10 % de la cartera de crédito bruta al cierre del año anterior, disponiendo además distribuir su composición en un 60 % para los Sectores Estratégicos de Desarrollo y un 40 % dirigido al financiamiento de las Pequeñas y Medianas Industrias, Conjuntas, Empresas Comunitarias y Estatales. Por consiguiente, la cartera dirigida a este sector no debe ser inferior a Bs. 5.980 millones. Al 30 de junio de 2013, el saldo arrojado fue de Bs. 6.954 millones, logrando un exceso de Bs. 974 millones.

La medición de cumplimiento de la cartera hipotecaria se efectuará el 31 de diciembre de 2013. No obstante, a pesar de los factores reseñados más adelante, al 30 de junio de 2013, el cumplimiento de esta cartera alcanzó 10,8 %, frente a un requerimiento de 20 % que debe verificarse al final del año, conforme a lo dispuesto en la Resolución Nro.16 del Ministerio del Poder Popular para la Vivienda y Hábitat dictada en febrero de 2013, la cual elevó el requerimiento legal de cumplimiento de 15 % a 20 %.

La Resolución en cuestión mantiene la obligatoriedad para los proyectos de vivienda, de contar con el permiso emitido por el señalado Ministerio para poder ser financiados y registrados dentro de la cartera hipotecaria obligatoria de construcción. Así mismo, mantiene el tope del precio de venta de las unidades de vivienda a construir en Bs. 500.000, cifra que no ha sufrido variación desde marzo de 2012, cuando fue establecida por la Resolución Nro. 050 de ese Ministerio.

Igualmente, se mantiene la obligatoriedad de adquirir Títulos Valores denominados “Valores Bolivarianos para la Vivienda”, que también computan para el cumplimiento de la cartera hipotecaria de construcción, aumentándose el requerimiento de Bs.2.380 millones en el 2012 a Bs. 5.131 millones en 2013. De esta cantidad, al 30 de junio ya se han adquirido Bs. 2.565 millones, cumpliendo con el cronograma preestablecido para ello, lo cual representa el 50 % de la meta por este concepto.

Cabe señalar que en el semestre se presentaron a consideración del Banco muy pocos proyectos de construcción de vivienda con la conformidad del Ministerio, así como que varios proyectos que habían sido presentados a finales de 2012, resultaron desistidos por los solicitantes, a pesar de haber sido aprobados por el Banco, constituyendo causa común entre los mismos el desfase entre el aumento inflacionario de costos de construcción y el precio de venta fijo de las viviendas. Esta situación no ha permitido la colocación del volumen de créditos en la medida en que se requiere, lo cual tiene una incidencia negativa en el cumplimiento final de esta cartera.

La colocación de recursos en la cartera obligatoria de construcción a niveles inferiores a los requeridos viene ocurriendo desde 2011, cuando entró en vigencia la exigencia del permiso emanado del Ministerio, lo cual ha ocasionado una disminución en el inventario de viviendas terminadas que se requiere tener para poder colocar recursos en las carteras obligatorias de adquisición de viviendas en el mercado primario, circunstancia que a su vez tiene una incidencia negativa en el cumplimiento de éstas.

Durante el semestre, el Banco continuó con la estrategia de promoción por medios digitales de los productos Mejoras, Ampliación y Autoconstrucción de Vivienda Principal, logrando posicionarse como el banco de referencia a nivel nacional en esta materia, por la disponibilidad de todos los productos y el volumen de colocación que registra.

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

En materia de reclamos formulados por los clientes durante el primer semestre de 2013, el total promedio por mes asciende a 10.165, de los cuales 9.338 (92 %) corresponden a reclamos de índole financiera. El promedio mensual de reclamos del primer semestre de 2013 presenta una disminución de 11 % (1.256 reclamos) respecto al segundo semestre de 2012. Del total de reclamos procesados mensualmente, el 56 % fue declarado procedente. Cabe destacar que el promedio mensual de transacciones realizadas a través de los distintos canales del Banco en el primer semestre de 2013, asciende a 76 millones.

Por lo que respecta al tiempo promedio de solución de reclamos formulados por los clientes en materia de tarjeta de débito, crédito y cuentas de depósito, este fue de 11 días promedio.

De los 9.338 reclamos financieros recibidos, el 1% de los mismos corresponde a denuncias interpuestas por los clientes ante los organismos oficiales Sudeban e Indepabis.

En materia de prevención de fraudes, durante el primer semestre de 2013 se avanzó en la implementación de nuevas medidas dirigidas a mitigar la ocurrencia de los mismos. Así, se puso en ejecución la primera fase de la herramienta de monitoreo integral multicanal, con la cual Mercantil aporta un diferenciador importante a la seguridad de las operaciones de los clientes. Asimismo, con la finalidad de reforzar los aspectos más importantes en materia de seguridad relacionados con el resguardo de la información por parte de los clientes, se dio continuidad a las campañas informativas a través de Mercantil en Línea, adaptadas a las modalidades de fraudes predominantes en distintos momentos.

En la misma materia, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, según el informe de gestión correspondiente al primer semestre, señala que fueron atendidos 5.354 reclamos, lo cual representa un incremento de 312 % con respecto al número de casos de reclamos atendidos en el segundo semestre de 2012, en razón de requerimientos de revisión. Los 5.354 reclamos decididos comprendieron un monto reclamado de Bs. 25.770.799,82, de los cuales 165 fueron declarados procedentes instruyendo su pago por Bs. 1.345.059,58. Los casos no procedentes fueron 5.189 por un monto total de Bs.24.425.740,24.

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

### ***Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias***

Para el cierre del primer semestre, la red de oficinas alcanzó 269, la de cajeros automáticos 1.288, la de Mercantil Aliado 315 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales y se dispone de 73 equipos multifuncionales. Para el 30 de junio de 2013, se cuenta con 61.799 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 42.655 establecimientos. En cuanto a la red de puntos de venta, el servicio es prestado a los clientes a través de la afiliada Inversiones Platco, C.A..

### ***Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial***

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 19,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

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

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2013 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Españeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

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

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 25 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 52 %, siendo de 29,1 % y 48,4 %, respectivamente, para diciembre de 2012 y de 20 % y 38,2 %, respectivamente, para el primer semestre de 2012. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano, alcanzó 11,3 %, siendo el mínimo regulatorio de 8 %. El índice consolidado de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los activos promedios fue de 3,7 %, siendo para el año 2012 de 4,1% y para el primer semestre de 2012 de 4,5 %, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 34,3 %, siendo para el año 2012 de 35,8 % y para el primer semestre de 2012 de 39,7 %. El índice de rentabilidad con respecto al patrimonio alcanzó 44%, siendo para el año 2012 de 44,2 % y para el primer semestre de 2012 de 40,2 % y respecto a los activos fué de 4 %, igual que para diciembre de 2012 y 3,6 % para el primer semestre de 2012.

## *Informe Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre Cumplimiento de las NPLC/FT*

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al semestre de la cuenta, el cual contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

La gestión de auditoría se orientó, principalmente, a la revisión de los Procesos Centrales, Red de Oficinas, Sistemas, Activos de Terceros, Tributario, Calidad y Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT), atendiendo a los lineamientos del Plan Operativo de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Auditoría de la Junta Directiva, comprendiendo la aplicación de pruebas de Auditoría para la evaluación de las exposiciones significativas de riesgo, seguimiento de las acciones correctivas / preventivas, verificación del ambiente de Control Interno y eficaz funcionamiento, lo cual contribuye en el mejoramiento de la efectividad y la eficiencia del Banco, proporcionando perspectivas y orientaciones sobre la base de análisis y evaluación de su información y procesos.

Los principales aspectos contemplados en las labores de Auditoría se dirigieron a comprobar la eficacia del ambiente de Control Interno; a la verificación de la aplicación de las disposiciones legales que regulan la actividad bancaria, con particular referencia al Manual de Contabilidad para Bancos de la Sudeban; a la capacidad de la Institución para identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos, corroborando que el Banco ha materializado sus esfuerzos para conformar la estructura organizativa contemplada en la resolución 136.03 de Sudeban, para una adecuada Administración de Riesgos; a la revisión integral de 112 oficinas; atención de casos especiales; tecnología de la información; auditoría tributaria; auditorías internas de la calidad (Norma ISO 9001-2008); verificación de cumplimiento de las decisiones adoptadas por la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas.

En atención a la Resolución 119-10 de la Sudeban sobre PCLC/FT, se realizaron actividades de Auditoría y verificación de cumplimiento con lo establecido en la normativa relativa a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Sudeban. En base al trabajo realizado, se concluye que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT, funcionan adecuadamente.

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

Durante el primer semestre de 2013, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y dentro de los plazos establecidos en los distintos actos normativos dictados en ese período, entre los que destacan, las Normas que Regirán las Cuentas en Moneda Extranjera en el Sistema Financiero Nacional, de conformidad con el Convenio Cambiario Nro. 20; el Porcentaje Mínimo de la Cartera de Crédito Bruta Anual que con Carácter Obligatorio deben Colocar con Recursos Propios los Bancos en Créditos Hipotecarios durante el año 2013; el Porcentaje que destinarán durante el año 2013 los Bancos Universales para el Financiamiento de Operaciones y Proyectos de carácter Turístico; los Porcentajes Mínimos Mensuales y las Condiciones Aplicables a la Cartera Agraria Obligatoria para el Ejercicio Fiscal 2013; las Condiciones de Financiamiento que Regirán el Otorgamiento de Créditos para Adquisición, Autoconstrucción, Ampliación y Mejora de Vivienda Principal con Recursos Provenientes de la Cartera de Crédito Obligatoria en materia de Vivienda y con Recursos provenientes de los Fondos regulados por la Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat, así como de los Fondos regulados por la Ley de Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat; la Tasa de Interés Social Máxima y Tasas de Interés Sociales Especiales aplicables a los Créditos Hipotecarios para la Adquisición, Construcción y Autoconstrucción, así como para Mejora y Ampliación de Vivienda Principal; el Convenio Cambiario Nro. 21 y la normativa que lo complementa para regular al Sistema Complementario de Administración de Divisas (SICAD); la Emisión y Entrega de Tarjetas de Débito a los Pensionados del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); los Parámetros de Financiamiento para los Créditos dirigidos al Sector Manufacturero; los Nuevos Criterios de Ponderación de las Categorías de Riesgo de Cumplimiento de la “Política Conozca su Cliente”; y el Régimen de Tasas de Interés aplicables al Sector Manufacturero.

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

En el primer semestre se atendieron las visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de Calidad de Servicio Bancario; Riesgo Tecnológico; Cartera de Créditos e Inversiones; la dirigida a la Unidad de Administración Integral de Riesgo con el fin de verificar el cumplimiento de la Resolución Nro. 136-03 contentiva de las Normas para una Adecuada Administración Integral de Riesgos y, finalmente, la orientada a la Unidad de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y la Red de Oficinas con el fin de evaluar el cumplimiento de la Resolución Nro. 119-10 referida a las Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo aplicables a las Instituciones reguladas por la Sudeban, conociendo la Junta las observaciones y recomendaciones formuladas por el señalado organismo. Igualmente durante dicho período, otros organismos de la Administración Pública, entre ellos, la Inspectoría del Trabajo y el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih), realizaron visitas de inspección de carácter no financiero en las áreas de su competencia.

## *Retiro*

El pasado mes de marzo el Dr. Gustavo Vollmer Herrera comunicó a la Junta Directiva su decisión de solicitar no considerar su reelección como miembro de la misma, en razón de que como en Mercantil se llevan a cabo unos ajustes en su modelo organizacional, consideraba que para facilitarlos correspondía hacer una revisión de la nómina de los Directores, por lo que resolvió tomar la decisión anotada.

La Junta reitera su sentido reconocimiento al Dr. Vollmer Herrera por el acierto de su desempeño como Director del Banco durante 47 años, de los cuales 13 fueron como su Presidente, con los que contribuyó eficazmente a alcanzar la posición que el Banco ocupa en el sistema financiero nacional, a la vez de valorar su trayectoria profesional y sus condiciones personales, que lo hacen merecedor de la más alta estima y respeto.

## *Designación*

Como parte de la política de sucesión gerencial de Mercantil y enmarcado en su proceso de posicionamiento estratégico y organizativo, el pasado 22 de marzo la Junta Directiva designó al señor Nelson Pinto Alves como Presidente Ejecutivo del Instituto, una vez que la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada en esa misma fecha aprobó su nombramiento como Director Principal. De conformidad con la normativa que rige la actividad bancaria, se cumplió ante la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), con el proceso que desembocó en la autorización otorgada por dicho ente para el desempeño del señor Pinto como Director Principal y Presidente Ejecutivo. El señor Pinto es un funcionario con más de 30 años de carrera en el Banco, habiendo desempeñado diversas posiciones, siendo la última Gerente de Banca Empresas y Personas. Sustituyó en la Presidencia Ejecutiva al señor Nerio Rosales Rengifo, quien por más de 5 años la ejerció con acierto y dedicación, pasando a ser Director Suplente de la Junta y desempeñándose en Mercantil como Director Ejecutivo de Negocios Venezuela, atendiendo al proceso de ajuste del modelo organizacional que se viene cumpliendo en Mercantil.

## *Productos y Servicios*

Para el primer semestre de 2013, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de más de 4.230.000 clientes, de los cuales alrededor de 139.000 fueron incorporados en el semestre.

La estrategia de bancarización de las Grandes Mayorías continuó su consolidación a través de la expansión de la red Mercantil Aliado, que para el cierre del mes de junio alcanzó un total de 125 Taquillas y 190 Comercios Corresponsales activos, ubicados en comunidades populares de los estados Anzoátegui, Cojedes, Carabobo, Falcón, Yaracuy, Mérida, Bolívar, Monagas, Táchira, Zulia, Aragua, Miranda, Vargas, Lara, Barinas, Sucre y en el Distrito Capital, cuyas operaciones acusan un incremento sostenido.

El producto tarjetas de crédito tuvo un crecimiento de 18,9 % impulsado por actividades promocionales y ajustes en los límites de crédito para fomentar la lealtad y preferencia de los clientes, reafirmando de esta manera el primer lugar de participación de mercado en este rubro alcanzado al cierre de 2012.

De igual forma, se mantuvo el impulso en otros productos de crédito tales como créditos para la adquisición de vehículos y remodelación, ampliación o autoconstrucción de vivienda, mediante actividades de comunicación masiva, lográndose contactar y ofrecer productos a más de 290.000 clientes.

Siguiendo con la estrategia de derivación de transacciones, se prosiguió con el nuevo modelo de atención en áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, contándose con 17 al cierre del semestre. A través de equipos especializados, los clientes pueden realizar, entre otras operaciones, depósitos en efectivo y cheques, retiros, transferencias, consultas, permitiendo acelerar el tiempo para realizar operaciones, con una mayor comodidad para los clientes disponiendo de un horario de atención más amplio. Como resultado de la estrategia de derivación, en el primer semestre se procesaron por estas áreas más de 1.720.000 transacciones, representando un porcentaje de derivación de 50,78 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran las mismas.

Mercantil en Línea Personas y Empresas continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar el mayor porcentaje de transacciones realizadas con respecto al resto de los canales, siendo éste de más de 60 %. Para el cierre del semestre, Mercantil en Línea Personas obtuvo un promedio mensual de clientes activos de alrededor de 1.030.000 y Mercantil en Línea Empresas de más de 67.500, quienes realizaron sobre 267 millones de transacciones. Adicionalmente, se realizaron más de 17 millones de transacciones a través de dispositivos móviles.

Al cierre del semestre, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @Mercantilbanco, contaba con más de 63.000 seguidores. Esta cuenta está dirigida fundamentalmente a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la Institución.

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

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

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

## Compromiso Social

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

La inversión social del Banco que se efectúa tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, alcanzó en el primer semestre de 2013 la cantidad de Bs. 11,9 millones y fue dirigida a diferentes programas, proyectos e iniciativas que adelantan reconocidas organizaciones educativas y de desarrollo social en el país.

Los aportes se destinaron en un 66 % a Instituciones que atienden la Educación Básica y Superior y, especialmente, a los programas de emprendimiento y becas que brindan la oportunidad a jóvenes de continuar desarrollando sus estudios universitarios y de educación media y el 34 % a Organizaciones de Desarrollo Social que fomentan en las comunidades programas de prevención en Salud, programas sociales de Atención a niños y jóvenes y aquellos que divulgan el Arte y la Cultura.

Destacan los aportes y el apoyo efectuados a la Universidad Católica Andrés Bello, Universidad del Zulia, Universidad Simón Bolívar, Fundación IESA, A.C. Instituto Venezolano Suizo, A.C. Superación a través de la Tecnología (SUPERATEC), Fundación Amigos del Niño con Cáncer, Fundación Cardioamigos, Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. de los Ríos, Asociación Venezolana Americana de la Amistad, Alianza Social Venamcham, Asociación Venezolana de Buena Voluntad, Fundación Alzheimer, Organización Venezuela Viva, Un Techo para mi país Venezuela A.C., Fundación Pro música de Cámara, Fundación Camerata de Caracas, Arquidiócesis de Coro, Arquidiócesis de Caracas, Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II (FESE) y Asociación Civil de Formadores Integrales (AFIN).

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

Finalmente, especial mención y reconocimiento a más de 1.200 trabajadores y sus familiares que integran el Voluntariado Mercantil, quienes se hicieron presentes en las Jornadas de Arborización para reforestar la reserva ecológica de la Universidad Simón Bolívar (área que contribuye a preservar la cuenca hidrográfica que alimenta el embalse La Mariposa como reservorio de agua de la ciudad de Caracas) y el apoyo a la jornada de construcción de viviendas de la comunidad de Charallave, estado Miranda, bajo la coordinación de la institución A.C. Un Techo para mi país Venezuela.

## *Reconocimientos*

La revista Global Finance, en su edición del mes de febrero de 2013, seleccionó al Banco como “Mejor Proveedor en Comercio Exterior de Venezuela en 2013”.

Asimismo, el Banco lidera el ranking de Marcas Gerente 2013 en el sector banca, ocupando por sexto año consecutivo el primer lugar de preferencia con un índice de 30%. Este ranking es elaborado por la revista venezolana Gerente a través de encuestas realizadas a 600 ejecutivos venezolanos de diversos sectores económicos.

## *Desarrollo y Ambiente Laboral*

En el mes de mayo se firmó la nueva Convención Colectiva de Trabajo, que beneficia a más de 6 mil trabajadores y contiene mejoras en los beneficios más importantes que reciben los mismos. Entre los aspectos destacados que contempla, están, entre otros, el incremento de la cobertura del seguro de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, un nuevo bono post-vacacional, extensión de las becas para estudios superiores de los trabajadores, así como un aumento en las bonificaciones por reconocimientos y tiempo de servicio en la institución. La firma de la Convención es producto de una comunicación fluida entre el Banco y la “Federación Nacional de Trabajadores de Mercantil, C.A., Banco Universal” y sus sindicatos afiliados, lo cual pone de manifiesto nuevamente las cordiales relaciones mantenidas entre ambas partes, que redundan en beneficio de los trabajadores.

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

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

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

Atentamente,

Gustavo J. Vollmer Acedo

Nelson Pinto Alves

Gustavo A. Marturet

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Roberto Vainrub A.

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

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

### Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Activo	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Junio 30 2012	Diciembre 31 2011
Disponibilidades	28.773.697.827	26.868.750.212	14.263.641.851	12.878.779.557
Inversiones en Títulos Valores	31.008.331.774	17.768.888.994	12.951.359.347	10.974.375.434
Cartera de Créditos	68.031.777.894	57.755.945.225	51.879.129.755	41.974.922.747
Intereses y Comisiones por Cobrar	968.362.278	689.162.720	602.848.186	463.494.148
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	406.923.596	355.693.795	345.292.829	327.176.858
Bienes Realizables	1.456.501	2.289.429	1.204.383	26.085.727
Bienes de Uso	462.201.700	302.892.260	286.622.700	227.377.490
Otros Activos	986.490.604	829.171.892	659.422.311	502.920.216
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>130.639.242.174</b>	<b>104.572.794.527</b>	<b>80.989.521.362</b>	<b>67.375.132.177</b>
Pasivo				
Captaciones del Público	115.441.748.619	92.559.357.985	71.733.489.351	59.584.716.182
Captaciones y Obligaciones con el Banavih	67.642.379	1.011.347	2.115.692	28.526
Otros Financiamientos Obtenidos	15.927.861	11.615.337	12.484.922	24.096.028
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	13.988.599	10.332.310	11.005.962	21.111.614
Intereses y Comisiones por Pagar	17.767.140	7.356.310	10.821.334	8.064.213
Acumulaciones y Otros Pasivos	3.001.385.369	2.749.767.433	2.170.108.456	1.609.400.489
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>118.558.459.967</b>	<b>95.339.440.722</b>	<b>73.940.025.717</b>	<b>61.247.417.052</b>
Patrimonio				
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>130.639.242.174</b>	<b>104.572.794.527</b>	<b>80.989.521.362</b>	<b>67.375.132.177</b>

### Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

#### SEMESTRE FINALIZADO

	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Junio 30 2012	Diciembre 31 2011
Ingresos Financieros	7.118.916.178	5.976.801.468	4.726.827.326	3.950.043.509
Gastos Financieros	2.255.463.546	1.862.621.451	1.506.184.018	1.184.646.102
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>4.863.452.632</b>	<b>4.114.180.017</b>	<b>3.220.643.308</b>	<b>2.765.397.407</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	82.551.026	74.104.935	54.214.157	68.334.634
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	575.381.053	437.884.428	384.327.887	473.490.719
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>4.370.622.605</b>	<b>3.750.400.524</b>	<b>2.890.529.578</b>	<b>2.360.241.322</b>
Otros ingresos operativos	1.892.206.417	1.614.163.549	1.243.128.004	1.154.687.635
Otros gastos operativos	740.287.294	387.713.711	337.127.988	206.386.311
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>5.522.541.728</b>	<b>4.976.850.362</b>	<b>3.796.529.594</b>	<b>3.308.542.646</b>
Gastos de Transformación	2.910.562.586	2.360.231.028	2.140.400.259	1.677.561.958
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>2.611.979.142</b>	<b>2.616.619.334</b>	<b>1.656.129.335</b>	<b>1.630.980.688</b>
Ingresos por bienes realizables	12.839.445	9.809.471	7.998.852	13.428.581
Ingresos operativos varios	138.135.765	86.208.581	45.705.305	37.755.505
Gastos por bienes realizables	832.928	1.230.898	9.912.496	15.319.687
Gastos operativos varios	340.339.732	313.554.917	179.787.602	206.040.703
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>2.421.781.692</b>	<b>2.397.851.571</b>	<b>1.520.133.394</b>	<b>1.460.804.384</b>
Ingresos extraordinarios	107.264.119	0	0	0
Gastos extraordinarios	30.585.660	24.809.189	39.712.622	39.391.052
<b>Resultado Bruto antes de Impuestos</b>	<b>2.498.460.151</b>	<b>2.373.042.382</b>	<b>1.480.420.772</b>	<b>1.421.413.332</b>
Impuesto sobre la Renta	152.798.529	302.137.935	156.293.264	56.407.737
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>2.345.661.622</b>	<b>2.070.904.447</b>	<b>1.324.127.508</b>	<b>1.365.005.595</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>				
Resultados Acumulados	2.345.661.622	2.070.904.447	1.324.127.508	1.365.005.595
Aporte LOSEP	25.235.758	23.969.247	14.952.804	14.139.151

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

# Informe de los Comisarios

Caracas, 23 de agosto de 2013

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios del Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 30 de junio de 2013 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

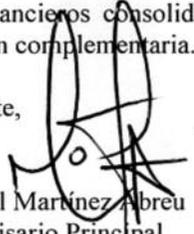
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 21 de septiembre de 2012, a la cual asistimos.

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

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

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 30 de junio de 2013 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional. El Banco presenta los estados financieros consolidados en valores actualizados por los efectos de la inflación, como información complementaria.

Atentamente,

  
Manuel Martínez Abreu  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

Anexo: Informe de "Españeira, Pacheco y Asociados".

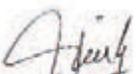
# Estados Financieros

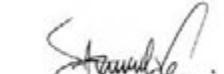
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

## Balance General

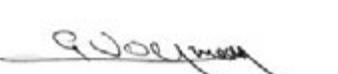
(Expresado en Bs.)

Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Junio 30 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Diciembre 31 2012
<b>Disponibilidades</b>	28.699.544.539	28.773.697.827	26.828.827.312	26.868.750.212
Efectivo	1.921.412.103	1.921.412.103	2.433.512.927	2.433.512.927
Banco Central de Venezuela	24.002.674.435	24.002.674.435	22.414.235.536	22.414.235.536
Bancos y otras instituciones financieras del país	1.040.123	1.040.123	1.069.085	1.069.085
Bancos y corresponsales del exterior	547.388.354	621.541.642	283.607.131	323.530.031
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	2.227.029.524	2.227.029.524	1.696.402.633	1.696.402.633
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
<b>Inversiones en Títulos Valores</b>	30.722.610.386	31.008.331.774	17.565.075.563	17.768.888.994
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	4.075.597.000	4.075.597.000	4.075.597.000	4.075.597.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	13.677.947.349	13.922.510.703	6.427.755.134	6.599.800.804
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	5.772.375.323	5.772.375.323	2.432.156.118	2.432.156.118
Inversiones de disponibilidad restringida	7.640.737	48.798.771	5.895.264	37.663.025
Inversiones en otros títulos valores	7.189.049.977	7.189.049.977	4.623.672.047	4.623.672.047
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	67.599.661.517	68.031.777.894	57.457.242.092	57.755.945.225
Créditos vigentes	69.295.457.712	69.730.343.598	58.923.560.743	59.223.813.300
Créditos reestructurados	554.603.180	554.603.180	492.243.323	492.243.323
Créditos vencidos	483.268.923	483.268.923	373.453.928	373.453.928
Créditos en litigio	21.526.976	21.526.976	9.761.327	9.761.327
(Provisión para cartera de créditos)	(2.755.195.274)	(2.757.964.783)	(2.341.777.229)	(2.343.326.653)
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	964.326.997	968.362.278	686.604.838	689.162.720
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	2.263	0	923
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	364.960.295	367.275.541	176.897.495	178.366.706
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	579.179.059	580.896.831	498.294.494	499.382.242
Comisiones por cobrar	37.655.210	37.655.210	41.444.091	41.444.091
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	591.091	591.091	295.579	295.579
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(18.058.658)	(18.058.658)	(30.326.821)	(30.326.821)
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	1.125.454.121	406.923.596	846.634.894	355.693.795
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	406.940.718	406.940.718	355.710.917	355.710.917
Inversiones en sucursales	718.530.525	0	490.941.099	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
<b>Bienes Realizables</b>	1.456.501	1.456.501	2.289.429	2.289.429
<b>Bienes de Uso</b>	462.201.700	462.201.700	302.892.260	302.892.260
<b>Otros Activos</b>	984.386.341	986.490.604	827.465.424	829.171.892
<b>Total del Activo</b>	130.559.642.102	130.639.242.174	104.517.031.812	104.572.794.527
<b>Cuentas de Orden:</b>				
Cuentas Contingentes Deudoras	2.470.291.892	2.470.291.892	2.289.369.865	2.289.369.865
Activos de los Fideicomisos	12.812.338.697	12.812.338.697	10.784.294.089	10.784.294.089
Otros Encargos de Confianza	16.403.798	16.403.798	17.024.346	17.024.346
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	206.877.223.554	207.077.434.153	170.501.029.284	170.501.029.284
Otras Cuentas de Registro Deudoras	12.044.180	12.044.180	12.263.292	12.263.292

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente

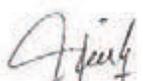
# Estados Financieros

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

## Balance General

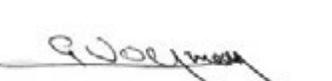
(Expresado en Bs.)

Pasivo	Balance de Operaciones	Consolidado con	Balance de Operaciones	Consolidado con
	en Venezuela	sucursales en el Exterior	en Venezuela	sucursales en el Exterior
	Junio 30 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Diciembre 31 2012
<b>Captaciones del Público</b>	115.363.812.761	115.441.748.619	92.504.746.415	92.559.357.985
Depósitos en cuentas corrientes	73.316.274.566	73.342.028.073	57.374.477.514	57.392.793.867
<i>Cuentas corrientes no remuneradas</i>	35.525.842.454	35.551.478.032	30.045.404.868	30.063.686.857
<i>Cuentas corrientes remuneradas</i>	37.790.414.694	37.790.532.623	27.329.072.646	27.329.107.010
<i>Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20</i>	17.418	17.418	0	0
Otras obligaciones a la vista	4.983.213.951	4.983.235.342	3.199.513.644	3.199.844.035
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	36.409.327.119	36.430.311.254	31.331.998.010	31.344.793.806
Depósitos a plazo	528.417.248	534.745.343	501.176.409	505.619.628
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	126.579.877	151.428.607	97.580.838	116.306.649
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
<b>Obligaciones con el Banco Central de Venezuela</b>	0	0	0	0
<b>Captaciones y Obligaciones con el BANAUIH</b>	67.642.379	67.642.379	1.011.347	1.011.347
<b>Otros Financiamientos Obtenidos</b>	15.927.861	15.927.861	11.615.337	11.615.337
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	15.437.445	15.437.445	11.269.327	11.269.327
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	490.416	490.416	346.010	346.010
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones por Intermediación Financiera</b>	13.988.599	13.988.599	10.332.310	10.332.310
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	17.710.254	17.767.140	7.307.261	7.356.310
Gastos por pagar por captaciones del público	17.710.228	17.767.114	7.307.235	7.356.284
Gastos por pagar por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAUIH	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	26	26	26	26
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
<b>Acumulaciones y Otros Pasivos</b>	2.999.778.041	3.001.385.369	2.748.665.337	2.749.767.433
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones</b>	0	0	0	0
<b>Total del Pasivo</b>	118.478.859.895	118.558.459.967	95.283.678.007	95.339.440.722
<b>Patrimonio</b>				
Capital Social	268.060.233	268.060.233	268.060.233	268.060.233
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	35.833	35.833	35.833	35.833
Reservas de Capital	274.761.739	274.761.739	273.421.438	273.421.438
Ajustes al Patrimonio	926.504.272	926.504.272	33.701.960	33.701.960
Resultados Acumulados	10.361.355.204	10.361.355.204	8.486.139.291	8.486.139.291
Ganancia (Pérdida) no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	250.064.926	250.064.926	171.995.050	171.995.050
(Acciones en tesorería)	0	0	0	0
<b>Total del Patrimonio</b>	12.080.782.207	12.080.782.207	9.233.353.805	9.233.353.805
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	130.559.642.102	130.639.242.174	104.517.031.812	104.572.794.527

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

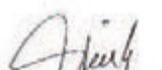
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

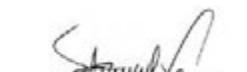
## Estado de Resultados

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Junio 30 2013	Junio 30 2013	Diciembre 31 2012	Diciembre 31 2012
<b>Ingresos Financieros</b>	7.106.590.493	7.118.916.178	5.968.120.008	5.976.801.468
Ingresos por disponibilidades	523.561	526.774	694.844	698.404
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.042.231.603	1.049.346.850	622.210.000	628.107.174
Ingresos por cartera de créditos	5.987.578.057	5.992.785.282	5.210.003.805	5.212.784.531
Ingresos por otras cuentas por cobrar	17.922.989	17.922.989	17.605.622	17.605.622
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	58.334.283	58.334.283	117.605.737	117.605.737
<b>Gastos Financieros</b>	2.255.354.994	2.255.463.546	1.862.541.557	1.862.621.451
Gastos por captaciones del público	2.215.838.307	2.215.931.161	1.806.569.044	1.806.644.692
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAVIDH	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	276.529	292.227	0	4.246
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	36.890.833	36.890.833	52.369.047	52.369.047
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos oficinas principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	2.349.325	2.349.325	3.603.466	3.603.466
<b>Margen Financiero Bruto</b>	4.851.235.499	4.863.452.632	4.105.578.451	4.114.180.017
Ingresos por recuperación de activos financieros	82.453.323	82.551.026	73.478.834	74.104.935
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	574.908.015	575.381.053	436.996.971	437.884.428
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	574.908.015	575.381.053	436.996.971	437.884.428
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	4.358.780.807	4.370.622.605	3.742.060.314	3.750.400.524
Otros ingresos operativos	1.896.534.515	1.892.206.417	1.615.913.272	1.614.163.549
Otros gastos operativos	737.601.039	740.287.294	384.807.558	387.713.711
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	5.517.714.283	5.522.541.728	4.973.166.028	4.976.850.362
<b>Gastos de Transformación</b>	2.906.675.715	2.910.562.586	2.357.509.392	2.360.231.028
Gastos de personal	1.365.070.183	1.365.070.183	1.021.372.323	1.021.372.323
Gastos generales y administrativos	813.279.695	817.166.566	779.681.495	782.403.131
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	672.074.407	672.074.407	512.004.039	512.004.039
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	56.251.430	56.251.430	44.451.535	44.451.535
<b>Margen Operativo Bruto</b>	2.611.038.568	2.611.979.142	2.615.656.636	2.616.619.334
Ingresos por bienes realizables	12.839.445	12.839.445	9.809.471	9.809.471
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	138.072.730	138.135.765	86.198.367	86.208.581
Gastos por bienes realizables	832.928	832.928	1.230.898	1.230.898
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	339.456.276	340.339.732	312.668.923	313.554.917
<b>Margen Operativo Neto</b>	2.421.661.539	2.421.781.692	2.397.764.653	2.397.851.571
Ingresos extraordinarios	107.264.119	107.264.119	0	0
Gastos extraordinarios	30.585.660	30.585.660	24.809.189	24.809.189
<b>Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	2.498.339.998	2.498.460.151	2.372.955.464	2.373.042.382
Impuesto sobre la Renta	152.678.376	152.798.529	302.051.017	302.137.935
<b>Resultado Neto</b>	2.345.661.622	2.345.661.622	2.070.904.447	2.070.904.447
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>				
<b>Reserva Legal</b>	0	0	0	0
<b>Utilidades Estatutarias</b>	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
<b>Otras Reservas de Capital</b>	0	0	0	0
<b>Resultados Acumulados</b>	2.345.661.622	2.345.661.622	2.070.904.447	2.070.904.447
<b>Aporte LOSEP</b>	25.235.758	25.235.758	23.969.247	23.969.247

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Gerente de Finanzas

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente

## Gente que abre horizontes

En Mercantil Banco Universal, ser una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa es uno de sus principios y valores. Una de las iniciativas se concreta a través de Mercantil Aliado, estrategia destinada a proporcionar productos y servicios bancarios para las grandes mayorías en las zonas de mayor densidad poblacional. Para el cierre de junio, se cuenta con 315 puntos de atención de Mercantil Aliado, que se han convertido en parte activa y motor de desarrollo en las diferentes comunidades de la Gran Caracas y de 16 estados del país.

"A través de Mercantil Aliado ayudamos a que las grandes mayorías se integren a la banca y conozcan las facilidades que les pueden ofrecer los diversos productos de Mercantil. Diariamente atendemos al cliente con una sonrisa para que realicen transferencias, depósitos, pagos y otras operaciones"

**Antonio José Millán**  
(Asistente Mercantil Aliado Barcelona, Edo. Anzoátegui)  
2 años de servicio



Mercantil  
Aliado

Crédito para  
Microempresas

## *Gente siempre presente con una sola llamada*

*El Centro de Atención Mercantil Banco Universal procesa mensualmente más de 2 millones 500 mil llamadas de diferentes partes de Venezuela a fin de atender transacciones bancarias, consultas y planteamientos de los clientes para asistirlos y orientarlos en procedimientos relacionados con sus operaciones bancarias. El Centro de Atención Mercantil opera las 24 horas del día los 365 días del año gracias a un equipo profesional de gente joven Mercantil.*

“En Mercantil es fundamental el servicio y el manejo con el cliente. La calidad en la atención y la cohesión de todo el grupo de trabajo nos permite alcanzar las metas y ser una institución de referencia en el sistema financiero venezolano”.

**Anaís Suárez (Autorizador CAM)**  
4 años de servicio

“Para ofrecer un buen servicio a los clientes la experticia es vital. Mi experiencia en Mercantil me ha permitido explorar y apoyar en diversas áreas como adiestramiento, soporte administrativo y supervisión, lo que representa una amplia gama de oportunidades a nivel personal y profesional”.

**María Teresa Rosario (Oficial de Operaciones CAM)**  
19 años de servicio



# Entorno Económico

## Venezuela

El primer semestre se ha caracterizado por el retroceso experimentado en el nivel de actividad económica, la marcada aceleración de la inflación y la mayor escasez de bienes y servicios como consecuencia del ajuste cambiario y la superior restricción al acceso de divisas.

El PIB total en el primer semestre del año apenas creció en 1,6 %, notablemente por debajo del 5,8 % en que varió el producto en igual periodo de 2012. Por sector institucional, las actividades privadas sólo aumentaron en 1,2 % frente a una expansión algo más robusta (2,6 %) del componente público. Las actividades petroleras crecieron ligeramente por debajo (1,1 %) de las no petroleras (1,7 %). Los sectores de mayor crecimiento siguieron siendo los no transables: Instituciones Financieras y Seguros (27,5 %), Comunicaciones (6,4 %), Electricidad y Agua (5,2 %) y Servicios Comunitarios, Sociales y Personales (3,8 %). En contraste, Minería (-23,9 %), Construcción (-3,8 %), Transporte y Almacenamiento (-1,6 %) y Resto, que comprende en lo fundamental actividades agrícolas (-0,4 %), registraron crecimientos negativos. Manufactura logró recuperarse de la caída del primer trimestre para promediar en el semestre una expansión de 0,5 %.

Desde el lado de la demanda agregada interna (1,8 %), todos sus componentes se desaceleraron, en especial el principal que es el consumo privado al pasar de 7,1 % en el cuarto trimestre de 2012 a 2,8 % como promedio del semestre al que se sumó la fuerte variación negativa de los inventarios (-14,4 %). El desbalance entre esta expansión de la demanda y el débil crecimiento de la oferta agregada, con importaciones aumentando en sólo 0,8 %, fue uno de los elementos explicativos de la aceleración registrada en la inflación al pasar de 7,5 % en el primer semestre del año 2012 a 25 % en este semestre. Entre los grupos de mayor variación de precios destacaron Alimentos y bebidas no alcohólicas con 35,2 % y Restaurantes y hoteles (30,4 %).

### Síntesis de Resultados

	1º Sem 2012	1º Sem 2013
<b>Producto Interno Bruto Var %</b>		
Total	5,8	1,6
Sector Petrolero	1,6	1,1
Sector No Petrolero	6,1	1,7
<b>Tipo de Cambio Preferencial Bs./US\$</b>		
Fin de Período	4,30	6,30
Promedio	4,30	5,80
Variación Tipo de Cambio %		
Fin de Período	65,40 %	46,5 %
Promedio	65,40 %	34,9 %
<b>Inflación (Caracas) %</b>		
Variación Acumulada	7,7	23,7
Variación Anualizada	20,2	65,9
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>		
Activa Promedio (6 Princ. Bancos)	16,3	15,3
DPF 90 días (6 Princ. Bancos)	14,5	14,5

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

A pesar de los sólidos ingresos por exportaciones petroleras y la moderación de las importaciones, los resultados netos del sector externo contabilizaron un déficit global de US\$ 1.916 millones en el primer semestre. Como es usual, la balanza comercial se mantuvo superavitaria (no experimenta déficit desde el IT-2009) por US\$ 17.103 millones (US\$ 22.600 millones en el primer semestre de 2012) por el efecto combinado de exportaciones petroleras en el orden de los US\$ 43.000 millones (casi US\$ 4.400 millones menos que en igual periodo de 2012) e importaciones totales por de US\$ 27.519 millones, alrededor de US\$ 700 millones por encima de las registradas en promedio del año pasado. Estas exportaciones netas positivas fueron más que suficientes para contrapesar el déficit en la balanza de servicios y renta por US\$ 13.234 millones. De este modo la cuenta corriente mantuvo un saldo superavitario de US\$ 3.319 millones (muy inferior a los US\$ 9.356 millones de superávit observado en el primer semestre del pasado año). Las salidas netas en la cuenta de capital y financiera sumaron US\$ 3.258 millones (US\$ 9.130 millones en igual periodo de 2012). Al sumar los Errores y Omisiones (US\$ 860 millones), el saldo global de balanza de pagos fue negativo en US\$ 1.916 millones, lo que dejó el nivel de reservas internacionales en poder del BCV al cierre de junio en US\$ 25.801 millones, US\$ 4.086 millones por debajo del stock de activos externos de fin de 2012.

El gasto primario efectuado por el Gobierno Central, monto que no incluye el pago del servicio de deuda, alcanzó a junio de este año Bs. 206,1 millardos, un incremento nominal de cercano a 20 % en comparación con igual lapso del año pasado. Descontado el efecto de la inflación, la variación del gasto cayó en 5,8 % lo que contrasta fuertemente con el incremento real de casi 24 % observado en el primer semestre del año 2012 y que constituye uno de los factores que ayudan a explicar el debilitamiento de la actividad económica en la primera mitad de este año.

A pesar de las menores inyecciones monetarias de origen fiscal, pero favorecida por la inferior entrega de divisas, la liquidez monetaria en el semestre se expandió nominalmente en 17,9 % (16,5 % en el primer semestre del año pasado), lo que en términos reales y dada la inflación del semestre, supuso una caída de 4,7 % en los medios de pago en poder del público. La política monetaria tuvo un efecto de astringencia neta sobre la liquidez de Bs. 2 millardos, en contraste con el efecto expansivo neto registrado durante el primer semestre del año 2012 (Bs. 1,4 millardos). Por su parte, la creación de dinero secundario a través del crédito bancario contribuyó a la expansión de la liquidez, al crecer la cartera de préstamos en 20,4 % (22,9 % en igual semestre de 2011), si bien por debajo de inflación. En este contexto de holgada liquidez, las tasas de interés siguieron disminuyendo moderadamente. En el caso de las tasas activas de los 6 principales bancos comerciales y universales su promedio bajo de 16,4 % en el primer semestre de 2012 a 15,7 % este semestre. En el caso de las tasas pasivas pagadas por los Depósitos a Plazo Fijo a 90 días y las de Ahorro, no experimentaron variación alguna al mantenerse en promedio en 14,5 % y 12,5 %, respectivamente.

## *Gente que apoya a sectores productivos y estratégicos del País*

*A través de su historia de más de 88 años, Mercantil Banco Universal ha sido una institución bancaria que se mantiene a la vanguardia del financiamiento de sectores productivos y estratégicos que soportan el desarrollo del país. Un ejemplo lo encontramos en el equipo de negocios y servicios de la Oficina Anaco, ubicada en una zona de importantes actividades agropecuarias como el cultivo de maíz, sorgo y ganadería bovina, además de ser un importante centro de distribución de petróleo y gas natural, catalogado como cabecera de la Red Nacional de Gas.*



## **Gente responsable de brindar soporte a la clientela a través de modernos canales de atención bancaria automatizada**

*Mercantil Banco Universal ofrece, en diferentes lugares del país, una nueva área de atención denominada Vía Rápida. Desde estos centros de servicio electrónico, los clientes pueden realizar operaciones de depósitos y retiro de efectivo de manera automatizada con la facilidad, rapidez y seguridad que brindan los equipos Multifuncionales y los Cajeros Automáticos que funcionan en horarios extendidos. Gente Mercantil especializada está asignada a estos centros para mantener la eficiencia que se requiere para agilizar las operaciones bancarias de la clientela. En las oficinas donde Mercantil Vía Rápida está presente, más del 50% de sus transacciones se realizan por este canal.*

*“Siento orgullo por pertenecer a la familia Mercantil. Somos una organización que siempre busca la innovación y eficiencia. Mi experiencia con los Halls de Autoservicio Mercantil Vía Rápida me ha permitido trabajar con la última tecnología ofreciendo a los clientes una forma rápida y sencilla para que realicen sus transacciones”.*

**Lorena Culma**  
*(Oficial de Bóveda oficina C.C Tolón / Caracas)*  
*4 años de servicio*



# Análisis de Resultados Consolidados

## Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 30 de junio 2013, 31 de diciembre y 30 de junio 2012 y se comentan las principales variaciones al comparar junio 2013 con diciembre 2012.

### Resumen del Balance General Consolidado

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

	Junio 30 2013 US\$ <sup>(1)</sup>	Junio 30 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Junio 30 2012 bolívares	Jun. 2013 vs. Dic. 2012 Aumento/ (Disminución) bolívares %	Jun. 2013 vs. Jun. 2012 Aumento/ (Disminución) bolívares %
Total Activo	20.780	130.584.264	104.514.153	80.969.219	26.070.111 24,9	49.615.045 61,3
Disponibilidades	4.586	28.816.907	26.893.624	14.311.940	1.923.283 7,2	14.504.967 101,3
Inversiones en Títulos Valores	4.955	31.135.153	17.870.462	13.060.394	13.264.691 74,2	18.074.759 138,4
Cartera de Créditos (neta)	10.826	68.031.778	57.755.945	51.879.131	10.275.833 17,8	16.152.647 31,1
Captaciones del Público	18.361	115.383.574	92.499.400	71.711.511	22.884.174 24,7	43.672.063 60,9
Patrimonio	1.922	12.080.782	9.233.354	7.049.496	2.847.428 30,8	5.031.286 71,4

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

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

### Activo Total

Al 30 de junio de 2013 el activo total consolidado de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 130.584 millones (US\$ 20.780 millones)<sup>1</sup> lo que representa un incremento de Bs. 26.070 millones (24,9 %) y Bs. 49.615 millones (61,3 %) con relación a diciembre y junio de 2012, respectivamente. Al 30 de junio de 2013 Mercantil Banco Universal ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a total activos, con una participación de mercado de 11,7%. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 14,9 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 52,2 % de participación del total del sistema financiero.

### Disponibilidades

Al 30 de junio de 2013 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 28.817 millones (US\$ 4.586 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 1.923 millones (7,2 %) y Bs. 14.505 millones (101,3 %) con relación a diciembre y junio de 2012, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. Los depósitos a la vista están relacionados con los altos niveles recientes de liquidez del sistema financiero en Venezuela y con los límites internos de riesgo, y no devengan intereses. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 25,0 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 52,0%, siendo de 29,1 % y 48,4 % para diciembre 2012, respectivamente.

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

## Inversiones en Títulos Valores

### Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

Semestre finalizado

(En miles de Bs. excepto porcentajes)

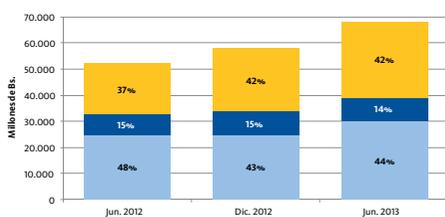
	Junio 30 <b>2013</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2012</b> bolívares	Junio 30 <b>2012</b> bolívares	Jun. 2013 vs. Dic. 2012 <b>Aumento/ (Disminución)</b> bolívares	%	Jun. 2013 vs. Jun. 2012 <b>Aumento/ (Disminución)</b> bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	4.075.597	4.075.597	900.000	-	0,0	3.175.597	352,8
Estado venezolano y Entes Públicos	26.766.212	13.537.974	11.736.127	13.228.238	97,7	15.030.085	128,1
Gob. y Agencias Garantizadas por Gobierno EE.UU.	231.004	163.267	200.773	67.737	41,5	30.231	15,1
Otros	62.340	93.624	223.494	(31.284)	(33,4)	(161.154)	(72,1)
<b>Total Inversiones</b>	<b>31.135.153</b>	<b>17.870.462</b>	<b>13.060.394</b>	<b>13.264.691</b>	<b>74,2</b>	<b>18.074.759</b>	<b>138,4</b>

Al 30 de junio de 2013 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 31.135 millones (US\$ 4.955 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 13.265 millones (74,2 %) y Bs. 18.075 millones (138,4 %) con relación a diciembre y junio de 2012, respectivamente. Al 30 de junio de 2013 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 86,0 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y Entes Públicos; 13,1 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días; 0,7 % en títulos emitidos por el gobierno y agencias garantizadas por el gobierno de los Estados Unidos y 0,2 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado venezolano representan 1,0 veces el patrimonio y 10,5 % de los activos. Mercantil Banco Universal posee 2,3 % de los títulos de deuda pública emitidos por el Estado venezolano en moneda nacional y extranjera, según datos oficiales obtenidos del Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas al 31 de marzo de 2013.

Al 30 de junio de 2013, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Bonos Agrícolas, Valores Hipotecarios y Certificados de Participación por un monto de Bs. 13.114 millones, los cuales representan el 42,1 % del portafolio de inversiones y 1,1 veces el patrimonio (Bs. 7.517 millones, los cuales representan el 42,1 % del portafolio de inversiones y 0,8 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2012).

### Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



- Personas
- Corporaciones
- Empresas Medianas y Pequeñas

### Cartera de Créditos

Al 30 de junio de 2013, la cartera de créditos neta alcanzó un total de Bs. 68.032 millones (US\$ 10.826 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 10.276 millones (17,8 %) y Bs. 16.153 millones (31,1 %) con relación a diciembre y junio de 2012, respectivamente. Al cierre de junio de 2013, Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura con una participación de mercado de 14,9 % y segundo lugar en cartera de créditos bruta y créditos destinados a los sectores hipotecario, turismo y agrario con una participación de mercado de 14,2 %, 8,5 %, 12,9 % y 14,0 %, respectivamente. En cuanto a créditos destinados al sector microcréditos, ocupa el cuarto lugar con una participación de mercado del 7,5 %. La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera de créditos bruta de 0,7 % que compara con 0,9 % del sistema financiero venezolano.

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

La provisión para la cartera de créditos consolidada representa una cobertura de 546,4 % de la cartera vencida y en litigio (611,5 % y 624,7 % al 31 de diciembre y 30 de junio de 2012, respectivamente).

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

Semestre finalizado	Promedios del Sistema	Junio 30 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Junio 30 2012 bolívares
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,9	0,7	0,6	0,6
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	341,0	545,8	611,1	624,5

<sup>(1)</sup> Sobre operaciones en Venezuela

## Cartera de Créditos Bruta Por Situación

Semestre finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Junio 30 2013		Diciembre 31 2012		Junio 30 2012	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	69.730.344	98,5	59.223.813	98,6	53.246.842	98,7
Reestructurada	554.603	0,8	492.243	0,8	392.529	0,7
Vencida	483.269	0,7	373.454	0,6	325.544	0,6
En Litigio	21.527	0,0	9.761	0,0	9.949	0,0
<b>Total</b>	<b>70.789.743</b>	<b>100,0</b>	<b>60.099.271</b>	<b>100,0</b>	<b>53.974.864</b>	<b>100,0</b>

Al 30 junio de 2013 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 38 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial, turístico y manufacturero. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

### 30 de junio de 2013

Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria <sup>(a)</sup>	10.739.240	24,1	23,0	13	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2011.
Microempresarial	2.061.557	3,4	3,0	24	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012.
Hipotecaria <sup>(b)</sup>	3.885.172	10,8	-	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012, los cuales serán aplicados de acuerdo con los ingresos mensuales de los grupos familiares a los que va dirigido el crédito.
Turismo <sup>(c)</sup>	1.148.541	2,2	2,0	7,12 ó 10,12	Saldos promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012 y 2011.
Manufacturera <sup>(d)</sup>	6.954.104	11,6	10,0	19 ó 17	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2012.
	<b>24.788.615</b>	<b>52,2</b>	<b>58,0</b>		

a) En mayo y julio de 2012 el Fondo de Desarrollo Nacional Fonden, S.A., y Petróleos de Venezuela, S.A. (PDVSA) emitieron Obligaciones al Portador no Convertibles en Acciones destinados al fortalecimiento y financiamiento dentro del marco de la Gran Misión Agro-Venezuela del Fondo Ezequiel Zamora. En abril de 2009 el Ejecutivo Nacional aprobó la emisión de Bonos de la Deuda Pública Nacional destinados al financiamiento del Proyecto Plan Integral de Desarrollo Agrícola 2009-2010 que en conjunto ascienden a Bs. 1.754 millones, estas emisiones pueden ser imputadas a la cartera agrícola obligatoria hasta por un máximo del 30% del total de la cartera requerida, conforme con lo autorizado por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras.

b) Al 30 de junio de 2013 el Banco mantiene Bs. 4.946 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., destinados al financiamiento de la Gran Misión Vivienda Venezuela, de los cuales Bs. 2.565 millones son imputables a la cartera hipotecaria a corto plazo de 2013 (Bs. 2.380 millones al 31 de diciembre de 2012 imputables a la cartera hipotecaria a corto plazo de 2012).

c) La Ley de Crédito para el Sector Turismo estableció entre otros aspectos la distribución de la cartera de créditos basada en segmentos de acuerdo con el monto facturado por el prestatario durante el año, fijándose en un 40% para el segmento A (hasta 20.000 Unidades Tributarias (U.T.)) un 35% para el segmento B (entre 20.000 y 100.000 U.T.) y 25% para el segmento C (más de 100.000 U.T.).

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

## Captaciones del Público

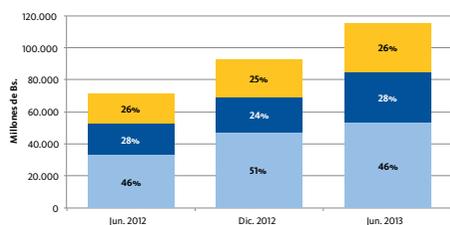
Al 30 de junio de 2013 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 115.384 millones (US\$ 18.361 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 22.884 millones (24,7 %) y Bs. 43.672 millones (60,9 %) con relación a diciembre y junio de 2012, respectivamente. Al cierre de junio de 2013, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 20,4 % de participación de mercado en depósitos de ahorro y tercer lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado de 12,0 %.

## Patrimonio

Al 30 de junio de 2013 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 12.081 millones (US\$ 1.922 millones)<sup>1</sup> lo que representa un crecimiento de Bs. 2.847 millones (30,8 %) y Bs. 5.031 millones (71,4 %) con relación al cierre de diciembre y junio de 2012, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2012, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2013 de Bs. 2.346 millones, aumento de Bs. 893 millones de ingresos por diferencias en cambio producto del desplazamiento del tipo de cambio controlado establecido por el Banco Central de Venezuela para la valoración de la posición en moneda extranjera, el cual pasó de Bs. 4,2893 / US\$1 a Bs. 6,2842 / US\$1, aumento de Bs. 78 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y disminución de Bs. 469 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo.

Para Mercantil Banco Universal, al 30 de junio de 2013, el índice de patrimonio sobre activos es de 11,3 %<sup>2</sup> (mínimo requerido 8 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 19,6 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (9,8 % y 17,7 % al 31 de diciembre de 2012 y 9,5 % y 15,0 % al 30 de junio de 2012, respectivamente).

### Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios



- Empresas Medianas y Pequeñas
- Corporaciones
- Personas

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

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

## Ganancias y Pérdidas

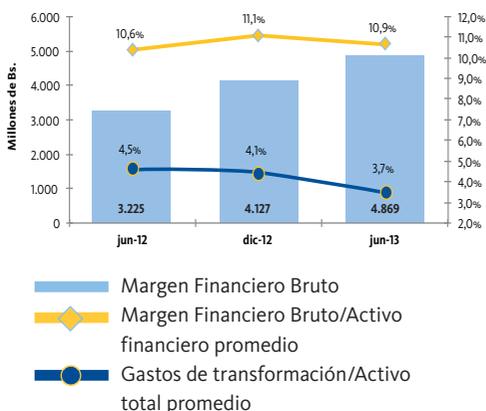
### Margen Financiero

Semestre finalizado (En miles de Bs. y millones de US\$, excepto porcentajes)	Junio 30	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Jun. 2013 Vs. Dic. 2012		Jun. 2013 Vs. Jun. 2012	
	2013	2013	2012	2012	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
	US\$( <sup>1</sup> )	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	1.197	7.124.322	5.989.449	4.731.305	1.134.873	18,9	2.393.017	50,6
Gastos Financieros	379	2.255.397	1.862.485	1.506.099	392.912	21,1	749.298	49,8
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>818</b>	<b>4.868.925</b>	<b>4.126.964</b>	<b>3.225.206</b>	<b>741.961</b>	<b>18,0</b>	<b>1.643.719</b>	<b>51,0</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	14	82.551	74.105	54.214	8.446	11,4	28.337	52,3
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	97	575.381	438.635	385.229	136.746	31,2	190.152	49,4
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>735</b>	<b>4.376.095</b>	<b>3.762.434</b>	<b>2.894.191</b>	<b>613.661</b>	<b>16,3</b>	<b>1.481.904</b>	<b>51,2</b>
Otros ingresos netos	174	1.037.355	973.229	731.350	64.126	6,6	306.005	41,8
Gastos de Transformación	489	2.912.571	2.362.621	2.145.120	549.950	23,3	767.451	35,8
Impuesto sobre la renta	26	155.217	302.138	156.293	(146.921)	(48,6)	(1.076)	(0,7)
<b>Resultado neto</b>	<b>394</b>	<b>2.345.662</b>	<b>2.070.904</b>	<b>1.324.128</b>	<b>274.758</b>	<b>13,3</b>	<b>1.021.534</b>	<b>77,1</b>

### Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en primer semestre de 2013 Bs. 4.869 millones (US\$ 818 millones)<sup>1</sup>, lo que representa un incremento de Bs. 742 millones (18,0 %) y Bs. 1.644 millones (51,0 %) con relación al margen de los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2012, respectivamente. El aumento con respecto al 30 de junio de 2012, obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil Banco Universal al 30 de junio de 2013 fue de 10,9 % en comparación al mismo periodo el año anterior de 10,6 %.

### Evolución del Margen Financiero



### Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el primer semestre de 2013 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 575 millones (US\$ 97 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 137 millones (31,2 %) y de Bs. 190 millones (49,4 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio 2012, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 2.758 millones al 30 de junio de 2013 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 546,4 %.

### Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el primer semestre de 2013 un total de Bs. 1.037 millones (US\$ 174 millones)<sup>1</sup>, lo que representa un aumento de Bs. 64 millones (6,6 %) y Bs. 306 millones (41,8 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio del año 2012, respectivamente. La variación respecto al primer semestre de 2012, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 209 millones (43,2 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y debitos, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el periodo.
- Aumento de Bs. 157 millones (56,8 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el primer semestre de 2013 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 421 millones.

<sup>1</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 5,9517 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

- Disminución de Bs. 96 millones (74,0 %) en ingresos producto de la realización de las ganancias cambiarias registradas previamente en el patrimonio de acuerdo a las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- Disminución de Bs. 36 millones (22,9 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

### *Gastos de Transformación*

Los gastos de transformación alcanzaron en el primer semestre de 2013 un total de Bs. 2.913 millones (US\$ 489 millones)<sup>1</sup> lo que representa un aumento de Bs. 550 millones (23,3 %) y Bs. 767 millones (35,8 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio del año 2012, respectivamente. El aumento con respecto al primer semestre de 2012, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 275 millones (25,2 %) en gastos de personal. El aumento en los gastos incluye la aplicación de políticas de aumento salarial. Los activos por empleado, pasaron de Bs. 11,5 millones en el 2012 a Bs. 17,9 millones en el 2013.
- Aumento de Bs. 266 millones (57,5 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 227 millones (38,3 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 39 millones (15,5 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros, Bs. 61 millones (32,9 %) por gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 73 millones (93,3 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 53 millones (69,4 %) en otros gastos generales administrativos.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el primer semestre del año 2013 fue de 3,7 % en comparación con 4,5 % del primer semestre de 2012, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 34,3 % siendo para el primer semestre de 2012 de 39,7 %. Los gastos de personal y operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 39,6 % en los últimos 12 meses y por los efectos de la devaluación que afectaron los gastos en Venezuela.

### *Impuestos y Contribuciones*

Para el semestre finalizado el 30 de junio de 2013 Mercantil Banco Universal y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 155 millones por la estimación del impuesto sobre la renta a pagar, Bs. 96 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 151 millones por Impuestos Municipales, Bs. 672 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 56 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs. 119 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus filiales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

El total de los aportes a los distintos organismos oficiales representan el 27,2 % de los gastos del banco, los cuales sumados al Impuesto Sobre la Renta equivalen al 30,9 % de tales gastos (24,7 % y 30,2 % al 30 de junio de 2012, respectivamente).

<sup>(1)</sup> Las cifras en US\$ se presentan como información referencial, sin que representen una base contable; los resultados se traducen al tipo de cambio promedio de Bs. 5,9517 / US\$ 1. El tipo de cambio está controlado en Venezuela a partir de febrero de 2003.

# Gente que maneja y atiende procesos y equipos de avanzada tecnología

Mercantil Banco Universal dispone de diversos canales de atención electrónicos que procesaron en el primer semestre 2013 más del 90 % de las transacciones totales del Banco. Esta amplia variedad de canales de servicio se soportan por complejos procesos y plataformas de alta tecnología (portal de Internet, Centro de Atención Mercantil, Red de Cajeros Automáticos, Vía Rápida, Operadores de atención computarizada, Puntos de Venta, Red de oficinas), que son operadas por un equipo de expertos y profesionales que mantienen su operatividad y disponibilidad.

“Apalancarnos en tecnología de vanguardia nos da la ventaja para desarrollar constantemente nuevos productos y mejores servicios a nuestros clientes. En Mercantil somos un equipo que buscamos las mejoras continuas. La calidad y profesionalismo de nuestra gente nos brinda una gran diferencia”.

**Isaac Arismendi (Gerente de Servicios de Computación)**  
25 años de servicio

“En Mercantil trabajamos en pro de un excelente servicio con el objetivo de estar a la altura de las expectativas del cliente. Lo más valioso de mi experiencia en la institución ha sido la oportunidad de compartir y aprender de mis compañeros sus capacidades como profesionales y seres humanos”.

**Javier Rodríguez (Especialista en Sistemas)**  
25 años de servicio



# Administración y Dirección

## Junta Directiva

### Directores Principales

#### **Gustavo J. Vollmer A.**

##### *Presidente*

Presidente de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil, C.A. Banco Universal; Chairman de Mercantil Commercebank, N.A., Presidente de la Fundación Mercantil. Presidente de Corporación Palmar, S.A. (CORPALMAR). Expresidente del Consejo Directivo del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) y actual miembro del mismo. Expresidente Internacional de Young Presidents' Organization (YPO). Miembro del Grupo de los Cincuenta (G-50) y fue Presidente fundador de Alianza para una Venezuela sin Drogas.

B.A. en Economía de Duke University, con postgrado en Desarrollo Económico en Cambridge University, Inglaterra y obtuvo un PED en Administración de Empresas en IMEDE, Suiza.

#### **Nelson Pinto Alves**

##### *Presidente Ejecutivo*

Economista egresado de la Universidad Santa María, con más de 30 años de servicio en la Institución. Es Presidente Ejecutivo de Mercantil C.A. Banco Universal y miembro de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil C.A. Banco Universal. Ha sido Director de Todo 1 Venezuela, Mercantil Merinvest, Mercantil Servicios de Inversión y Presidente Ejecutivo de Almacenadora Mercantil y Arrendadora Mercantil. También formó parte de la Junta Directiva de Mastercard para América Latina y el Caribe.

#### **Gustavo Antonio Marturet Machado**

Ingeniero Civil, UCV (1962). Instructor por Concurso de la Cátedra de Mecánica Racional de la UCV (1966). Ejercicio libre de la profesión, consultor de organismos públicos y privados. Fundó la empresa de Ingeniería Proyecta S.A. (1968). Es Director de Ed. Marturet & Co., Sucrs. (1961), miembro de las Juntas Directivas de Mercantil Banco Universal (1974) y de Mercantil Servicios Financieros (1997), de las cuales fue Presidente hasta el 31 de marzo de 2011. Miembro de la Junta Directiva de Mercantil Commercebank N.A. (2003) y Presidente de su Junta Directiva hasta abril de 2012. Ha ocupado posiciones en la Alta Gerencia de Mercantil por más de 30 años. Es Presidente de la Cámara Venezolano-Americana de Comercio e Industria (VenAmCham) (2012). Miembro del "Chairman's International Advisory Council - Americas Society" (2005), NY, USA y Presidente de la Fundación para la Educación Eclesiástica "Juan Pablo II" (FESE), 1985. Ha sido Presidente de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV); Consejo Bancario Nacional (CBN), miembro de las Juntas Directivas del Institute of International Finance (IIF), Washington, D.C., del Consejo Asesor del Banco Central de Venezuela (BCV), de Fedecámaras y de otras asociaciones vinculadas con el sector financiero, de la producción e institucionales.

#### **Alfredo Travieso Passios**

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con postgrado en la misma universidad y en la Universidad de Michigan, Estados Unidos de América. Es socio principal del Escritorio Tinoco, Travieso, Planchart & Núñez, Presidente del Grupo Emboca, C.A., Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal, Mercantil Commercebank Holding Corp, Ars Publicidad C.A., C. Hellmund & Cía., Desarrollos Judibana, C.A., del Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CEDCA); Director del Consejo Administrativo de la Fundación Colegio Santiago de León de Caracas; miembro del Colegio de Abogados del Distrito Federal, miembro del Instituto de Previsión del Abogado, Presidente de la Asociación Venezolana de Derecho Financiero, miembro de la Asociación Venezolana de Derecho Tributario, miembro del International Bar Association, miembro del International Academy of State & Trust, miembro de The American College of Trust and Estate Counsel y miembro del International Fiscal Association IFA.

#### **Eduardo A. Mier y Terán**

Ingeniero Civil egresado en la primera promoción de la Universidad Católica Andrés Bello, con Master of Science de Stanford University. Actualmente es Presidente de las Juntas Directivas de Caurimare S.A. y Desarrollos e Inversiones S.A. Director de Moore de Venezuela, S.A., H.L. Boulton & Co., S.A. y de la Fundación John Boulton. Director de Mercantil, C.A. Banco Universal y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros, C.A. Fue Gerente General de Inversiones Tacao, C.A. y Presidente de Educúrito.

#### **Víctor J. Sierra A.**

Abogado egresado de la Universidad Central de Venezuela. Actualmente se desempeña como Director de Valores y Desarrollos VADESA, S.A., Vicepresidente de Inversiones Capriles y Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal. Se desempeñó como Consultor Jurídico, Representante legal y Presidente de la Cadena de Publicaciones Capriles y del complejo de empresas Capriles, Director de Valinvenca, Inversiones Finalven, Sociedad Financiera Finalven, Servicios Finalven, Banco República, Inversiones Diversas, C.A. (INVERDICA), C.A. La Electricidad de Caracas y C.A. Venezolana de Guías (CAVEGUIAS).

#### **Roberto Vainrub A.**

Doctor en Ingeniería (UCAB-1999, summa cum laude), Master (Stanford University, 1981), Ingeniero Industrial, (UCAB-1978). Es profesor del IESA desde 1997. Fundador y primer coordinador del Centro de Emprendedores del IESA. Ex Vicepresidente y Presidente encargado del IESA, miembro del Consejo Directivo y de la Fundación IESA y del IESA Foundation. Miembro fundador del IESA Panamá. Profesor titular de la Facultad de Ingeniería de la UCAB (1982 - 2003)-Medalla de Oro UCAB. Comenzó su carrera gerencial en el Departamento de Mercadeo de Procter & Gamble. Fue socio y Vicepresidente Ejecutivo del grupo industrial venezolano Frigilux. Fue Director de Prosperar, E.A.P. (1998 - 2002) y de Tucarro.com (2003-2008), Director Ejecutivo de ActiBienes y del grupo financiero Holding Activalores. Es Director Principal de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros, de Mercantil Banco Universal y de Mercantil Commercebank, Holding Corp. Es asesor de la junta directiva de Farmatodo C.A. Es director ejecutivo de FPCM (2011 - actualmente) y miembro del board del Pino Center de la Universidad F.I.U. En Julio del 2013 recibió del Family Firm Institute (FFI) el "Certificado In Family Wealth Advising". Ha publicado libros, artículos, y ha participado en congresos nacionales e internacionales. Fue director de Educúrito (2000 - 2010) y miembro del comité consultivo de Conciencia Activa, fue Presidente de la Asociación de Fabricantes de Equipos de Refrigeración; Director de CAFADAE, y miembro de la Comisión de Conciliación y Arbitraje de la Unión Israelita de Caracas.

## Directores Suplentes

### Alejandro González Sosa

Ingeniero Químico egresado de la Universidad Metropolitana. Master en Administración de Empresas (M.B.A) de Babson College, Massachusetts EE.UU. Director suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros C.A., Director de Mercantil Commercebank Holding Corporation, Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Cámara Venezolano Americana de Comercio e Industria (Venamcham). Ha sido Presidente Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Presidente Ejecutivo de Mercantil C.A. Banco Universal, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, C.A., Mercantil C.A. Banco Universal, Mercantil Commercebank Holding Corporation, Mercantil Commercebank Florida Bancorp y Mercantil Commercebank, N.A., Presidente de la Junta Supervisora de Mercantil Bank (Curaçao) N.V. y Mercantil Bank (Panamá) S.A., Presidente de Interbank C.A., Banco Universal, Presidente de Mercantil Merinvest C.A. y Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A., Presidente de la Junta Directiva de Todo 1 Services, Inc. y Director del Consejo Bancario Nacional (CBN), Asociación Bancaria de Venezuela (ABV), Cámara Venezolano-Suiza de Comercio e Industria, Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI), Mercantil Seguros C.A., Mercantil Bank (Curaçao), N.V., Mercantil Bank (Panamá) y Educúredito, A.C.

### Luis A. Marturet M.

Ingeniero en Computación egresado de la Universidad Simón Bolívar, con postgrado en Gerencia de Empresas de la misma universidad. Profundizó sus conocimientos gerenciales en Wharton, la escuela de negocios de la Universidad de Pennsylvania, y en diversos programas avanzados en Tecnología. Desarrolló y gerenció el área de Planificación de Tecnología de Información de C.A. La Electricidad de Caracas. Es miembro de la Junta Directiva de C.A. Ed. Marturet & Co. Scrs, y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Es Director de una franquicia de casillero, paquetería y mensajería internacional. Participa como analista de inversiones de nuevas oportunidades de negocios, entre ellas producción de contenidos audiovisuales para las industrias de la comunicación, entretenimiento y almacenamiento de información estructurada en formato digital.

### Carlos Zuloaga Travieso

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con Maestría en Derecho Comercial Internacional de la American University en Washington D.C., Estados Unidos de América. Fue Asociado Extranjero para el Departamento de Inversiones Extranjeras de la firma de abogados Holland & Knight LLP en Miami, Estados Unidos de América. Es Director Suplente de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal, de Janus Capital Inc y Exdirector de Transportes Marítimos del Caribe (Grupo Crowley) y Corporación Digital C.A. Es miembro de la International Bar Association (IBA) y de la American Bar Association (ABA).

### Gustavo Galdo C.

Ingeniero Civil egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, Master of Science Civil Engineering Management, Master of Science Industrial Engineering Economic Systems Planning, Honorary Alumni Department of Management Science and Engineering de la Universidad de Stanford, Estados Unidos de América. Director de Fe y Alegría, Director Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal. Ha sido Director General Sectorial de Finanzas Públicas del Ministerio de Hacienda, Director del Banco Industrial de Venezuela y Miembro de la Comisión Asesora del Negociador de la Deuda Pública Externa, en el servicio público (1983-1985). Presidente de Inversiones Finalven, S.A., de la Sociedad Financiera Finalven, S.A. y de la Sociedad Financiera Valinvenca, S.A., en el sector privado (1987-1998).

### Gustavo Machado Capriles

Economista egresado de la Universidad Central de Venezuela. Estudios Especializados de Periodismo y Gerencia de Medios de Comunicación en la Universidad de Navarra, Pamplona, España. Cursos para la especialización en Banca Internacional en Manufacturers Hannover Trust, en Nueva York (Estados Unidos de América). Director Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y de Mercantil Banco Universal.

### Claudio Dolman C.

Ingeniero Industrial egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Actualmente se desempeña como Presidente y Director de ActiBienes. Director de Holding ActiValores. Director y Vicepresidente de empresas Rattan. Director Suplente de las Juntas Directivas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Presidente, Director de Promotora Itaca 2000, C.A. y Director de AV Securities Inc. Fue Director de Seguros Pan American. Director de Corimon y Gerente General del Grupo Osiris.

### Nerio Rosales Rengifo

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, Director Ejecutivo Global de Mercantil Servicios Financieros, Director Ejecutivo Global Negocios Venezuela Mercantil Banco Universal, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Banco Universal y Mercantil Servicios Financieros. Director Principal Mercantil Servicios Financieros. Director Suplente de Mercantil Banco Universal. Director Principal de Mercantil Commercebank Holding Corporation. Director Principal de Mercantil Bank Curaçao N.V. y Mercantil Bank (Panama), S.A. Director Principal Global de Mercantil Servicios Financieros.

## Comité Ejecutivo

### **Gustavo J. Vollmer A.**

#### *Presidente*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Nelson Pinto Alves**

#### *Presidente Ejecutivo*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Nerio Rosales Rengifo**

#### *Director Ejecutivo Negocios Venezuela*

Ver currículum en Administración y Dirección (sección Junta Directiva)

### **Rosa M. de Costantino**

#### *Gerente de Banca Personas y Gestión de Patrimonios*

Economista egresada de la Universidad Central de Venezuela. Con más de treinta años (30) de servicio en la Institución, en la que ha ocupado diversas posiciones en Finanzas y Banca de Personas. Es Gerente Global de Banca Personas y Gestión de Patrimonios y Miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Banco Universal, de Mercantil Commercebank Holding Corporation y Mercantil Servicios Financieros. Asimismo, es Directora de las Juntas de Mercantil Commercebank Investment Services y Mercantil Commercebank Trust Company. Directora de Mercantil Bank Curaçao N.V., Mercantil Bank (Panamá), S.A. y Mercantil Bank (Schweiz) AG.

### **Luis Alberto Fernandes**

#### *Gerente de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con postgrado en la Universidad de Londres con el título de Master of Laws en Derecho Corporativo y Mercantil. Actualmente Gerente Global de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, habiendo ocupado previamente el cargo de Gerente Legal de Asuntos Financieros y Corporativos de Mercantil. Miembro de la Junta Supervisora del Mercantil Bank Curaçao N.V. Fue Director Principal de Mercantil Seguros, de Mercantil Merinvest Casa de Bolsa y de Mercantil Bank (Panamá), S.A. Antes de ingresar a Mercantil, ocupó en el Banco Central de Venezuela, entre otros, el cargo de Consultor Jurídico (e), Consultor Jurídico Adjunto para Asuntos Financieros y Asesor Legal para Asuntos Monetarios y Financieros. Ex-Asesor de la Junta de Emergencia Financiera. Ha sido profesor a nivel de postgrado de la Universidad Católica Andrés Bello y de la Universidad Central de Venezuela en las materias de Derecho Bancario, Regulación Nacional e Internacional de los Servicios Financieros, Contratos Financieros y Control de las Instituciones Financieras. Participó como negociador y asesor por Venezuela en materia de servicios financieros en el marco de la Organización Mundial del Comercio y de la Comunidad Andina de Naciones. Participante y conferencista en seminarios y eventos nacionales e internacionales. Ha realizado estudios sobre arbitraje y negociación.

### **Alfonso Figueredo Davis**

#### *Gerente de Finanzas*

Contador Público y Magíster en Administración de Empresas egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Ha prestado servicios en Mercantil Banco Universal durante 25 años. Es Gerente Global de Finanzas de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal. Miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal y Mercantil Commercebank. Participa en las Juntas Directivas de varias empresas subsidiarias y ha sido presidente del Comité de Contralores de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV). Previamente trabajó durante 7 años en Espiñeira, Sheldon y Asociados (PriceWaterhouseCoopers).

### **Fernando Figueredo M.**

#### *Gerente de Riesgo Integral*

Abogado egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, con un MBA de Columbia University – New York, con doble especialización en Finanzas y Mercadeo. Es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal (Venezuela) y Mercantil Commercebank (EE.UU.) y anteriormente se desempeñó como Gerente de Crédito y Riesgo Operacional de Banca Corporativa y de Inversión a nivel de Mercantil Servicios Financieros. Tiene experiencia profesional previa en Citibank N.A.-Venezuela, como Jefe de Instituciones Financieras, responsable del segmento de clientes transaccionales y el área de atención de clientes corporativos. En Banco de Venezuela, como gerente, dentro del sector Petróleo y Gas y en el área de Finanzas Corporativas en Santander Investment.

### **Philip R. Henríquez S.**

#### *Gerente de Banca Corporativa y de Inversión*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (1986), con un MBA de Columbia University - Nueva York EE.UU. (1991). Desde 2004 es miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros, Mercantil Banco Universal (Venezuela) y Mercantil Commercebank (EE.UU.), y Presidente Ejecutivo de Mercantil Merinvest C.A. Presidente de Citibank, N.A. y Citigroup Country Officer en Venezuela durante el período 2000-2004. Vicepresidente Ejecutivo de la Banca Mayorista Global; miembro de la Junta Directiva del Banco Venezuela-Grupo Santander y Presidente de Valores Santander Casa de Bolsa durante el período 1997-2000. En 1991 se incorpora a Citibank, N.A.-Venezuela en el área de Tesorería y Productos Derivados; en 1993 asumió la responsabilidad de Vicepresidente Tesorero del País. Comenzó su carrera en Banco Exterior con responsabilidad gerencial en la Banca Corporativa en 1986. Es miembro de la Junta Directiva del Consejo Nacional de Promoción de Inversiones (CONAPRI) y la Fundación IDEAS. Fue miembro de la Junta Directiva de VenAmCham (2001-2004), Consejo Bancario Nacional (2001-2004), Bolsa de Valores de Caracas (1998-2000), Instituto Venezolano de Ejecutivos de Finanzas (IVEF) (2001-2007), Asociación Venezolana de Ejecutivos (AVE) (1997-2011), Galería de Arte Nacional (2001-2003) y Fundación Antidiabética de Venezuela (2000-2008).

### **Armando Leirós R.**

#### *Gerente de Operaciones y Tecnología*

Economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello. Con más de 30 años de servicio en la institución. Actualmente se desempeña como Gerente Global de Operaciones y Tecnología, miembro del Comité Ejecutivo de Mercantil Servicios Financieros y Mercantil Banco Universal, es Director de Todo1 Services, Director de Mercantil Commercebank N.A. y Director Suplente de Mercantil Servicios Financieros. Ha ocupado diversas posiciones dentro de Mercantil Servicios Financieros, entre las que destacan Gerente de Banca Corporativa, Gerente de Banca Corporativa e Institucional, Presidente Ejecutivo de Arrendadora Mercantil, C.A. y Banco de Inversión Mercantil, C.A., Director de Fondo Mercantil y Banco Hipotecario Mercantil.

# *Gente que acompaña los retos de las grandes corporaciones*

*Mercantil Banco Universal entiende la complejidad y exigencia que demandan las grandes corporaciones y para ello dispone de una unidad especializada en servicios bancarios con productos diseñados exclusivamente para acompañar el desarrollo de este tipo de empresas.*

“Como Ejecutivo de Relación de Banca Corporativa siento que trabajar en Mercantil es un reto, fundamentalmente por la gran competencia que existe actualmente en el mercado. Nuestra labor nos exige realizar evaluaciones de calidad que aseguren la rentabilidad del negocio, siempre cumpliendo con nuestra misión que es la de intermediar y resguardar los activos de nuestros clientes”.

**Natasha d' Escriván (Ejecutivo de Relación)**  
**11 años de servicio**

Mercantil es una institución líder y de referencia. Buscamos constantemente vincular a nuestros clientes corporativos con los productos financieros y no financieros que ofrecemos, enmarcados en principios como excelente atención a los clientes, gestión responsable de los recursos y desarrollo del personal.

**Gustavo Ferrer (Ejecutivo de Relación)**  
**11 años de servicio**



# Oficinas Internacionales y Direcciones Corporativas

## Oficinas Internacionales

### Agencia y Sucursal

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

### SUCURSAL CURAÇAO

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

### Oficinas de Representación

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

### LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452  
Piso 17, San Isidro, Lima 27, Perú.  
Tel.: (51-1) 442.5100  
Fax: (51-1) 442.5100 anexo 237  
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

### MÉXICO

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

### SAO PAULO

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

### NUEVA YORK

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

## Direcciones Corporativas

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

### RELACIONES CON INVERSIONISTAS

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

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

## ***Gente que respalda al turismo y al comercio nacional***

*Al cierre del primer semestre del año 2013, Mercantil Banco Universal es factor importante en el financiamiento de sectores comerciales y de servicios como el turismo en Venezuela. Un ejemplo lo encontramos en la gente Mercantil que trabaja en la Oficina Colonia Tovar, emblemática región turística, comercial y agrícola del centro del país.*



## **Gente solidaria con la comunidad**

*El Voluntariado de la gente Mercantil Banco siempre está dispuesto a ser solidario con las mejores causas al servicio de la comunidad y de organizaciones sociales que apoyan la educación, la cultura, la protección del medio ambiente y la ayuda a los más necesitados. Esta actividad permanente a lo largo del país evidencia la sensibilidad social de todos en Mercantil y su compromiso con las comunidades y la sociedad venezolana. Por su parte, la Fundación Mercantil brinda su apoyo directo a más de 100 Instituciones de Desarrollo Social.*

“Es una gran satisfacción poder participar en las actividades de responsabilidad social que ejerce la organización a través de la Fundación Mercantil. Somos un banco que entendemos que los diversos segmentos de la sociedad son nuestra razón de ser y los atendemos con el mismo respeto y dedicación”.

**Accis Barrios**  
*(Especialista Operaciones de Crédito)*  
16 años de servicio

“Ayudar es una motivación personal que he podido canalizar en diferentes oportunidades y me complace mucho hacerlo también con las iniciativas de la organización. Mercantil es un aliado de la sociedad venezolana. Somos un equipo que no nos quedamos en lo conceptual sino que realizamos acciones tangibles”.

**Mercedes Barrios**  
*(Coordinadora Unidad de Gestión de Portafolio de Banca al Consumidor y Tarjetas de Crédito)*  
21 años de servicio



# Agradecimiento

Mercantil Banco Universal hace este reconocimiento a la Gente Mercantil a través de un grupo de sus colaboradores, quienes representan el impulso de una organización dinámica, enfocada en la atención a sus clientes y con sólidos principios y valores. A ellos nuestro especial agradecimiento por su dedicación, trabajo en equipo y su voluntad permanente de superación y desarrollo individual.

## **Oficina Las Garzas, Puerto La Cruz (Portada)**

Virginia Calderón, María Cardozo, María Carulli de Leopardo, Luzmirian Díaz, Félix España, Claret Farfan, Lolimar Felibert, Oscar Figuera, Junny Freites Lisbeth Fuentes, Merlys Machado, Norma Mariño, Omar Milano, Elvimar Millán, Yesenia Peñalver, Maibeth Pérez, Marycruz Ramírez, Henry Ramos, Ana da Rocha Marjorie Rodríguez, Jeholina Rondón, Marilyn Rojas, Pedro Suárez, Yulecsys Trujillo y Magin Villalba.

## **Gente siempre dispuesta a servir en toda la red de oficinas**

Marcia Cavalieri y Sergio De Freitas.

## **Gente con soluciones para cada segmento de cliente**

Merzy Márquez y Simón Crespo.

## **Gente que abre horizontes**

Antonio José Millán.

## **Gente siempre presente con una sola llamada**

María Teresa Rosario y Anaís Suárez.

## **Gente que apoya a sectores productivos y estratégicos del país (Oficina Anaco)**

Lesbia Belmonte, Ángel Cando, Serafín Carrillo, Vanesa Carvajal, Sugey Figueroa, Ana Guzmán, Thaina Hernández, Richard Lisboa, Jenifer López, Miguel Manríquez, Ana Martínez, Manuel Meléndez, Roselin Montalbán, Amberlys Moreno, José Navas, Elaine Pares, Rosangela Pérez, Yolemnis Ramírez, Roxana Roque, Maithe Ruiz, Arístides José Sabala, Eduardo Seijas, Kristian Sifontes, Ariannys Urdaneta, Ivonne Vieira, Ana Vila.

## **Gente responsable de brindar soporte a la clientela a través de modernos canales de atención bancaria automatizada**

Lorena Culma.

## **Gente que maneja y atiende procesos y equipos de avanzada tecnología**

Isaac Arismendi y Javier Rodríguez.

## **Gente que acompaña los retos de las grandes corporaciones**

Natasha d'Escriván y Gustavo Ferrer.

## **Gente que respalda al turismo y al comercio nacional (Oficina Colonia Tovar)**

Juan Carlos Castañeda, Daniel Caballero, María Gerig, Grisel Mata, Yeli Montes y Marisela Muttach.

## **Gente solidaria con la comunidad**

Accis Barrios y Mercedes Barrios.

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas  
Fotografía: Walter Otto  
Diseño Gráfico: Arte Impreso H.M., C.A.  
Caracas, Venezuela, Agosto de 2013.



**Vía Rápida**

**Mercantil**

**Mercantil**

**Mercantil**

**rcantil**

**Avenida Andrés Bello N° 1.  
Edificio Mercantil  
Caracas 1050, Venezuela.  
Teléfono: (58-212) 503.1111**

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