



**INFORME**  
**2016**  
**PRIMER SEMESTRE**

*Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros*





## INFORME PRIMER SEMESTRE 2016

### CONTENIDO

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	22
Informe de los Comisarios	23
Estados Financieros	24
Entorno Económico	27
Análisis de Resultados Consolidados	29
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	36





Mercantil Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs. 697.814 millones, un patrimonio de Bs. 45.880 millones y más de 6.000 trabajadores. Es la principal subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en diez países en América y Europa.

Con 91 años de actividad financiera, Mercantil Banco Universal cuenta, para el 30 de junio de 2016, con cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 264 oficinas a nivel nacional, 1.042 cajeros automáticos, 171 cajeros multifuncionales y 62.772 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, merchant y de comercio electrónico; además dispone para sus clientes acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet. Adicionalmente, cuenta con la red Mercantil Aliado destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone de 153 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país. La plataforma tecnológica realizó en el primer semestre de 2016, a través de sus diferentes canales, un total de 657 millones de transacciones.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. Además, mantiene productos y facilidades de crédito para personas naturales con destino a la adquisición de vehículos y viviendas. Mercantil es emisor de las tarjetas de crédito Visa, Master y Diners Club y cuenta con una agencia en Estados Unidos (Coral Gables, Florida), una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá, Lima, México, Sao Paulo y Nueva York.

Por intermedio de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

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

A través de los años, Mercantil ha desarrollado un conjunto de principios y valores que conforman su Cultura los cuales han permanecido inalterables y son un referente de su comportamiento empresarial.

# Indicadores Relevantes

## Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

(En miles de Bs. excepto porcentajes y otros indicadores)

Semestre finalizado	Junio 30 2016 bolívares	Diciembre 31 2015 bolívares	Junio 30 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Junio 30 2014 bolívares
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>					
Total Activo	697.813.678	551.102.948	382.840.865	287.893.368	224.963.540
Cartera de créditos (neto)	389.921.946	307.411.935	214.848.791	162.619.332	123.279.963
Captaciones del público	631.330.107	497.141.013	342.964.955	258.084.541	202.019.276
Patrimonio	45.879.966	37.339.031	28.176.012	24.255.805	18.263.252
<b>Cuentas de Resultados <sup>(1)</sup></b>					
Margen financiero bruto	32.449.967	23.627.349	15.885.049	11.479.523	7.625.786
Margen de intermediación financiera	34.401.142	25.120.738	17.141.818	12.219.112	8.469.770
Gastos de transformación	22.894.768	13.776.506	8.259.081	5.920.521	4.625.466
Resultado bruto antes de impuesto	11.234.378	10.461.568	8.080.637	5.926.484	3.626.099
Resultado neto	8.096.157	6.179.352	5.982.226	5.925.762	3.504.897
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios	15,0	11,9	13,0	9,9	9,8
Otros ingresos operativos/Ingresos totales	19,5	17,7	15,9	20,2	20,6
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)	39,5	42,0	46,2	50,1	40,8
Resultado neto/Total Activo promedio (ROA)	2,6	3,1	3,6	4,0	3,4
<b>Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) <sup>(1)</sup>	14,2	12,7	14,1	16,5	16,2
<b>Indicadores de Solvencia (%)</b>					
Patrimonio/Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) <sup>(1)</sup>	11,9	10,0	9,4	9,7	9,6
<b>Indicadores de calidad de cartera de créditos (%)</b>					
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta	0,3	0,2	0,2	0,3	0,4
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio	1.066,5	1.466,9	1.569,5	1.352,9	931,9
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta	3,2	3,1	3,2	3,5	3,4
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos de transformación/Total Activo promedio	6,1	4,4	3,8	3,4	3,3
Gastos de transformación/Ingresos totales netos	46,7	38,5	32,7	30,1	34,9
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades/Captaciones del público	31,2	31,0	29,8	29,0	25,0
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público	44,0	44,9	45,5	46,2	48,1
<b>Otros Indicadores (%)</b>					
Cartera de créditos/Captaciones del público	63,8	63,8	64,7	65,3	63,2
Activos financieros/Total Activo	69,1	70,0	72,0	73,8	77,2
Activos financieros/Captaciones del público	76,4	77,6	80,3	82,3	86,0
<b>Número de Empleados</b>					
Empleados en Venezuela	6.650	7.221	7.346	7.247	7.257
Empleados en el exterior	5	8	9	9	10
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(2)</sup>	264	264	264	264	265
Número de cajeros automáticos (ATM)	1.213	1.303	1.301	1.350	1.357
Número de puntos de venta (POS) <sup>(3)</sup>	52.267	53.022	50.292	50.902	51.749
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	85	109	120	125	127
Comercios	68	72	89	122	185
<b>Participación de Mercado (%) <sup>(4)</sup></b>					
Cartera de créditos bruta	11,2	12,5	13,1	14,1	15,0
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	11,2	11,7	11,4	11,7	12,2

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

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

(3) Puntos de Venta Físicos

(4) Sobre Operación en Venezuela

# Junta Directiva

## Principales

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

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

## Suplentes

Alejandro González Sosa <sup>3</sup>  
Gustavo Marturet Medina <sup>1</sup>  
Rafael Sánchez B. <sup>3</sup>  
Gustavo Galdo C. <sup>3</sup>  
René Brillembourg C. <sup>1</sup>  
Claudio Dolman C. <sup>2</sup>  
Miguel Angel Capriles C. <sup>1</sup>

## Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

## Secretario Suplente

Rafael Stern S.

## Comisarios Principales

Francisco De León  
Manuel Martínez Abreu

## Comisarios Suplentes

Umberto Chirico  
Gladis Gudiño

## Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

## Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

## Administración

**Gustavo Vollmer A. \***  
Presidente

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**José Felipe Bello C.**  
Gerente de Auditoría Interna

**Anahy Espiga**  
Gerente de Planificación Estratégica

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

**José Bastidas Rosales**  
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 16 de septiembre de 2016, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 30 de junio de 2016, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
3. Considerar un ajuste de la remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que 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, 18 de agosto de 2016

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo  
Secretario Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 18 de agosto de 2016

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al primer semestre del año 2016.

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 2016 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal y agencia en el exterior, 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, 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.

En el primer semestre de 2016, el Banco alcanzó una utilidad neta de Bs. 8.096 millones, que compara con Bs. 6.179 millones y Bs. 5.982 millones obtenidos en el segundo y primer semestre de 2015, 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. 7.216 millones y representan el 21,5 % de los gastos del Banco, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre la Renta ascienden a la cantidad de Bs. 10.354 millones y equivalen al 30,9 % de dichos gastos.

El activo total se ubicó en Bs. 697.814 millones, 26,6% por encima del nivel registrado en diciembre de 2015, el cual alcanzó Bs. 551.103 millones y 82,3 % superior respecto a junio de 2015, que fue de Bs. 382.840 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 45.880 millones, superior en 22,9 % al registrado en diciembre de 2015, el cual se ubicó en la cantidad de Bs. 37.339 millones y 62,8 % superior respecto a junio de 2015, que fue de Bs. 28.176 millones.

Al cierre del semestre las captaciones del público se situaron en Bs. 631.330 millones, 27,0 % superior al nivel registrado en diciembre de 2015 de Bs. 497.141 millones y 84,1 % superior respecto a junio de 2015 cuando alcanzaron Bs. 342.965 millones.

Otro aspecto a destacar es la adquisición durante el semestre, a requerimiento del Ejecutivo Nacional, de Títulos Valores denominados Valores Bolivarianos para la Vivienda por Bs. 4.338 millones, imputables al cumplimiento de la cartera hipotecaria de construcción para vivienda principal correspondiente al año 2015. Al 30 de junio de 2016 el Banco ha adquirido, atendiendo a solicitudes del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones, por un monto de Bs. 47.559 millones, los cuales representan el 56,0 % de las inversiones totales del Banco. Para el 31 de diciembre de 2015, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 47.243 millones, que representaban el 68,2 % de las inversiones totales del Banco.

La calificadora de riesgo Fitch Ratings, en su evaluación emitida en enero de 2016, ratificó las calificaciones nacionales del Banco en “F1+ (ven)” para corto plazo y “AA- (ven)” para largo plazo, siendo la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera privada en Venezuela. De igual forma ratificó las calificaciones de riesgo internacional que otorga al Banco de “CCC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “ccc” en Viabilidad. Estas calificaciones están mayormente supeditadas al riesgo país.

### *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 67,4 % de ambas carteras se encuentra respaldado con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 70,4 %).

Los créditos de los segmentos Pequeña, Mediana Empresa y Mercado Medio están cubiertos en 98 % con algún tipo de garantía, mientras que los del segmento Alta Renta con 93 %. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo alcanzan el 51 % con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

### *Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas*

Con ocasión de la entrada en vigencia del nuevo Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.154 Extraordinario de fecha 19 de noviembre de 2014, la aprobación de las operaciones activas por parte de la Junta Directiva quedó supeditada a aquellas que excedan el 5 % del patrimonio. En virtud de lo expresado, durante el primer semestre la Junta Directiva consideró, aprobó y/o ratificó, las exposiciones crediticias de sus clientes superiores al 5 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos de distintos sectores económicos, correspondientes a 2 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs. 4.553 millones, la cual representa el 1,13 % de la cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2016.

En cuanto a las operaciones pasivas, es decir, captación de recursos del público, dicha obligación que estuvo prevista en la Ley anterior, quedó eliminada.

## Estados Financieros Comparativos de los dos últimos semestres y Distribución de Utilidades

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

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

Durante el primer semestre de 2016, la cartera de crédito bruta del Banco experimentó un crecimiento de 26,92 % respecto al saldo arrojado por la misma al cierre de diciembre del año anterior y de 81,45 % respecto al saldo al 30 de junio de 2015, situándose en Bs. 402.740 millones.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se ubicó en 0,30 % al igual que el promedio de dicho índice en el sistema financiero venezolano. Por su parte, el índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se ubicó en un rango de 1.066,38 %, siendo a diciembre de 2015 de 1.466,85 % y a junio de 2015 de 1.569,32 %.

El crecimiento de la cartera de crédito fue causado principalmente por las carteras de crédito de los sectores agrario, comercial, manufacturero y tarjetas de crédito, las cuales registran incrementos de 35,21 %, 29,5 %, 17,83 % y 15,61 %, respectivamente, respecto a sus saldos al cierre de diciembre de 2015.

Con este crecimiento el Banco alcanza un porcentaje de participación de mercado de 11,2 %, que para el cierre de diciembre de 2015 fue de 12,5 %.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 45,24 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por los créditos agrícolas con un 16,44 %, tarjetas de crédito con un 14,99 % y los de manufactura con 5,62 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al 30 de junio de 2016, es como sigue:

ACTIVIDAD	Millones de Bolívares	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	66.203	16,4
Explotación de Minas e Hidrocarburos	1.205	0,3
Industria Manufacturera	22.631	5,6
Electricidad, Gas y Agua	16	0,0
Construcción	14.013	3,5
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	149.730	37,2
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	3.132	0,8
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	103.469	25,7
Servicios Comunales Sociales y Personales	18.814	4,7
Otras Actividades	23.527	5,8
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>402.740</b>	<b>100</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 30 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 30 de junio de 2016, los cuales experimentaron un incremento de Bs. 44.820 millones (58,4 %) respecto al cierre de 2015.

Al 30 de junio de 2016, el Banco logró un excedente basado en los porcentajes de medición exigidos al cierre del semestre, calculados sobre los saldos de cartera a las fechas requeridas por las normas aplicables, cubriendo debidamente las cuotas de cumplimiento total por cada sector.

En el siguiente cuadro se exponen las cuotas de cumplimiento total por cada sector:

SECTOR	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresas	3,0	4,48
Turismo	2,5	3,58 *
Agrario	24,0	27,7 **

\* Incluye acciones la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo (SOGATUR), por Bs. 207 MM.

\*\* Incluye Bonos Agrícolas (FONDEN y PDVSA) por Bs. 818 MM.

El sector de microempresas continuó consolidando su cartera durante el primer semestre de 2016 en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 30,9 % respecto a diciembre de 2015 y de 106,25 % respecto al mismo período del año anterior. Al cierre del primer semestre de 2016, se registró un 4,48 % de cumplimiento frente a un 3 % requerido, lo cual se traduce en Bs. 14.215 millones, generando así un excedente de Bs. 4.695 millones.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 21,53 % respecto a diciembre de 2015 y de 81,14 % respecto a junio del mismo año. Al cierre del primer semestre se registra un porcentaje de cumplimiento de 3,58 %, superando así el requerimiento establecido de 2,5 %.

En cuanto a la cartera agraria, el porcentaje a cumplir a junio de 2016 fue fijado en 24 %, habiéndose alcanzado un porcentaje de 27,7 %, sin incluir bonos agrícolas. Esto representa un crecimiento de 35,2 % respecto del saldo mantenido al 31 de diciembre de 2015 y de 90,2 % respecto al registrado el 30 de junio de 2015. Con estos resultados, el Banco tiene una participación de mercado de 11,9 %. Para esta cartera se han establecido ciertas consideraciones adicionales de medición trimestrales, cumpliendo con todas las distribuciones mínimas y máximas previstas, así: "Rubros Estratégicos" (mínimo 75 % / logrado 88,7 %); "Rubros No Estratégicos" (máximo 5 % / alcanzado 3,9 %); "Inversión Agroindustrial" (máximo 15 % / alcanzado 7,1 %); y, "Comercialización" (máximo 5 % / alcanzado 0,4 %). Adicionalmente, la proporción de Cartera a Mediano y Largo Plazo alcanzó 50,1 %, siendo el mínimo requerido 20 %.

Asimismo, como parte de las directrices dictadas por el Ejecutivo Nacional, el Banco mantiene Bs. 818 millones en Bonos Agrícolas que suman a efectos del cumplimiento de la cuota obligatoria para esta cartera, ubicándose, como antes se dijo, en 27,7 %.

En cuanto a la cartera de manufactura, el Banco tiene una participación de mercado de 8,1 %. La medición de esta cartera corresponde efectuarla al cierre del año. Al 30 de junio 2016, el saldo arrojado por esta cartera fue de Bs. 22.631 millones, lo que representa un crecimiento de 18 % respecto a diciembre de 2015.

Por último, en cuanto a la cartera hipotecaria, cuya medición procede hacer al cierre del año, durante el primer semestre continuó el descenso de la demanda de créditos para proyectos de construcción de vivienda principal autorizados por el Ministerio del Poder Popular para Ecosocialismo, Vivienda y Hábitat, situación que se evidencia al considerar que en el semestre no se tramitaron solicitudes de crédito para esa cartera, afectando de esta manera el cumplimiento de obligatoriedad fijado para la misma. Esta tendencia negativa en la demanda persiste desde hace unos 11 semestres, lo que ha ocasionado adicionalmente, que el inventario de viviendas en proceso de construcción haya descendido drásticamente, lo cual, a su vez, impide la colocación de suficientes créditos de adquisición de vivienda principal como se requiere para poder dar cumplimiento a la obligatoriedad de ese segmento de la cartera hipotecaria. Aunado a ello, el efecto inflacionario de las viviendas usadas ha hecho disminuir considerablemente la demanda de créditos para su adquisición, lo que ha hecho dificultoso alcanzar los niveles de colocaciones requeridos para esta cartera.

De conformidad con el Decreto N° 2.264, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.865 de fecha 9 de marzo de 2016, el porcentaje de cartera hipotecaria obligatoria se mantiene en 20 %. Esta normativa también contempla que el 45 % de la cartera obligatoria debe ser cubierta mediante la adquisición de títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A. Cabe acotar que durante el primer semestre de 2016, la emisión realizada por dicho Fondo fue imputada al cumplimiento de la cartera obligatoria hipotecaria del año 2015.

Corresponde precisar que la redacción del precitado Decreto se presta a interpretaciones sobre la metodología a emplear para efectuar la medición de cumplimiento de la cartera, en razón de lo cual las instituciones financieras, a través de la Asociación Bancaria de Venezuela, han solicitado a la Sudeban su pronunciamiento respecto a la materia, a fin de puntualizar si los saldos de créditos de cartera obligatoria concedidos antes de 2016 deben continuar siendo considerados a los efectos de la medición o por el contrario ser excluidos, siendo significativa la diferencia de resultados en uno u otro caso.

## Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el semestre, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco ascendió a 277 millones. Por su parte, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo fue de 77.091, que equivale a 0,03 % del número de transacciones financieras efectuadas en el semestre.

A través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero, durante el semestre, como antes fue señalado, fueron reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), 77.091 transacciones reclamadas por un monto total de Bs. 2.774.735M. Del total de transacciones reclamadas, 43.832 (57 %) por un monto total de Bs. 145.068M, fueron declaradas procedentes; 23.321 (30 %) por un monto total de Bs. 2.447.781M fueron declaradas no procedentes y, 9.938 (13 %) por un monto total de Bs. 181.886M se encuentran en proceso de solución.

En el cuadro que se transcribe a continuación, se detalla la información antes señalada:

ESTADO DEL RECLAMO	Transacciones Reclamadas			
	Cantidad	%	Monto (en MBs. )	%
Procedente	43.832	57	145.068	5
No Procedente	23.321	30	2.447.781	88
En Proceso	9.938	13	181.886	7
<b>TOTALES 2016</b>	<b>77.091</b>	<b>100</b>	<b>2.774.735</b>	<b>100</b>

Las denuncias interpuestas ante la Sudeban en el semestre, equivalen a 0,8 % del total de los reclamos declarados no procedentes (13.725 casos).

En el semestre, el tiempo de solución de los reclamos formulados por los clientes se mantuvo igual al del semestre anterior, 4 días promedio.

Del total de las transacciones reclamadas procedentes por tipo de instrumento, 43 % corresponde a tarjetas de débito, 41 % a tarjetas de crédito, 9 % a cuentas corrientes y 7 % a cuentas de ahorros.

En el cuadro que se transcribe a continuación correspondiente al módulo de transmisión AT13, se resumen las transacciones reclamadas procedentes y no procedentes segmentadas por instrumento, así como su monto:

Reportados en AT13	Procedentes				No Procedentes		
Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Transacciones Reclamadas	Porcentaje	Monto del Reintegro (MBs.)	Transacciones Reclamadas	Porcentaje	Monto (MBs.)
30	Tarjetas de Crédito	17.991	41	28.753	3.044	13	28.868
31	Tarjetas de Débito	18.666	43	46.238	15.272	65	187.486
32	Tarjeta Prepagada	120	0	191	37	0	100
34	Cheques	64	0	11.417	85	0	1.326
40	Cuentas Corrientes	3.850	9	28.911	3.670	16	2.194.001
41	Cuentas de Ahorro	2.902	7	10.403	1.195	5	35.759
42	Fideicomiso	22	0	19.154	3	0	242
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	217	0	0	15	0	0
	TOTALES	43.832	100	145.068	23.321	100	2.447.782

En materia de prevención de fraudes en la modalidad de cambios de plásticos denominada “El Cambiazo”, por la que se da una sustitución fraudulenta de tarjetas de débito a los clientes al realizar operaciones en cajeros automáticos, no se ha incrementado el número de reclamos el cual se mantiene respecto al semestre anterior, situación que obedece, primordialmente, al fortalecimiento de las medidas preventivas en las áreas de monitoreo de alertas, como lo es el SMS y el bloqueo preventivo para transacciones con tarjetas de débito, haciéndolas más efectivas con el fin de prevenir el fraude a clientes que realizan transacciones que se asocian a una condición de mayor riesgo.

Continuando con la misma materia, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, según el informe de gestión correspondiente al primer semestre, destaca que los casos considerados alcanzaron a 2.826, por un monto Bs. 157.677.876,04, siendo declarados procedentes 206, instruyendo su pago por Bs. 5.968.912,64.

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 265, la de Mercantil Aliado 153 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales, la de cajeros automáticos monofuncionales 1.042 y se dispone de 171 equipos multifuncionales ubicados en 38 áreas de autoservicios “Vía Rápida Mercantil”. Para el 30 de junio de 2016, se cuenta con 62.772 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 40.583 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 14,2 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

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

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2016 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Espiñeira, 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 31 % y el de disponibilidades e inversiones en títulos valores entre las captaciones del público en 35,9 %, siendo para diciembre de 2015 de 31 % y 35,0 %, respectivamente y de 29,8 % y 36,0 %, respectivamente, para el primer semestre de 2015. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 11,9 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. El índice consolidado de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los activos productivos promedios fue de 8,7 %, siendo para el año 2015 de 6,0 % y para el primer semestre de 2015 de 5,2 %, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos financieros fue de 41,8 %, siendo para el año 2015 de 30,7 % y para el primer semestre de 2015 de 27,7 %. El índice de rentabilidad con respecto al patrimonio alcanzó 39,4 %, siendo para el año 2015 de 41,9 % y para el primer semestre de 2015 de 46,2 % y respecto a los activos fue de 2,6 %, siendo para diciembre de 2015 de 3,1 % y para el primer semestre de 2015 de 3,6 %.

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

El auditor interno emitió su informe correspondiente al primer semestre de 2016, contentivo de 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.

Apunta el informe que en las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos del Banco, se aprecia atención sobre los riesgos, adecuado gobierno corporativo y supervisión oportuna, objetivos estratégicos basados en la operatividad, cumplimiento por parte de la administración y actividades de control relativas a políticas y procedimientos. Asimismo, se ha dado la debida atención a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

Particular mención se hace de la labor de verificación del cumplimiento de la Resolución 119-10 de la Sudeban, contentiva de las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Destacan en el semestre dos revisiones efectuadas en esta materia, dirigidas a las Regiones Sur y Carabobo, las cuales cuentan con oficinas comerciales, obteniendo una calificación promedio de 1,22 – Excelente, manteniéndose en términos cualitativos respecto a la evaluación anterior, cuya calificación fue Excelente – 1,16, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo funcionan adecuadamente.

Con base a lo expuesto, en las auditorías realizadas, generales, especiales, de seguimiento, calidad y PCLC/FT, se concluye que el Banco mantiene un adecuado ambiente de Control Interno en el cumplimiento de las normativas vigentes y gestión de riesgo, lo que permite asegurar de manera razonable la eficiencia y eficacia en sus procesos e información financiera.

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

Durante el primer semestre de 2016, 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, tanto por la Sudeban, como por parte de otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Así, destacan entre los actos normativos dictados en el período los siguientes: Las Condiciones de Financiamiento que regirán el otorgamiento de Créditos para la Adquisición, Autoconstrucción, Ampliación o Mejoras de Vivienda Principal con Recursos provenientes de los Fondos regulados por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat y con Recursos Provenientes de los Fondos que al efecto cree, administre o especifique el Órgano Superior del Sistema Nacional de Vivienda y Hábitat; el Porcentaje Mínimo de la Cartera de Crédito Bruta Anual que con Carácter Obligatorio deben colocar los Bancos en Créditos Hipotecarios durante el año 2016; el Porcentaje que deberán destinar los Bancos Universales durante el año 2016 para el Financiamiento de Operaciones y Proyectos de Carácter Turístico; el Porcentaje Mínimo Obligatorio de la Cartera de Créditos que los Bancos deben destinar al Sector Agrario durante el Ejercicio Fiscal 2016;

el Convenio Cambiario N° 35, que establece las "Normas que Regirán las Operaciones del Régimen Administrado de Divisas"; el Tipo de Cambio Aplicable para la Valoración de los Estados Financieros y Registro Contable de Activos y Pasivos denominados en Moneda Extranjera; las Normas Relativas a la Declaración y Pago por parte de los Sujetos Pasivos Especiales del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF); la designación de los Bancos como Agentes de Percepción del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF); el Manual de Especificaciones Técnicas AT28 "Liquidez"; el Manual de Especificaciones Técnicas AT37 "Transferencias Electrónicas"; el Manual de Especificaciones Técnicas AT38 "Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras"; el Manual de Especificaciones Técnicas AT39 Fogade "Depósitos del Público"; la Aplicación y Registro de los Beneficios Netos originados por el efecto de la Actualización del Tipo de Cambio Oficial, de conformidad con la Resolución N° 16-03-01 del Banco Central de Venezuela; el nuevo procedimiento de notificación por medios electrónicos de requerimientos e instrucciones impartidas por las autoridades jurisdiccionales nacionales y otros organismos públicos tramitados a través de la Sudeban; el pago de la Cuota de Contribución que deben efectuar las Instituciones sometidas al control de la Sudeban; la obligación de los Bancos de garantizar los servicios bancarios y la operatividad de los sistemas de información durante el período de aplicación del Plan de Administración de Cargas instaurado por el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica y el Ajuste del pago del Cestaticket Socialista para los Trabajadores del Sector Público y Privado.

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

También en el semestre se atendieron las visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de riesgo tecnológico, calidad de servicio bancario en la red de oficinas y unidades centralizadas y las practicadas con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos asociados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo contenidas en la Resolución 119.10 y en el Manual de Especificaciones Técnicas AT37 Transferencias Electrónicas. Respecto a estas inspecciones, tocó a la Junta Directiva del Banco, en atención a lo previsto en el numeral 5 del artículo 30 y en el artículo 32 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, conocer y resolver sobre los informes e instrucciones emanados de la Sudeban relativos a tales inspecciones.

Igualmente, otros organismos de la Administración Pública, entre ellos, el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo, el Ministerio del Poder Popular de Petróleo y Minería, la Alcaldía de Caracas, el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas, el Servicio Autónomo Cuerpo de Bomberos del Estado Vargas y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL), realizaron visitas de inspección en las áreas de su competencia.

## *Productos y Servicios*

Durante el primer semestre de 2016 se atendieron más de 4.899.000 clientes, lo cual representa 110.000 nuevos clientes incorporados en el transcurso del semestre, a quienes se les continúa ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

Respecto al producto tarjeta de crédito, el Banco tiene un porcentaje de participación de 13,46 %, para una cartera de Bs. 83.307 millones (incluyendo líneas paralelas). En el primer semestre se implementó una estrategia focalizada en el incremento selectivo de los límites de crédito de los mejores clientes del portafolio para fomentar su lealtad y preferencia, lo cual representó una exposición adicional de alrededor de Bs. 7.700 millones.

Adicionalmente, con el mismo propósito se incrementaron los montos máximos de las Líneas Paralelas de Préstame y Crediplan/Credifácil a Bs. 600.000, desarrollando varias iniciativas promocionales para estas modalidades.

Para el Segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención de la Red Mercantil Aliado, distribuidos en 14 estados y en el Distrito Capital y la oferta del producto Crédito para Microempresas. De este modo, al cierre de junio de 2016 la cartera de Créditos para Microempresas alcanzó un monto de Bs. 14.215 millones, correspondiente a 12.182 clientes activos, reflejando un crecimiento en cartera de 31 % respecto a diciembre 2015 y de 106 % respecto a junio 2015. Asimismo, existen más de 291.429 Tarjetas Efectivo, experimentando un crecimiento de 10 % respecto al cierre de 2015.

Para el primer semestre de 2016 se cuentan más de 7.200 clientes activos en Mercantil Móvil Empresas y más de 600.000 en Mercantil Móvil Personas, que en su conjunto realizaron más de 65 millones de transacciones

Es de resaltar el crecimiento que ha venido presentando la funcionalidad Pronto Crédito Empresarial en Línea, generándose a través de la misma el 91 % de un total de 5.979 solicitudes de crédito, lo cual representa un 89 % del monto total de créditos liquidados (Bs. 20.070 millones).

De particular significación ha sido el impulso y desarrollo de la nueva aplicación Mercantil Móvil Empresas, que permite a los clientes realizar sus transacciones bancarias a través de su dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta), con disponibilidad las 24 horas del día, logrando ser el primer banco que otorga a sus clientes créditos a través de una aplicación móvil, manteniendo los estándares de seguridad que el Banco usualmente emplea, generando así mayor fidelidad.

Durante el primer semestre de 2016 se han registrado 9.012 dispositivos móviles asociados a 7.291 empresas afiliadas a Mercantil en Línea Empresas, las cuales generaron a través de esta nueva aplicación móvil más de 700 mil transacciones, correspondiendo 609 mil a consultas y más de 91 mil a transacciones financieras, de las cuales, 323 fueron Solicitudes de Pronto Crédito Empresarial en Línea y 91.296 a transferencias.

Para el mes de mayo de 2016, se realizó el lanzamiento de la campaña del Portal de Pagos, la cual fue creada bajo una línea comunicacional cercana y de muy fácil comprensión, con un concepto que expresaba lo fácil que era usar el Portal de Pagos Mercantil haciendo “dos cosas a la vez”, motivando su afiliación y uso. La campaña contó con medios masivos tales como radio, prensa, televisión y redes sociales, publicándose un tutorial a través de YouTube, en donde se explica al cliente paso a paso como utilizar este nuevo servicio.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar para finales de junio más de 1.390.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas y más de 86.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Empresas, quienes en conjunto realizaron en el semestre más de 382 millones de transacciones, representando el 58 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

Para el cierre del mes de junio de 2016 a través de las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, se procesaron más de 3.000.000 de transacciones, lo cual representa un porcentaje de derivación de 50,84 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran los equipos multifuncionales.

Asimismo, para el período mencionado, la distribución de transacciones por canales, fue la siguiente:

PRODUCTO	TRANSACCIONES (En Millones)	PESO (%)
Mercantil en Línea Empresas y Personas	382	58
Puntos de venta	115	18
Red de Cajeros Automáticos	64	9
Dispositivos Móviles (Personas y Empresas)	65	10
Red de Oficinas	22	3
Centro de Atención Mercantil	8	1,6
Mercantil Aliado	1	0,4

Para el cierre del mes de abril de 2016, se incorporó en el canal de Mercantil en Línea Personas la funcionalidad de afiliación y recarga de saldo para las líneas prepago celular o fija Movistar. Del mismo modo, para el mes de mayo se activó el servicio de Clave Telefónica para este mismo canal.

Al cierre del semestre la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 234.000 seguidores. La misma está dirigida a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. Con más de 38.700 planteamientos atendidos en tres años y medio, se posiciona como la cuarta cuenta del sector financiero según el indicador de influencia “Klout”, que mide la interacción entre una cuenta y sus seguidores.

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

La prevención y control en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo continúa siendo un tema de primordial atención en el Banco. En este sentido, se mantiene el Programa de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo en todos los niveles, con mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, intensificando la aplicación de la política “Conozca su Cliente”, por considerarla el medio más idóneo de obtener resultados efectivos en la actividad de prevención de legitimación de capitales y anticorrupción en general y los programas de adiestramiento dirigidos al personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, el Banco cuenta con un “Sistema Integral de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, debidamente estructurado, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control.

## ***Reconocimientos***

La revista Global Finance, en su edición del mes de febrero de 2016, por undécimo año consecutivo seleccionó al Banco como el “Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2016”. Para esta selección, la revista tomó en consideración el volumen transaccional, el rango de cobertura geográfica, el servicio a los clientes, la competitividad en precios, el desarrollo de nuevos negocios y la innovación tecnológica.

Por su parte, la consultora internacional Aon Hewitt otorgó al Banco el reconocimiento “Best Employer 2016” (mejor empleador). Entre los criterios para esta evaluación, dicha consultora tomó en cuenta la opinión de los trabajadores sobre aspectos relacionados con el compromiso, liderazgo, cultura de desempeño y marca, recopilados en el estudio de Clima y Compromiso Organizacional correspondiente al año 2015.

## ***Compromiso Social***

La inversión social de Mercantil Banco Universal, que se efectúa tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó en el primer semestre de 2016 la cantidad de Bs. 20 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 20 % a Instituciones que atienden la Educación Básica y Superior, especialmente a programas de formación para el trabajo y becas para estudios universitarios; y el 80 % a Organizaciones de Desarrollo Social que fomentan en las comunidades diferentes programas de prevención de la salud y programas sociales de atención a niños y jóvenes.

Destaca el apoyo al sector educativo a través de la Asociación Venezolana de Escuelas de Educación Católica (AVEC), con el propósito de apoyar el alcance y revisión de su proyecto educativo para el período 2016-2021. AVEC atiende a niños y jóvenes de los sectores más populares del país, a través de 1.100 centros que van desde la educación inicial, primaria, hasta media general y técnica y beneficia aproximadamente a 500.000 estudiantes.

Durante el período, resaltan además los aportes y el apoyo a programas e iniciativas de diferentes instituciones sociales, de salud y cultura, tales como la Fundación para el Desarrollo de la Educación (Fueduca), Alianza Social Venamcham, Asociación Venezolana de Buena Voluntad, Fundación Alzheimer, Un Techo para mi país Venezuela AC, Fundación Patronato del Hospital de Niños J. M. de Los Ríos (Fundahospin), Fundación Jacinto Convit, Programa de Atención Comunitaria a la Infancia (Pacomin), Fundación Circuito Sinfónico Latinoamericano Simón Bolívar y Arquidiócesis de Caracas, que desarrollan programas de formación para el trabajo, prevención contra el consumo de drogas, emprendimiento social, ciudadanía y liderazgo, inclusión laboral para personas con discapacidad física o mental, de salud e investigación médica, así como de promoción de la música.

Como parte del Compromiso Social, la Fundación Mercantil impulsó en conjunto con Alianza Social de Venamcham y la Red Venezolana de Organizaciones para el Desarrollo Social (RedSoc), un novedoso programa de “Fortalecimiento Institucional para Organizaciones de Desarrollo Social del país”, cuyo propósito es suministrar herramientas y metodologías de trabajo a estas instituciones, a fin de que le sirvan como formación y capacitación para apoyar la gestión de sus actividades de una manera más eficiente y que al mismo tiempo les sirva de base para su sostenimiento en el largo plazo. En este programa participaron más de 100 representantes de 22 instituciones en el país.

También destaca la continuación de los programas Donaciones en Línea “Un aporte por Venezuela” y el de apoyo a la cultura que desarrolla el Espacio Mercantil, un lugar de difusión y promoción de la historiografía del arte nacional, específicamente la exposición durante el semestre de la muestra “Revisiones” (huella de dos décadas de pintura de artistas venezolanos).

En relación con las actividades del voluntariado Mercantil, particular cita y reconocimiento corresponde hacer a la participación de los trabajadores en diversas actividades y programas a nivel nacional, tales como el apoyo de las oficinas comerciales en la venta de boletos de Fe y Alegría y del Hospital Ortopédico Infantil. Asimismo, destaca la participación en las actividades ambientalistas del programa Ponle Cariño a tu Escuela, “Árboles para Vivir”, realizado conjuntamente con la Sociedad de Ciencias Naturales La Salle.

### *Desarrollo y Ambiente Laboral*

Durante el semestre, el Banco continuó con la aplicación de las políticas de compensación que benefician y apoyan a los trabajadores y le permiten coadyuvar a mejorar sus condiciones económicas y calidad de vida, políticas por las cuales el Banco ha mantenido una posición competitiva en esta materia entre las instituciones del mercado financiero. Así, con fecha efectiva 1 de enero de 2016, se efectuó un ajuste salarial del 20 % al salario ordinario, que sirvió de base para el cálculo de la política anual de incremento salarial por desempeño ejecutada a partir del 1 de marzo de 2016, la cual se situó en un 35 % promedio. De esta manera, el incremento salarial promedio entre los meses de enero y junio de 2016 alcanzó un 62 %. Igualmente, en el mes de enero también se implementó un nuevo beneficio social denominado “Beca Ayuda Educativa para el trabajador o sus hijos” por un monto de Bs. 6.000 mensuales. De igual forma se han mantenido los pagos mensuales relacionados con los Tickets de Alimentación los cuales se han ido incrementado en función de la normativa vigente. Cabe acotar que el Banco proseguirá realizando acciones en esta materia.

Adicionalmente, el Banco ha puesto en sitio un Programa especial que tiene por objetivo identificar y desarrollar beneficios de retención para el personal Clave Gerencial, Profesional y Técnico de la empresa.

Lo expresado se complementa con el desarrollo de variadas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional.

Las 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.

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 delegó en algunos miembros del Comité Ejecutivo, varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Luis A. Marturet M.

Roberto Vainrub A.

Nelson Pinto 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 2016	Diciembre 31 2015
Disponibilidades	197.035.187.883	154.144.272.775
Inversiones en títulos valores	80.656.798.492	69.247.832.747
Cartera de créditos	389.921.945.573	307.411.935.388
Intereses y comisiones por cobrar	4.845.154.062	3.989.981.760
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	4.185.497.868	1.393.205.898
Bienes realizables	412.768	597.465
Bienes de uso	3.890.394.253	2.968.662.509
Otros activos	17.278.287.244	11.946.459.365
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>697.813.678.143</b>	<b>551.102.947.907</b>
<b>Pasivo</b>		
Captaciones del público	631.330.107.364	497.141.012.617
Captaciones y obligaciones con el Banavih	795.849	1.311.628
Otros financiamientos obtenidos	205.276.764	69.842.275
Otras obligaciones por intermediación financiera	1.433.278	4.136.512
Intereses y comisiones por pagar	132.669.085	104.786.598
Acumulaciones y otros pasivos	20.263.430.130	16.442.827.650
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>651.933.712.470</b>	<b>513.763.917.280</b>
<b>Patrimonio</b>		
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>697.813.678.143</b>	<b>551.102.947.907</b>

### Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Junio 30 2016	Diciembre 31 2015
Ingresos financieros	45.103.401.560	33.843.858.139
Gastos financieros	12.653.434.553	10.216.509.280
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>32.449.967.007</b>	<b>23.627.348.859</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	258.113.903	319.159.896
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	3.727.901.768	3.215.967.477
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>28.980.179.142</b>	<b>20.730.541.278</b>
Otros ingresos operativos	9.917.481.676	7.564.554.845
Otros gastos operativos	4.496.519.135	3.174.357.899
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>34.401.141.683</b>	<b>25.120.738.224</b>
Gastos de transformación	22.894.768.058	13.776.506.182
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>11.506.373.625</b>	<b>11.344.232.042</b>
Ingresos por bienes realizables	590.273.100	226.147.985
Ingresos operativos varios	1.590.782.108	157.435.753
Gastos por bienes realizables	184.697	89.358
Gastos operativos varios	2.332.369.434	1.204.458.872
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>11.354.874.702</b>	<b>10.523.267.550</b>
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	120.497.008	61.699.183
<b>Resultado Bruto antes de Impuestos</b>	<b>11.234.377.694</b>	<b>10.461.568.367</b>
Impuesto sobre la renta	3.138.220.715	4.282.216.045
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>8.096.156.979</b>	<b>6.179.352.322</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>		
Resultados acumulados	8.096.156.979	6.179.352.322
Aporte LOSEP	114.695.328	106.288.011

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

# Informe de los Comisarios

Caracas, 19 de agosto de 2016

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos 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 2016 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 18 de septiembre de 2015, a la cual asistimos.

Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración el Informe de los auditores externos, “Espíñeira, 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 crédito e inversiones, las cuales son objeto de un permanente análisis y vigilancia, que permiten establecer las provisiones apropiadas, de acuerdo a 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 2016 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.

Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

Atentamente,

  
Manuel Martínez Areu  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

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

# Estados Financieros

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

## Balance General

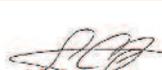
(Expresado en Bs.)

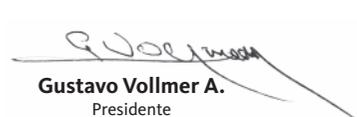
Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Junio 30 2016	Junio 30 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2015
<b>Disponibilidades</b>	196.945.394.151	197.035.187.883	154.090.193.106	154.144.272.775
Efectivo	8.462.665.178	8.462.665.178	8.491.607.452	8.491.607.452
Banco Central de Venezuela	174.296.036.753	174.296.036.753	137.641.396.706	137.641.396.706
Bancos y otras instituciones financieras del país	152.000	152.000	339.950	339.950
Bancos y corresponsales del exterior	292.013.666	381.807.398	452.759.302	506.838.971
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	13.894.526.554	13.894.526.554	7.504.089.696	7.504.089.696
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
<b>Inversiones en Títulos Valores</b>	79.470.979.390	80.656.798.492	68.516.515.275	69.247.832.747
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	9.471.843.000	9.471.843.000	2.100.000.000	2.100.000.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	20.089.209.301	21.245.780.683	18.232.290.340	18.943.344.378
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	9.627.397.457	9.627.397.457	12.291.413.348	12.291.413.348
Inversiones de disponibilidad restringida	748.213.576	777.461.296	638.833.820	659.097.254
Inversiones en otros títulos valores	39.534.316.056	39.534.316.056	35.253.977.767	35.253.977.767
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	389.868.796.086	389.921.945.573	307.376.724.101	307.411.935.388
Créditos vigentes	401.101.952.581	401.156.048.751	316.134.656.025	316.170.494.485
Créditos reestructurados	430.966.004	430.966.004	510.652.762	510.652.762
Créditos vencidos	1.174.140.629	1.174.140.629	627.456.726	627.456.726
Créditos en litigio	32.856.683	32.856.683	50.639.821	50.639.821
(Provisión para cartera de créditos)	(12.871.119.811)	(12.872.066.494)	(9.946.681.233)	(9.947.308.406)
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	4.827.761.245	4.845.154.062	3.978.434.381	3.989.981.760
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	3.415	0	374
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	1.170.366.443	1.187.620.600	1.000.991.159	1.012.443.541
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	3.621.746.177	3.621.881.422	2.894.520.370	2.894.614.993
Comisiones por cobrar	116.700.120	116.700.120	121.604.244	121.604.244
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	578	578	2.529	2.529
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(81.052.073)	(81.052.073)	(38.683.921)	(38.683.921)
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	5.469.118.654	4.185.497.868	2.184.000.645	1.393.205.898
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	4.185.514.990	4.185.514.990	1.393.223.020	1.393.223.020
Inversiones en sucursales	1.283.620.786	0	790.794.747	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
<b>Bienes Realizables</b>	412.768	412.768	597.465	597.465
<b>Bienes de Uso</b>	3.890.394.253	3.890.394.253	2.968.662.509	2.968.662.509
<b>Otros Activos</b>	17.277.366.952	17.278.287.244	11.946.380.009	11.946.459.365
<b>Total del Activo</b>	<b>697.750.223.499</b>	<b>697.813.678.143</b>	<b>551.061.507.491</b>	<b>551.102.947.907</b>
Cuentas Contingentes Deudoras	3.130.565.016	3.130.565.016	2.573.471.845	2.573.471.845
Activos de los Fideicomisos	33.850.440.792	33.850.440.792	28.110.445.227	28.110.445.227
Otros Encargos de Confianza	7.351.903	7.351.903	7.706.986	7.706.986
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	967.958.576.812	968.084.062.314	759.231.146.917	759.338.795.264
Otras Cuentas de Registro Deudoras	7.278.699	7.278.699	7.704.280	7.704.280

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Operaciones y Administración

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Finanzas

  
Juan C. Cortés T.  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

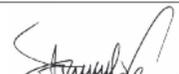
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

## Balance General

(Expresado en Bs.)

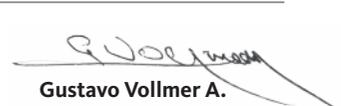
Pasivo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Junio 30 2016	Junio 30 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2015
<b>Captaciones del Público</b>	631.309.088.247	631.330.107.364	497.125.908.649	497.141.012.617
Depósitos en cuentas corrientes	467.636.436.861	467.642.655.768	349.466.099.460	349.469.735.940
Cuentas corrientes no remuneradas	255.564.624.152	255.570.843.059	181.419.795.859	181.423.432.339
Cuentas corrientes remuneradas	162.150.454.776	162.150.454.776	126.057.606.370	126.057.606.370
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	88.126.350	88.126.350	66.362.329	66.362.329
Depósitos y certificados a la vista	49.833.231.583	49.833.231.583	41.922.334.902	41.922.334.902
Otras obligaciones a la vista	6.291.288.558	6.294.396.980	4.213.611.038	4.215.561.594
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	156.361.747.394	156.370.247.653	142.543.472.184	142.548.765.626
Depósitos a plazo	527.920.064	529.265.057	529.389.732	530.236.411
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	491.695.370	493.541.906	373.336.235	376.713.046
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>	795.849	795.849	1.311.628	1.311.628
<b>Otros Financiamientos Obtenidos</b>	165.376.764	205.276.764	44.705.475	69.842.275
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	157.464.529	157.464.529	43.800.051	43.800.051
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	7.912.235	47.812.235	905.424	26.042.224
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>	1.433.278	1.433.278	4.136.512	4.136.512
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	132.596.009	132.669.085	104.738.426	104.786.598
Gastos por pagar por captaciones del público	132.596.009	132.599.814	104.738.426	104.742.958
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	0	69.271	0	43.640
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>	20.260.967.679	20.263.430.130	16.441.676.174	16.442.827.650
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones</b>	0	0	0	0
<b>Total del Pasivo</b>	651.870.257.826	651.933.712.470	513.722.476.864	513.763.917.280
<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	2.890.220.542	2.890.220.542	2.890.220.542	2.890.220.542
Reservas de Capital	282.803.546	282.803.546	281.463.245	281.463.245
Ajustes al Patrimonio	810.444.234	810.444.234	(1.425.900)	(1.425.900)
Resultados Acumulados	41.112.359.460	41.112.359.460	33.017.542.783	33.017.542.783
Ganancia (Pérdida) no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	516.077.658	516.077.658	883.169.724	883.169.724
<b>Total del Patrimonio</b>	45.879.965.673	45.879.965.673	37.339.030.627	37.339.030.627
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	697.750.223.499	697.813.678.143	551.061.507.491	551.102.947.907

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Operaciones y Administración

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Finanzas

  
Juan C. Cortés T.  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo 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

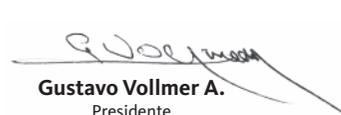
	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Junio 30 2016	Junio 30 2016	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2015
<b>Ingresos Financieros</b>	45.070.818.469	45.103.401.560	33.802.709.553	33.843.858.139
Ingresos por disponibilidades	101.790	102.182	288.544	290.795
Ingresos por inversiones en títulos valores	2.757.493.221	2.789.022.982	2.253.841.545	2.293.970.837
Ingresos por cartera de créditos	42.121.980.212	42.123.033.150	31.501.706.612	31.502.723.655
Ingresos por otras cuentas por cobrar	23.439.318	23.439.318	22.621.534	22.621.534
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	167.803.928	167.803.928	24.251.318	24.251.318
<b>Gastos Financieros</b>	12.653.204.519	12.653.434.553	10.216.457.434	10.216.509.280
Gastos por captaciones del público	12.639.552.605	12.639.561.593	10.128.120.949	10.128.129.155
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	0	221.046	0	43.640
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	12.770.964	12.770.964	87.326.715	87.326.715
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	880.950	880.950	1.009.770	1.009.770
<b>Margen Financiero Bruto</b>	32.417.613.950	32.449.967.007	23.586.252.119	23.627.348.859
Ingresos por recuperación de activos financieros	258.071.089	258.113.903	293.787.379	319.159.896
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	3.727.901.768	3.727.901.768	3.215.967.477	3.215.967.477
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	3.727.901.768	3.727.901.768	3.215.967.477	3.215.967.477
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	28.947.783.271	28.980.179.142	20.664.072.021	20.730.541.278
Otros ingresos operativos	9.738.205.208	9.917.481.676	7.569.751.249	7.564.554.845
Otros gastos operativos	4.293.197.338	4.496.519.135	3.118.142.643	3.174.357.899
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	34.392.791.141	34.401.141.683	25.115.680.627	25.120.738.224
<b>Gastos de Transformación</b>	22.892.352.046	22.894.768.058	13.773.012.038	13.776.506.182
Gastos de personal	7.904.401.029	7.904.401.029	3.979.326.220	3.979.326.220
Gastos generales y administrativos	10.927.722.267	10.930.138.279	7.069.588.324	7.073.082.468
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	3.633.096.225	3.633.096.225	2.456.177.679	2.456.177.679
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	427.132.525	427.132.525	267.919.815	267.919.815
<b>Margen Operativo Bruto</b>	11.500.439.095	11.506.373.625	11.342.668.589	11.344.232.042
Ingresos por bienes realizables	590.273.100	590.273.100	226.147.985	226.147.985
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	1.589.837.464	1.590.782.108	157.435.753	157.435.753
Gastos por bienes realizables	184.697	184.697	89.358	89.358
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	2.325.527.539	2.332.369.434	1.203.649.869	1.204.458.872
<b>Margen Operativo Neto</b>	11.354.837.423	11.354.874.702	10.522.513.100	10.523.267.550
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	120.497.008	120.497.008	61.699.183	61.699.183
<b>Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	11.234.340.415	11.234.377.694	10.460.813.917	10.461.568.367
Impuesto sobre la Renta	3.138.183.436	3.138.220.715	4.281.461.595	4.282.216.045
<b>Resultado Neto</b>	8.096.156.979	8.096.156.979	6.179.352.322	6.179.352.322
<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>	8.096.156.979	8.096.156.979	6.179.352.322	6.179.352.322
<b>Aporte LOSEP</b>	114.695.328	114.695.328	106.288.011	106.288.011

  
Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo

  
Alfonso Figueredo Davis  
Vicepresidente Ejecutivo  
de Operaciones y Administración

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente de Finanzas

  
Juan C. Cortés T.  
Gerente de Contraloría Corporativa

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Entorno Económico

## Venezuela

Durante el primer semestre del año la economía venezolana ha seguido afectada por la prolongación de la fase baja en el ciclo de precios petroleros en circunstancias en las que, a diferencia del choque petrolero negativo del año 2009, existe un stock muy inferior de activos externos para evitar restringir las importaciones requeridas para mantener el nivel de actividad y controlar la presión alcista en los precios.

A pesar de que el valor nominal de la cesta petrolera tras los mínimos del primer bimestre se ha recuperado, el promedio de este primer semestre fue de apenas US\$/b 32, que representa casi 36 % menos de los US\$/b 49,7 que promedió en igual periodo del año 2015 y que hace retroceder la cotización de nuestro fundamental rubro de exportación a las prevalecientes a fines del año 2014. Esta contracción en el precio, incluso si se mantuviesen los niveles de producción y exportación petroleras en cotas similares a las observadas en igual periodo del año 2015, indica que el valor de la factura petrolera por exportaciones podría estar alrededor de US\$ 12.500 millones, US\$ 7.327 millones menos que en el primer semestre de 2015 (-37 %). A este efecto negativo de los precios hay que sumarle el resultante de la contracción de 251.000 barriles diarios en la producción de crudos de este semestre en comparación con igual semestre de 2015. Este resultado junto a los importantes pagos de capital e intereses de la deuda pública y a pesar de los esfuerzos de reducción de las importaciones, determina que las reservas internacionales siguieran su tendencia contractiva hasta cerrar en US\$ 12.077 millones, una reducción de 26 % frente a los US\$ 16.367 millones al cierre del año 2015 y que representa un nivel que no se observaba desde diciembre del año 2002.

Síntesis de Resultados	1º Sem 2015	1º Sem 2016
<b>Producto Interno Bruto Var %</b>		
Total	-3,1	nd
Sector petrolero	-0,4	nd
Sector no petrolero	-3,3	nd
<b>Tipo de Cambio Preferencial Bs. /US\$</b>		
Fin de período	12,7	56,9
Promedio	12,2	34,1
Variación tipo de cambio %		
Fin de período	-24,2 %	349,5 %
Promedio	-14,4 %	180,4 %
<b>Inflación (Caracas) %</b>		
Variación acumulada	47,3	nd
Variación anualizada	187,3	nd
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>		
Activa promedio (6 princ. bancos)	19,2	20,8
DPF 90 días (6 princ. bancos)	14,6	14,7

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

El gasto público, como en todo el bienio pasado, ha sido el componente más sólido de la demanda interna, en un esfuerzo por contrarrestar el menor dinamismo del gasto privado; lo que se reflejó en egresos totales del Gobierno Central, que excluyen el pago del servicio de deuda, acumulados a junio de Bs. 1.300 millardos (Bs. 652 millardos en el primer semestre de 2015), que virtualmente duplican los niveles nominales en comparación con el mismo semestre del año pasado. En relación con los ingresos derivados de los impuestos bajo jurisdicción del SENIAT también se observa un considerable aumento, en parte como resultado de los ajustes nominales en todas las transacciones que el actual proceso inflacionario trae asociado. En el primer cuatrimestre la recaudación pasó de Bs. 279 millardos a Bs. 765 millardos, una expansión de 175 %.

La liquidez monetaria en este semestre se elevó en términos nominales 30,9 % (32,6 % en el primer semestre del año pasado) como consecuencia del incremento en 28,6 % de la base monetaria (que compara con 36,2 % en el primer semestre de 2015) y de la generación de dinero secundario a través del crédito bancario, que creció en 42 % (40,4 % en igual semestre de 2015). A diferencia del primer semestre del año pasado en el que la política monetaria perseguida por el Banco Central de Venezuela a través de sus operaciones de mercado abierto, generaron una absorción neta de medios de pago en poder del público en el orden de los Bs. 15,5 millardos; en la primera mitad de 2016 el signo de la política monetaria vía Operaciones de Mercado Abierto (OMA) resultó ser moderadamente expansivo, al contabilizar una inyección neta de Bs. 2,7 millardos.

En este ambiente monetario, las tasas de interés se movieron levemente al alza, dentro de los límites máximos y mínimos regulatorios. En el caso de las tasas activas se ajustaron de 19,2 % en promedio del primer semestre de 2015 a 20,9 %, este año, lo que representa un incremento de 177 pb. En el caso de las tasas pasivas rendidas por los depósitos a plazo fijo a 90 días experimentaron un aumento de solo 56 pb al pasar de promediar 14,6 % a 15,1 %, en contraste con el de las tasas de ahorro que disminuyeron en 76 pb, al pasar de 13,5 % a 12,7 % en igual periodo.

# Análisis de Resultados

## Consolidados con Sucursales en el Exterior

### Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 30 de junio 2016, 31 de diciembre y 30 de junio de 2015 y se comentan las principales variaciones al comparar junio 2016 con diciembre 2015.

#### Resumen del Balance General Consolidado con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado  
(En miles de Bs. excepto porcentajes)

	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Jun. 2016 vs. Dic. 2015		Jun. 2016 vs. Jun. 2015	
	2016	2015	2015	Aumento/ (Disminución)		Aumento/ (Disminución)	
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares	%	bolívares	%
Total Activo	697.813.678	551.102.948	382.840.865	146.710.730	26,6	314.972.813	82,3
Disponibilidades	197.035.188	154.144.273	102.229.478	42.890.915	27,8	94.805.710	92,7
Inversiones en Títulos Valores	80.656.798	69.247.833	53.950.519	11.408.966	16,5	26.706.280	49,5
Cartera de Créditos (neta)	389.921.946	307.411.935	214.848.791	82.510.010	26,8	175.073.155	81,5
Captaciones del Público	631.330.107	497.141.013	342.964.955	134.189.095	27,0	288.365.152	84,1
Patrimonio	45.879.966	37.339.031	28.176.012	8.540.935	22,9	17.703.954	62,8

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 2016 el activo total consolidado con sucursales en el exterior de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 697.814 millones lo que representa un incremento de Bs. 146.711 millones (26,6 %) y Bs. 314.973 millones (82,3 %) con relación a diciembre y junio de 2015, respectivamente. La composición del activo total mantuvo a la cartera de créditos como elemento principal con una participación de 55,9 %; el portafolio de inversiones presenta una contribución de 11,6 %; mientras que las disponibilidades al final del semestre alcanzaron una participación de 28,2 %.

Al 30 de junio de 2016 Mercantil Banco Universal es el cuarto banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 10,8 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 21,2 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 59,5 % de participación del total del sistema financiero.

## Disponibilidades

Al 30 de junio de 2016 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 197.035 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 42.891 millones (27,8 %) y Bs. 94.806 millones (92,7 %) con relación a diciembre y junio de 2015, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 31,2 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 44,0 %, siendo de 31,0 % y 44,9 % para diciembre 2015, respectivamente.

## Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

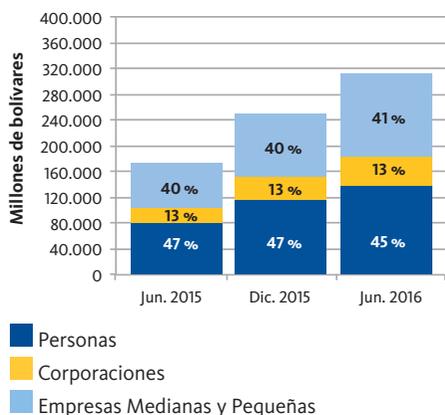
Semestre finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Junio 30 <b>2016</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2015</b> bolívares	Junio 30 <b>2015</b> bolívares	Jun. 2016 vs. Dic. 2015 <b>Aumento/ (Disminución)</b>		Jun. 2016 vs. Jun. 2015 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
				bolívares	%	bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	9.471.843	2.100.000	4.209.961	7.371.843	351,0	5.261.882	125,0
Estado venezolano y entes públicos	70.362.855	66.463.046	49.119.759	3.899.809	5,9	21.243.097	43,2
Gob. y agencias garantizadas por Gobierno EE. UU.	54.012	25.689	90.866	28.323	110,3	(36.854)	(40,6)
Otros	768.088	659.097	529.933	108.991	16,5	238.155	44,9
<b>Total Inversiones</b>	<b>80.656.798</b>	<b>69.247.833</b>	<b>53.950.519</b>	<b>11.408.966</b>	<b>16,5</b>	<b>26.706.280</b>	<b>49,5</b>

Al 30 de junio de 2016 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 80.657 millones, superior en Bs. 11.409 millones (16,5 %) y Bs 26.706 millones (49,5 %) con relación a diciembre y junio de 2015, respectivamente. Asimismo, al 30 de junio de 2016 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 87,2 % en títulos emitidos o avalados por el Estado venezolano y Entes Públicos; 11,7 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 60 días; 1,0 % 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 0,5 veces el patrimonio y 3,2 % de los activos.

Al 30 de junio de 2016, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 47.888 millones, los cuales representan el 59,4 % del portafolio de inversiones y 1,0 veces el patrimonio (Bs. 47.243 millones, los cuales representan el 68,2 % del portafolio de inversiones y 1,3 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2015).

## Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



## Cartera de Créditos

Al 30 de junio de 2016 alcanzó un total de Bs. 389.922 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 82.510 millones (26,8 %) y Bs. 175.073 millones (81,5 %) con relación a diciembre y junio de 2015, respectivamente. Al cierre de junio de 2016, Mercantil Banco Universal ocupa la segunda posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector turismo, manufactura, agrario e hipotecario con una participación del 9,7 %, 8,1 %, 11,9 % y 6,5 %, respectivamente. 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 0,3 % igual al sistema financiero venezolano.

El 99,6 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 30 de junio de 2016. La provisión para la cartera de créditos consolidada con sucursales en el exterior representa una cobertura de 1.066,5 % de la cartera vencida y en litigio (1.466,9 % y 1.569,5 % al 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, respectivamente).

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

Semestre finalizado	Promedios del Sistema	Junio 30 2016	Diciembre 31 2015	Junio 30 2015
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,3	0,3	0,2	0,2
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	1.026,3	1.066,4	1.466,9	1.569,5
Provisión Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta (%)	2,8	3,2	3,1	3,2

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

## Cartera de Créditos Bruta Por Situación

Semestre finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Junio 30 2016		Diciembre 31 2015		Junio 30 2015	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	401.156.049	99,6	316.170.494	99,6	221.027.363	99,2
Reestructurada	430.966	0,1	510.653	0,2	524.493	0,4
Vencida	1.174.141	0,3	627.457	0,2	456.118	0,4
En Litigio	32.857	0,0	50.640	0,0	19	0,0
<b>Total</b>	<b>402.794.012</b>	<b>100,0</b>	<b>317.359.244</b>	<b>100,0</b>	<b>222.007.992</b>	<b>100,0</b>

Al 30 junio de 2016 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 29,5 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial y turístico. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

### 30 de junio de 2016

Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria <sup>(a)</sup>	66.203.358	27,59	24,00	13	Saldo promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015 y 2014
Microempresarial	14.214.569	4,48	3,00	24	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015.
Hipotecaria <sup>(b)</sup>	9.071.025	2,86	-	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015.
Turismo <sup>(c)</sup>	8.482.852	3,58	2,50	12,07 ó 9,07	Saldo promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015 y 2014
Manufactura <sup>(d)</sup>	22.630.733	7,13	-	18 ó 16,20	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015
	120.602.538	45,64	29,50		

- a) En mayo y julio de 2012 el Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A. (PDVSA), respectivamente, emitieron obligaciones al portador no convertibles en acciones destinadas 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; 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 en julio de 2012; el monto de la cartera agraria sumando estas inversiones asciende a Bs 67.021 millones al 30 de junio de 2016. Al 30 de junio de 2016 el Banco ha destinado el 86,7 % a rubros considerados estratégicos, 3,9 % a rubros considerados no estratégicos y 7,1 % destinado a inversión agroindustrial y 0,4 % a comercialización. Asimismo, al 30 de junio de 2016 se mantienen créditos a mediano y largo plazo que representan el 50,7 % del total de la cartera agraria.
- b) Al 30 de junio de 2016 el Banco mantiene Bs 37.581 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 15.162 millones son imputables a la cartera hipotecaria del 2015. Posteriormente, en enero de 2016, dicho Fondo dio a conocer el prospecto de la Emisión Privada de los Valores Bolivarianos para la Vivienda 2015-II, según el cual le fue asignado al Banco la adquisición de Bonos por Bs 4.388 millones destinado al cumplimiento del tramo de construcción al 31 de diciembre 2015, con lo cual el cumplimiento del 14,6 alcanzado a esa fecha, llega a un máximo computable del 17,1 %.
- c) Al 30 de junio de 2016 el Banco cumplió con el porcentaje mínimo requerido de la cartera de créditos destinada al sector turismo (incluye acciones de SOGATUR por Bs 207 millones), el monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs 8.690 millones.
- 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, así como estatales.

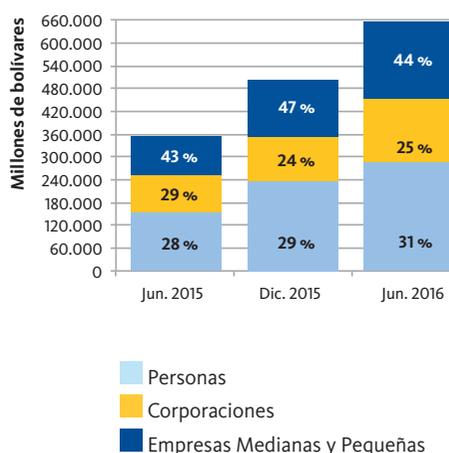
## Captaciones del Público

### Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios

Al 30 de junio de 2016 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 631.330 millones lo que representa un aumento de Bs. 134.189 millones (27,0 %) y Bs. 288.365 millones (84,1 %) con relación a diciembre y junio de 2015, respectivamente.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs. 467.643 millones, 33,8 % de incremento respecto al semestre anterior representando el 74,1 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs. 13.821 millones (9,7 %) y los depósitos a plazo disminuyeron Bs. 1 millón (0,2 %), al comparar con el cierre del semestre anterior.

Al cierre de junio 2016, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 21,5 % 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 11,2 %.



## Patrimonio

Al 30 de junio de 2016 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 45.880 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 8.541 millones (22,9 %) y Bs. 17.704 millones (62,8 %) con relación al cierre de diciembre y junio de 2015, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2015, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2016 de Bs. 8.096 millones, aumento de Bs. 811 millones por ajustes de fluctuación cambiaria y disminución de Bs. 367 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, entre otros.

Para Mercantil Banco Universal, al 30 de junio de 2016, el índice de patrimonio sobre activos es de 11,9 %<sup>1</sup> (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 14,2 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (10,0 % y 12,7 % al 31 de diciembre de 2015 y 9,4 % y 14,1 % al 30 de junio de 2015, respectivamente).

## Ganancias y Pérdidas

### Ganancias y Pérdidas

#### Consolidado con Sucursales en el exterior

### Margen Financiero

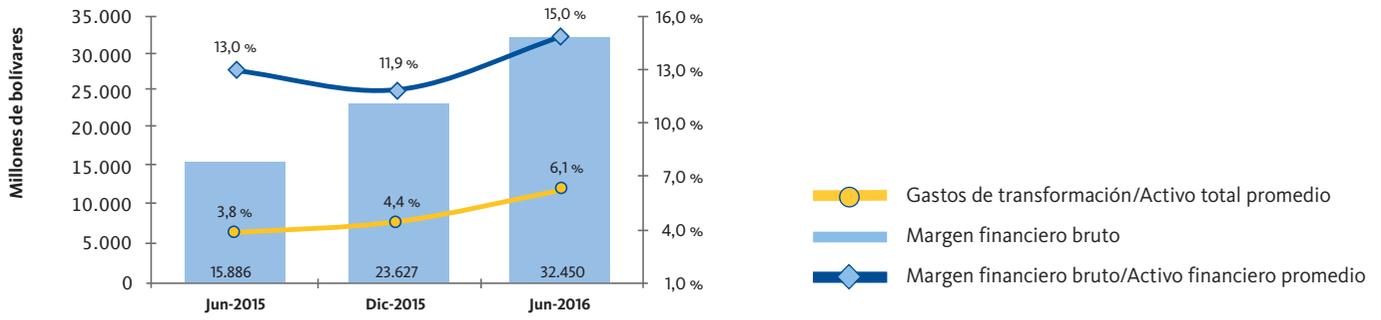
Semestre finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Jun. 2016 vs. Dic. 2015		Jun. 2016 vs. Jun. 2015	
	2016	2015	2015	Aumento/ (Disminución)	%	Aumento/ (Disminución)	%
	bolívares	bolívares	bolívares	bolívares		bolívares	
Ingresos Financieros	45.103.402	33.843.858	22.294.101	11.259.543	33,3	22.809.301	102,3
Gastos Financieros	12.653.435	10.216.509	6.409.052	2.436.925	23,9	6.244.382	97,4
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>32.449.967</b>	<b>23.627.349</b>	<b>15.885.049</b>	<b>8.822.618</b>	<b>37,3</b>	<b>16.564.918</b>	<b>104,3</b>
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	258.114	319.160	199.685	(61.046)	(19,1)	58.429	29,3
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	3.727.902	3.215.967	1.620.241	511.934	15,9	2.107.661	130,1
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>28.980.179</b>	<b>20.730.541</b>	<b>14.464.492</b>	<b>8.249.638</b>	<b>39,8</b>	<b>14.515.687</b>	<b>100,4</b>
Otros ingresos netos	5.148.967	3.507.533	1.875.226	1.641.433	46,8	3.273.740	174,6
Gastos de Transformación	22.894.768	13.776.506	8.259.081	9.118.262	66,2	14.635.687	177,2
Impuesto sobre la renta	3.138.221	4.282.216	2.098.411	(1.143.995)	(26,7)	1.039.810	49,6
<b>Resultado neto</b>	<b>8.096.157</b>	<b>6.179.352</b>	<b>5.982.226</b>	<b>1.916.805</b>	<b>31,0</b>	<b>2.113.931</b>	<b>35,3</b>

<sup>(1)</sup> Se obtiene de dividir el patrimonio más provisión genérica y anticíclica para cartera de créditos y microcréditos entre el total de activos menos las colocaciones y disponibilidades mantenidas en el Banco Central de Venezuela (BCV), así como bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

## Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el primer semestre de 2016 Bs. 32.450 millones, lo que representa un incremento de Bs. 8.823 millones (37,3 %) y Bs. 16.565 millones (104,3 %) con relación al margen de los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, respectivamente. El aumento con respecto al 31 de diciembre de 2015, 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 2016 fue de 15,0 % en comparación al mismo periodo el año anterior de 13,0 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 45.103 millones registrando un incremento de 102,3 % con relación al mismo semestre del año anterior. Los gastos financieros se ubicaron en Bs. 12.653 millones 97,4 % superior respecto al mismo periodo del año anterior.

## Evolución del Margen Financiero



El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 63,8 % al 30 de junio de 2016 (63,8 % y 64,7 % al 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, respectivamente).

## Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el primer semestre de 2016 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 3.728 millones lo que representa un aumento de Bs. 512 millones (15,9 %) y de Bs. 2.108 millones (130,1 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 12.872 millones al 30 de junio de 2016 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 1.066,5 %.

## Otros Ingresos, netos

Los Otros Ingresos netos alcanzaron en el primer semestre de 2016 un total de Bs. 5.149 millones, lo que representa un aumento de Bs. 1.641 millones (46,8 %) y Bs. 3.274 millones (174,6 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, respectivamente. La variación respecto al primer semestre de 2015, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 2.656 millones (114,3 %) 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 semestre.
- Aumento de Bs. 118 millones (31,3 %) 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 2016 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 495 millones.

- Aumento de Bs. 38 millones (38,2 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos.
- Disminución de Bs. 462 millones (49,8 %) 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 2016 un total de Bs. 22.895 millones lo que representa un aumento de Bs. 9.118 millones (66,2 %) y Bs. 14.636 millones (177,2 %) con relación a los semestres finalizados el 31 de diciembre y 30 de junio de 2015, respectivamente. El aumento con respecto al primer semestre de 2015, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 4.699 millones (146,6 %) en gastos de personal. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes con el mercado. Los activos por empleado, pasaron de Bs. 52 millones en el 2015 a Bs. 105 millones en el 2016.
- Aumento de Bs. 1.980 millones (95,2 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 7.956 millones (267,5 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 2.944 millones (284,5 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros, Bs. 3.091 millones (249,2 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 849 millones (191,2 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 1.072 millones (421,2 %) en otros gastos generales administrativos.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el primer semestre de 2016 fue de 6,1 % en comparación con 3,8 % del primer semestre de 2015, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 46,7 % siendo para primer semestre de 2015 de 32,7 %. Los gastos de personal y operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 180,9 % en el año 2015.

### *Impuestos y Contribuciones*

Para el semestre finalizado el 30 de junio de 2016 Mercantil Banco Universal y sus sucursales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 1.712 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 1.102 millones por Impuestos Municipales, Bs. 3.633 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 427 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y Bs. 523 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs. 10.354 millones y representan el 30,9 % de los gastos del Banco. (Bs. 5.710 millones y 42,2 % al 30 de junio de 2015, respectivamente).

El gasto de impuesto sobre la renta aumentó Bs. 1.040 millones respecto al primer semestre de 2015, debido principalmente a que las actividades financieras quedaron excluidas del sistema de ajuste por inflación como consecuencia de cambios en la normativa fiscal en Venezuela.

# Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

## Direcciones Corporativas

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

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

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

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

## Oficinas Internacionales

### Agencia y Sucursal

#### ESTADOS UNIDOS

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  
cmontoliu@mercantilcb.com

#### CURAZAO

SUCURSAL CURAZAO  
Abraham de Veerstraat #1  
Willemstad, Curazao  
Tel.: (5999) 432 5000  
Fax: (5999) 461 1974 / 432 5049  
rbernabela@mercantilcu.com

## Oficinas de Representación

### BOGOTÁ

Carrera 13, N° 119-95, Oficina 105  
Bogotá, Colombia  
Tel.: (57-1) 635 0035  
consultores48@gmail.com

### LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, Pisos 15 y 17  
San Isidro, Lima 27, Perú  
Tel. (511) 442 5100  
Fax. (511) 442 5100 Ext. 237  
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

### MÉXICO

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

### NUEVA YORK

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

### SAO PAULO

Av. Paulista, N° 1765, Conjunto 131 -13° andar  
Bela Vista- São Paulo- Brasil  
Cep: 01311-020  
Tel.: (55-11) 5105-8204  
mercansp@uol.com.br  
mercan.mao@uol.com.br



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

Avenida Andrés Bello N° 1

Edificio Mercantil

Caracas 1050, Venezuela.

Teléfono: (58-212) 503.1111