



# Informe **Primer Semestre** 2023

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



## Informe Primer Semestre 2023

### Contenido

Presentación	3
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	7
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	8
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursal en el Exterior	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	29
Análisis de Resultados Consolidados	33
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	39



Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 12.484 millones, un patrimonio de Bs 2.631 millones y más de 2.500 trabajadores. Es la principal subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 98 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 30 de junio de 2023, con más de cuatro millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 200 oficinas a nivel nacional y más de 50.000 puntos de venta; además disponen de acceso a todos los servicios las 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular, Internet y el servicio de asistencia virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), canal que al 30 de junio, alcanzó más de 550.000 conversaciones, siendo uno de los principales medios de interacción con los clientes.

Mercantil, C.A., Banco Universal es el primer banco del sector privado en Venezuela en Depósitos de Ahorro con 24,2 % del mercado y es tercero en Depósitos en Moneda Extranjera y Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la Vista con una participación de mercado de 12,7 % y 16,6 %, respectivamente.

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 sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima.

Por intermedio de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente del 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

(Consolidados con Sucursal en el Exterior)

Junio 2023



Cartera de créditos /  
Captaciones del público ➔ **57,3 %**

Disponibilidades /  
Captaciones del público ➔ **87,5 %**



ROE ➔ **54,9 %**

ROA ➔ **12,6 %**

Morosidad ➔ **0,9 %**



Número de  
empleados **2.521**



Puntos  
de Venta **50.399**



Oficinas en  
Venezuela <sup>(1)</sup> **200**

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

## Participación de Mercado

(Sistema financiero privado venezolano)



%	Lugar	
16,6	3°	Captaciones Totales + Otras Obligaciones a la Vista
12,7	3°	Depósitos en Moneda Extranjera
14,9	4°	Total Activo
14,7	4°	Cartera de Créditos Bruta

## Resultado Neto

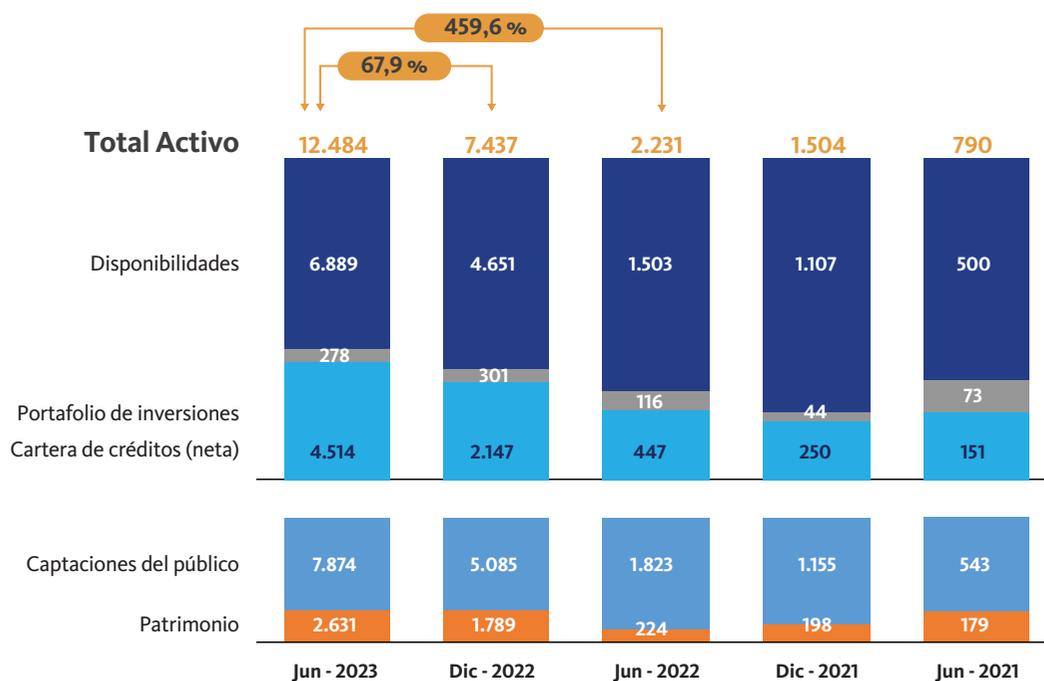


**Bs 635**  
MILLONES

Aumentos de 71,8 % y 7.617,9 %  
en comparación con el segundo y  
primer semestre de 2022,  
respectivamente.

## Estado de Situación Financiera

(Expresado en millones de Bs)





# Junta Directiva

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

## Administración

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

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

(1) Miembro del Comité de Auditoría

(2) Miembro del Comité de Capital Humano y Nominaciones

(3) Miembro del Comité de Riesgo

(\*) Miembro del Comité Ejecutivo

# **Convocatoria Asamblea Ordinaria**

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

## **CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA**

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N°1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 22 de septiembre de 2023, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 30 de junio de 2023, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
3. Considerar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Lara, Marambio y Asociados (Deloitte)"; y, b) la Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno, se encontrarán a su disposición con veinticinco (25) días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas.

Caracas, 24 de agosto de 2023.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner  
Secretario Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 24 de agosto de 2023

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al primer semestre del año 2023.

Los Estados Financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2023 incluidos en esta Memoria, que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos Estados Financieros han sido examinados por los Auditores Externos del Banco, señores “Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta Memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales Estados Financieros.

## **Entorno Económico / Situación Económico-Financiera**

Durante el primer semestre de 2023 se mantuvo el desempeño favorable de la actividad económica interna, si bien con tasas de crecimiento menores con respecto a los registros de doce (12) meses atrás una vez transcurrido el efecto del rebote estadístico, tras superarse los efectos de la pandemia y la fase contractiva del ciclo iniciada en el primer trimestre de 2014.

El Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo la orientación de la política monetaria y cambiaria iniciada en agosto de 2018, reforzada con el uso del esquema del anclaje cambiario y de sus intervenciones en las mesas de cambio para moderar el crecimiento de los agregados monetarios y desacelerar el aumento de los precios. De allí que la base monetaria arrojó un crecimiento de 80 % en el primer semestre de 2023 (143 % en igual lapso de 2022), mientras que la liquidez monetaria creció 104 % acumulado al mes de junio de 2023, muy similar al registro de igual período de 2022 (103 %). Por su parte, el tipo de cambio oficial acumuló un desplazamiento de 60,2 % entre enero y junio de 2023, lo que resultó superior al registro de igual lapso de 2022 (20,4 %). El aumento del precio de la divisa y los ajustes de tarifas de los servicios básicos, determinaron en gran parte la aceleración en la tasa de inflación hasta 108,4 % en el primer semestre de 2023 (38 % en el primer semestre de 2022). No obstante, el ajuste intermensual de precios se mantuvo entre marzo y junio de 2023 en promedio en un dígito.

En cuanto al desempeño del sistema bancario, la cartera de créditos de la banca registró un aumento de 117,0 % acumulado al mes de junio del 2023, superior al registro de 89,5 % de igual lapso de 2022. Las colocaciones crediticias alcanzaron US\$ 998,6 millones al cierre de junio de 2023, para un aumento de US\$ 261,3 millones con respecto al cierre de diciembre de 2022. Destaca que, a comienzos de año, se aumentó hasta 30 % el porcentaje que sobre el saldo de los depósitos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2022 podrá conceder la banca en préstamos en bolívares, en tanto que se mantuvo en 25 % el porcentaje mínimo que se debió destinar a la Cartera Productiva Única Nacional. Por otra parte, el coeficiente de encaje legal se mantuvo en 73 % y la banca, en promedio, registró déficit de encaje a lo largo del primer semestre del año.

En materia de tasas de interés, los réditos de la cartera productiva se mantuvieron en 6 % y para los créditos comerciales y microcréditos quedaron inalterados entre un mínimo de 8 % y un máximo de 16 %. Además, en línea con la recuperación económica, la calidad de la cartera de créditos mejoró. El indicador cartera vencida + litigio como porcentaje (%) de la cartera bruta, pasó de 3,1 % en diciembre de 2022 a 2,5 % en junio de 2023, siendo este el registro más bajo para igual mes desde el año 2021.

En cuanto a las captaciones de la banca, estas arrojaron un aumento de 78,4 % en el primer semestre de 2023, esto es, 2.826 puntos básicos (pb) superior al aumento experimentado en el primer semestre de 2022 (50,2 %).

Desde el lado de los indicadores de eficiencia, si bien la banca continuó haciendo esfuerzos para contener el crecimiento de los gastos, las mayores presiones inflacionarias de la primera parte del año determinaron un aumento de 176,2 % en los gastos de personal + generales + administrativos que, siendo superior al crecimiento del activo promedio, determinó una desmejora en el indicador de eficiencia (gastos de personal + generales y administrativos entre el activo promedio) que pasó de 8,6 % al cierre de diciembre de 2022 a 9,5 % en junio de 2023.

Finalmente, en cuanto a los indicadores de rentabilidad, el mayor crecimiento de los ingresos por cartera de créditos frente a los gastos por captaciones en el primer semestre de 2023 (275,7 % vs. 80,7 %), determinaron una mejora en el ROA y el ROE. El ROA pasó de 5,2 % al cierre de diciembre de 2022 a 8,3 % en junio de 2023, en tanto que el ROE cerró en 35,2 % en el primer semestre de 2023 desde 27 % en diciembre de 2022.

En cuanto a los Estados Financieros del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del primer semestre de 2023 fue de Bs 635 millones, que, en términos nominales, presenta un aumento de 71,8 % con relación a la obtenida en el segundo semestre de 2022, de Bs 370 millones.

El activo total se situó en Bs 12.484 millones, 67,9 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2022 de Bs 7.437 millones. El patrimonio alcanzó Bs 2.631 millones, 47,1 % superior al registrado en diciembre de 2022, el cual se ubicó en Bs 1.789 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs 7.874 millones, 54,8 % superior respecto al nivel registrado en diciembre de 2022, de Bs 5.085 millones.

Durante el primer semestre de 2023, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales (incluido Impuesto Sobre La Renta, que por su cuantía merece destacar), que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 306 millones y representan 27,7 % de los gastos de transformación del Banco, correspondiendo Bs 114 millones al gasto de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) neto del Impuesto Sobre la Renta Diferido, adicional al Impuesto a Grandes Patrimonios (IGP) por Bs 4 millones.

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

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la Cartera de Crédito para junio de 2023, señalan que 80,8 % se encuentra respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la cartera contingente, la proporcionalidad de las garantías es de 82,0 % (abarca las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos 79,8 % de los créditos otorgados a los segmentos Pymes y Empresas Medianas poseen algún tipo de garantía, y el segmento Banca Premium y Banca Digital poseen el 82,8 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo y Multinacional poseen 97,9 % respaldado con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

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

En materia de operaciones activas, en el primer semestre de 2023, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio, por un monto que asciende a la suma de Bs 531 millones.

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

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

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

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

La cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 109,8 % respecto al saldo arrojado al cierre del mes de diciembre de 2022, al ubicarse en Bs 3.154,8 millones. Así, el Banco se sitúa de quinto (5°) en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 10,6 %. Por otra parte, considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la cuarta (4°) posición, con una participación de 14,7 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,8 %, menor que el del sistema financiero venezolano, el cual reportó 2,5 %. El índice de cobertura, calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio, aumentó con respecto a diciembre de 2022, al situarse en 382,7 % frente a 379,9 %.

Con relación a los saldos de cierre de diciembre 2022, el crecimiento en las colocaciones fue de 109,8 %, promovido principalmente por los créditos comerciales.

La cartera de créditos bruta a junio de 2023 está distribuida en los siguientes sectores económicos:

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>En Bolívares</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Agrícola, Pesquera y Forestal	785.990.487	24,91
Electricidad, Gas y Agua	120.740	0,00
Construcción	66.274	0,00
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	2.042.627.843	64,75
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	13.540.698	0,43
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes		
Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	172.127.239	5,46
Servicios Comunales Sociales y Personales	119.741.106	3,80
Otras actividades	20.650.258	0,65
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>3.154.864.645</b>	<b>100,00</b>

De conformidad con lo establecido en diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia el sector microempresarial y a la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN), un porcentaje de la cartera de créditos bruta. Las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras al 30 de junio de 2023, se encuentran por encima de lo exigido en la normativa vigente, conforme se muestra en el siguiente cuadro resumen:

	<b>Porcentaje (%) Requerido</b>	<b>Porcentaje (%) Alcanzado</b>
Microempresarial	3,00	3,53
Cartera Productiva Única Nacional	25,00	40,65

En cuanto a la evolución de la cartera de créditos dirigida al sector microempresarial, es de acotar que los microcréditos alcanzaron un crecimiento durante el primer semestre de 2023 en sus diversas modalidades de atención de 192,2 % respecto a diciembre de 2022, con un saldo de Bs 53,0 millones.

Por otra parte, los créditos destinados a la CPUN cerraron con un saldo de Bs 785,9 millones. Estos créditos fueron dirigidos al sector agroalimentario, los cuales están concentrados en el sector primario de los rubros maíz y arroz, así como en el sector agroindustrial de los mismos.

## **Productos y Servicios**

Para el cierre del primer semestre de 2023, el Banco registró un total de 4.179.380 clientes activos y titulares de al menos un (1) producto, a quienes continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

La cartera de tarjetas de crédito cerró en Bs 46.728.039, lo que representó 1,80 % del total de la cartera de créditos del Banco, contando con 1.955.007 tarjetahabientes.

Al cierre señalado, el Banco logró una participación de mercado de 12,7 %, convirtiéndose en el tercero del sistema financiero privado, con más de US\$ 115 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$ 880 millones. También en el período señalado se activaron más de 36 mil cuentas en Moneda Extranjera.

Por su parte, la asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), *chatbot* disponible en la página web del Banco, alcanzó 550.173 conversaciones, para sumar 5.845.893 desde que inició este servicio, lo cual implica un incremento de 173 % con respecto al total de conversaciones logradas en el mismo período del año 2022, manteniéndose como uno de los canales digitales de interacción con el cliente más importantes del Banco. Durante el semestre le fueron incorporadas nuevas funcionalidades, entre las que destacan, la interacción por voz del cliente; notificación de vencimiento de claves; consulta de estatus del reclamo del cliente; suspensión de tarjetas de débito; captura de instrucción de pago para los accionistas con custodia del Banco y, transferencia de la conversación al operador humano, con la posibilidad de capturar reclamos. También se acumularon más de 1.426.784 gestiones de esquemas de seguridad, 15.712 consultas de estatus de reclamos y 4.154 conversaciones del chat con agentes humanos, mejorando así la experiencia del cliente, cuyo grado de satisfacción arrojó un NPS (Net Promoter Score) de 51,24 %. Adicionalmente, MIA fue reconocida con el galardón Platino a los Innovadores Financieros de las *Fintechs* de Las Américas, en la categoría de Experiencia del Cliente (CX) e innovación en la manera de llegar al cliente.

Sobre la estrategia de *Open Banking*, se mantuvo la oferta de los API de pagos (interfaces de programación de aplicaciones), incrementando la cantidad de clientes que se han integrado a los distintos botones de pago (Tarjetas, Móviles y Vuelto). También se incorporaron mejoras a los API de búsqueda de pagos móviles para hacerlos más flexibles y procurar con ello mayor usabilidad. En cuanto al API de transferencia de archivos, este ha sumado la conciliación a los ya manejados, como son nómina, domiciliación, pagos a proveedores, respuesta de estos archivos y movimientos diarios de las cuentas. Para el cierre del semestre, *Open Banking* registró un crecimiento de 10 % en transacciones.

En cuanto a Mercantil Móvil Empresas (MME), los productos Pago Móvil C2P y Vuelto han permitido a los pequeños comercios que no poseen una web o app propia, incrementar su recaudación y ofrecer un servicio expedito al cliente, contando al corte del semestre con 14 mil dispositivos activos, proyectándose un crecimiento del 20 % para el segundo semestre del año.

Por su parte, Mercantil Móvil Personas (MMP) continúa con la entrega de valor. Le fueron incluidas mejoras de seguridad para mantener a la app a la vanguardia tecnológica y de mejores prácticas del mercado financiero, reflejando actualmente una calificación de 4.0 en Android y de 3.9 en iOS, siempre con el reto constante de cubrir las expectativas de los usuarios.

Bajo el marco de la transformación digital y cumpliendo con el compromiso de entrega continua de valor, a Mercantil en Línea (Nueva Experiencia) se le agregaron las funcionalidades de Pagos de Servicios sin presentación de deuda, Fideicomiso y Tpago. Su diseño intuitivo y dinámico, permite realizar transacciones de valor de forma cómoda, desde cualquier dispositivo.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del primer semestre de 2023 se totalizaron más de 591 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales 99,69 %, se realizaron por canales electrónicos.

Respecto de la red Tpago, se continuó con la implementación de iniciativas e innovaciones para mejorar la experiencia del cliente e impulsar la recaudación. En este sentido, la app se enriqueció con una serie de funcionalidades, tales como, el autocompletado de la clave temporal que llega por mensaje de texto; el buscador para mejorar la experiencia en la selección de los bancos; la afiliación del servicio de venta de divisas; la solicitud de Tpago en el sistema operativo iOS y, la construcción del mensaje para realizar un envío de pago móvil por SMS, lo que permite realizar pagos móviles cuando no se cuente con servicio de internet. Todas estas nuevas funcionalidades contribuyeron al uso de la app. Al término del primer semestre Tpago alcanzó un total de 2.342.112 clientes afiliados, de los cuales 2.273.637, corresponden a pagos entre personas y 68.475 a pagos entre personas y comercios. Del total de 163 millones de transacciones realizadas a través de las Bancas en Línea y de las Bancas Móviles, 152 millones fueron a través de Tpago Personas (P2P) y 7,4 millones a través de Tpago para Comercios (P2C).

En cuanto a los Puntos de Venta (POS), con el apoyo de la red de oficinas se afiliaron 1.136 nuevos POS facturando esos comercios Bs 843,7 millones. Para el cierre del semestre, el total de comercios alcanzó a 20.788 y las facturaciones acumuladas fueron de Bs 20.464 millones.

También en el semestre se ejecutaron diversas campañas digitales pagas a través de Instagram, Facebook, Twitter y Google Ads para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, que dieron como resultado más de 18 millones de personas alcanzadas, más de 32 millones de impresiones y más de 200 mil clics a la página web del Banco.

## Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el primer semestre de 2023, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco fue de 368 millones de operaciones. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo se situaron en 20.307, que equivalen al 0,006 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Esas 20.307 transacciones relacionadas, que alcanzaron un monto de Bs 17.235.274 fueron reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

Del total de transacciones reclamadas, 11.809 (58 %) por un monto total de Bs 6.230.733, fueron declaradas procedentes; 3.957 (20 %) por un monto total de Bs 6.277.659 fueron declaradas no procedentes y 4.541 (22 %) por un monto total de Bs 4.726.882 se encontraban en proceso de solución.

Por su parte, del total de 11.809 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 52,5 % corresponden a Cuentas de Depósitos (Cuentas Corrientes y Cuentas de Ahorros); 46 % a Tarjetas de Débito; y 1,5 % a Tarjetas Prepagadas. En el caso de las 3.957 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 63 % corresponden a Cuentas de Depósito (Cuentas de Ahorro y Cuentas Corrientes); 35 % a Tarjetas de Débito, 1 % Cheques y 1 % a Tarjetas de Crédito. De las 4.541 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 79,3 % corresponden a Tarjetas de Débito, 18,2 % a Cuentas de Depósito (Cuentas de Ahorro y Cuentas Corrientes), 2 % a Tarjetas Prepagadas, 0,3 % a Tarjetas de Crédito y 0,2 % a Cheques.

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas seis (6) denuncias ante la Sudeban, que equivalen al 0,15 % del total de los reclamos declarados no procedentes (3.957).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	6	0	2.115	0	26	1	3.768	0	14	0,3	6.294	0
31	Tarjeta de Débito	5.438	46	2.237.958	35,9	1.384	35	1.283.163	20	3.601	79,3	1.547.605	33
32	Tarjeta Prepagada	162	1,5	19.896	0,3	19	0	6.830	0	80	2	12.008	0
34	Cheques	1	0	1.512	0	29	1	2.748	0	9	0,2	968	0
36	Cheques de Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Cuenta Corriente	5.909	50	3.912.146	62,8	2.304	58	4.931.980	79	682	15	3.119.369	66
41	Cuenta de Ahorros	290	2,5	53.306	1	195	5	49.170	1	154	3,2	40.638	1
42	Fideicomiso	1	0	3.800	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Crédito Hipotecario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Crédito de Vehículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Crédito Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	Crédito Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Totales</b>		<b>11.809</b>	<b>100</b>	<b>6.230.733</b>	<b>100</b>	<b>3.957</b>	<b>100</b>	<b>6.277.659</b>	<b>100</b>	<b>4.541</b>	<b>100</b>	<b>4.726.882</b>	<b>100</b>

Para el primer semestre de 2023, las transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco se mantienen en unas 300 millones de operaciones.

También durante el semestre se presentaron algunas incidencias que afectaron las operaciones con Tarjeta de Débito en Puntos de Venta (POS) y Pago Móvil, cuyas acciones correctivas fueron gestionadas para su regularización, con un tiempo promedio de cinco (5) días hábiles en la atención de reintegro de los fondos a los clientes. En cuanto a las operaciones reclamadas del canal Pago Móvil (Tpago), estas disminuyeron aproximadamente en un 55 % en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior, siendo un factor relevante la implantación de mejoras en la app de pago móvil (Tpago) con el objetivo de mejorar y garantizar la prestación del servicio al cliente. También las operaciones reclamadas con Tarjeta de Débito (TDD) en Puntos de Venta (POS) continuaron hacia la baja, disminuyendo en un 14 % en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior, ello como resultado de las mejoras en las plataformas tecnológicas por parte de las instituciones distintas al banco.

Por otra parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en su informe de gestión correspondiente al primer semestre, que los casos decididos alcanzaron a doscientos noventa y uno (291) por Bs 1.018.105,68, siendo declarados procedentes doce (12) de ellos, por un monto de Bs 47.558,53 y no procedentes doscientos setenta y nueve (279) por Bs 970.547,15, apuntando que fueron revisados y ratificados por la Defensoría veintiún (21) casos.

De todos los reclamos y denuncias, así como de su procesamiento y respuestas, el Banco guarda los registros correspondientes.

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

Para el cierre del primer semestre de 2023, la Red de Oficinas mantiene un total de 201 agencias a nivel nacional; la de Cajeros Automáticos (ATM's) dispone de 564 equipos, ubicados en 174 locaciones y, el Canal Puntos de Venta (POS) posee 50.399 dispositivos, situados en 20.788 establecimientos. El servicio de POS es prestado a los clientes a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

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

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 58,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

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

Como antes se expresó, los Estados Financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2023 incluidos en esta Memoria, han sido examinados por los Auditores Externos del Instituto, señores "Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)", cuyo informe se encuentra anexo en la Memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales Estados Financieros.

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

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público, se ubicó en 85,8 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en igual porcentaje, siendo para diciembre de 2022 de 90,9 % ambos indicadores. El índice de solvencia patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado venezolano alcanzó 26,7 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 31 de diciembre de 2022 este índice se ubicó en 41,2 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 54,9 %, ubicándose para el segundo semestre de 2022 en 85,8 % y respecto a los activos fue de 12,6 %, mientras que para diciembre de 2022 fue de 12,9 %.

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

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al primer semestre de 2023, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de las labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de las cuatro (4) auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM al proceso de Fideicomiso y a las oficinas del Banco de las regiones Oriente, Occidente y Centro Occidente, con una calificación promedio de 1,18 – Excelente, manteniéndose en el mismo rango (Excelente) respecto de la calificación anterior, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM se encuentran ajustados a las políticas y procedimientos internos, así como a la normativa legal vigente.

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

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

Durante el primer semestre de 2023, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos que afectan las actividades del sistema financiero, emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos, destacan: a) Circular identificada como SIB-II-GGR-GNP-00335 de la Sudeban de fecha 18 de enero de 2023, mediante la cual se autoriza a los Bancos a otorgar créditos en moneda nacional con recursos de las captaciones de fondos en moneda extranjera, hasta un máximo del 30 % de dichas captaciones; b) Circular de la Unidad de Inteligencia Financiera (UNIF) identificada como UNIF-DDG-DSU-00054 de fecha 19 de enero de 2023, relativa a las Señales de Alerta, Controles Internos y Directrices relacionadas con los Reportes de Actividades Sospechosas (RAS); c) Oficio del Banco Central de Venezuela (BCV) VON-UNAMEF-044 de fecha 02 de mayo de 2023, mediante el cual se reitera la obligatoriedad de acatar la normativa en materia de comisiones, tarifas y(o) recargos que podrán cobrar los Bancos por las operaciones y actividades mencionados en el Tarifario vigente; d) Circular de la Sudeban identificada como SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-03325 de fecha 29 de mayo de 2023, relativa a la notificación de fallas o incidencias que produzcan interrupción en los Medios Electrónicos de Pagos ofrecidos a los clientes usuarios del Sistema Bancario Nacional; e) Circular de la Sudeban identificada como SIB-II-GGR-GNP-03636 de fecha 05 de junio de 2023, referida a los aspectos a considerar por las Instituciones Bancarias en la aplicación de los beneficios netos originados por el efecto de la valoración de los Activos y Pasivos en moneda extranjera; f) Circular de la Sudeban identificada como SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-04262 de fecha 29 de junio de 2023, contentiva de los Lineamientos para el uso del factor adicional Categoría 4 (Firmas Electrónicas) para la Banca por Internet y Banca Móvil; g) Ley Especial para los Trabajadores y Trabajadoras con Discapacidad; y, h) Ley Orgánica de Extinción de Dominio.

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

También durante el semestre, se atendieron visitas de la Sudeban, entre otras, las dirigidas a verificar, en la Red de Oficinas, la calidad del servicio bancario en materia de disponibilidad de efectivo; obligaciones laborales; pago de pensionados; normativa de bioseguridad y las efectuadas en las áreas de Taquillas y Oficinas a Nivel Nacional y a la Unidad de Atención a Clientes y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

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

Además, en el período de la cuenta se efectuaron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como, el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo; el Ministerio del Poder Popular para el Turismo; la Defensoría del Pueblo; la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec); el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (Conapdis); el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC); el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT); el Instituto Autónomo Anzoatiguense de la Salud (SALUDANZ) y distintas alcaldías, todos en las áreas de su competencia.

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

La materia de PCLC/FT/FPADM siempre ha sido un aspecto de primordial importancia en el Banco, a cuyos efectos cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgo debidamente estructurado en todos sus niveles, al igual de mantener planes y programas que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de ese riesgo que se desarrollan.

En este sentido, el Plan Operativo correspondiente instrumenta en cada uno de los niveles los mecanismos de control interno y de supervisión apropiados, siendo aspectos fundamentales en el tratamiento de la materia, por una parte, la aplicación de la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos y por otra, la ejecución del Programa Anual de Capacitación dirigido al personal, el cual lo sensibiliza, a la vez de profundizar su conocimiento en esta materia.

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

## ***Compromiso Social***

La inversión social del Banco durante el primer semestre de 2023 realizada a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, se destinó 55 % a la educación, 32 % a la promoción del emprendimiento y 13 % a organizaciones de asistencia social.

Durante el semestre, se entregaron aportes destinados a apoyar la labor de instituciones educativas, tales como la Asociación Venezolana de Educación Católica (AVEC), para la realización de jornadas formativas a docentes de todo el país, reanudando así los encuentros anuales presenciales; la Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA), para el programa de formación de técnicos medios en contabilidad e informática en el Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo ITAT; la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), como aporte al programa de formación en pensamiento computacional dirigido a docentes y estudiantes de escuelas ubicadas en zonas populares de Caracas; y, a la Universidad del Zulia, para la realización del X Congreso Científico Internacional de la Facultad de Medicina de la referida casa de estudios, el cual incluyó jornadas de salud en zonas populares del estado Zulia.

En materia de promoción del emprendimiento, el enfoque estuvo en dar continuidad a dos (2) de nuestros principales programas, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables y el Concurso Ideas, los cuales representan un espacio de encuentro entre emprendedores y representantes del ámbito empresarial, ofreciendo a los concursantes formación en temas que les permiten fortalecer sus propuestas y desarrollar capacidades para su implementación. Cabe destacar que los colaboradores de Mercantil se vinculan como voluntarios en ambos concursos, participando como evaluadores en sus diferentes etapas, y brindando formación y mentorías a los participantes. El Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, conocido como “Reto U”, está dirigido a estudiantes de educación superior a nivel nacional y premia las mejores propuestas de innovación social alineadas a la Agenda Global 2030 de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas. Este año el “Reto U” celebró su XIX edición anual y ha contado desde sus inicios con el patrocinio principal de Mercantil, que a su vez interviene como co-organizador del concurso, junto al Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham. Entre las organizaciones aliadas se encuentran el Instituto de Estudios Avanzados de Administración (IESA), la Organización

de las Naciones Unidas (ONU) Venezuela, KPMG, Opción Venezuela e Integrando la Vida, quienes ofrecen formación especializada en materia de liderazgo, formulación de proyectos sociales, gestión financiera de proyectos y desarrollo sostenible. Los proyectos ganadores reciben premios en metálico y menciones especiales otorgadas por organizaciones aliadas, entre las cuales destacan las capacitaciones gratuitas.

Por su parte, el Concurso Ideas convocó la XXI edición anual, contando igualmente desde sus inicios con Mercantil como patrocinador principal y co-organizador de esta contienda desarrollada por la Fundación Ideas, a través de la cual los concursantes robustecen sus propuestas en cualquiera de las tres (3) categorías, emprendimiento de negocios, emprendimiento social y emprendimiento digital. También cuenta entre sus aliados con destacadas empresas las cuales entregan menciones especiales, como es el caso de Mercantil, que entrega dos (2) premios especiales: Premio Especial Mercantil Emprendedores Digitales y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales.

También se reafirmó el respaldo a dos (2) organizaciones de asistencia social, como los son la Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados - Hogar San José, que alberga en su sede de Caracas a más de 150 ancianos de ambos sexos y la Asociación Civil Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC), que brinda más de 200 platos de sopa diariamente a personas de bajos recursos del oeste de Caracas.

Adicionalmente, fue cedido el uso del auditorio del edificio Mercantil a las jornadas de reflexión pedagógica de la Asociación Civil Pro-Vida de Venezuela (PROVIVE), como parte del programa Aprendiendo a Querer, en las cuales participaron cerca de ciento cincuenta (150) docentes de Caracas, constituyendo igualmente sede de la defensa pública y premiación de la XIX edición del Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables Reto U, anteriormente reseñado.

De igual forma, se patrocinaron eventos, entre ellos, el de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro, entre otros, los torneos de golf de Hogar Bambi, entidad que brinda atención integral a niños privados de su medio familiar; el desfile de moda y cena por Paco Roncero, en beneficio de la Fundación "Luchemos por la Vida"; el torneo de tenis "Copa Autismo Dejando Huellas" a favor de la fundación homónima y, los bazares organizados con ocasión del Día de las Madres por el Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral de Niño (INVEDIN), la Asociación Civil Mano Amiga y la Asociación de Damas Libanesas. También se dio apoyo a Asopica, Asociación Civil sin fines de lucro que brinda educación y apoyo comunitario a los habitantes de zonas remotas del estado Apure.

### ***Desarrollo y Ambiente Laboral***

En el mes de febrero de 2023 se obtuvieron los resultados del estudio de Compromiso y Clima Organizacional para el año 2022, en el cual se alcanzó un índice del 76 % del personal comprometido. En esa oportunidad, el estudio contó con la participación del 94 % de los trabajadores.

Al cierre del primer semestre de 2023, el Banco presentó estabilidad en su fuerza laboral, contando con 2.419 trabajadores fijos, de los cuales 50 % prestaba servicios en la Red de Oficinas.

En este primer semestre se continuaron aplicando medidas para apoyar a los trabajadores en materia de compensación y beneficios. Dado el comportamiento de la inflación y devaluación, se siguió protegiendo el ingreso mensual de los trabajadores pagando la mayor parte del ingreso al inicio de cada mes. Asimismo, se aplicaron ajustes con porcentajes de incremento por encima de las tasas de inflación y devaluación, resultando en un incremento acumulado del ingreso de 102 % entre enero y junio de 2023.

Adicionalmente, Mercantil continuó con su política de otorgar distintos beneficios no convencionales como parte del compromiso de la empresa con su gente. Uno de los principales ha sido dirigido al cuidado de la salud de los trabajadores y de sus familiares, los cuales nuevamente han estado asegurados de forma temporal con una póliza de exceso, cuya prima fue pagada totalmente por la empresa.

Otro aspecto de particular importancia ha sido la progresiva reactivación del Programa de Préstamos para Necesidades Razonables para los Trabajadores, mediante la actualización de los Programas de Financiamiento para Adquisición de Vivienda Principal; de Motos; Lentes Correctivos y atención a la salud (emergencias médicas propias y de familiares directos del empleado). Estas acciones han beneficiado al 37 % de los colaboradores.

En materia de Seguridad y Salud Laboral, habiendo dejado atrás la pandemia de COVID-19, se reforzaron las actividades propias de la prevención de riesgos en el trabajo y los Programas de salud ocupacional, para lo cual se establecieron nuevas alianzas a escala nacional, lo que permitió a la fecha de cierre de este informe, atender al 27 % de la población Mercantil. A través de los hallazgos en los Programas de Vigilancia Epidemiológica implementados en el edificio sede, se realizaron jornadas oftalmológicas y se atendió al 66 % de trabajadores con patologías visuales, bien para tratamiento médico o para su referencia a especialistas. Igualmente, se atendió al 83 % de colaboradores expuestos a ruidos y atención telefónica, realizando audiometrías con las referencias médicas necesarias, de ser el caso.

También como parte de los Programas de Salud en el Trabajo y ante las nuevas necesidades post pandemia a escala mundial, en el mes de mayo y con una participación del 62 % de los colaboradores, se aplicó una encuesta exploratoria denominada “Salud Mental”, que permitirá desarrollar en el segundo semestre un programa dirigido al bienestar mental y emocional de quienes tuvieran interés en participar.

Igualmente, habiéndose superado la pandemia, durante el primer semestre se retomó la práctica de reconocer la trayectoria de los trabajadores que cumplieron en la Organización entre cinco (5) y treinta y cinco (35) años de servicio en reconocimiento a su esfuerzo y

constancia.

En otro orden de ideas, se definió un nuevo modelo de negocios basado en la atención y en los servicios diferenciados. Para acompañar los cambios asociados a este nuevo modelo, así como contribuir a su exitosa implementación, durante el primer semestre de 2023 se ejecutaron diferentes iniciativas de formación. En este sentido, se desarrolló el taller “El lenguaje de la venta” dirigido al personal de Negocios y se dictó la conferencia “El servicio como ventaja competitiva”, orientado a todo el personal de Negocios y Atención, impartidos todos de manera presencial a lo largo del país. Igualmente, se diseñaron los programas de formación virtual “Mejorando la atención al cliente en Mercantil” y “Conociendo nuestros Productos y Servicios” dirigidos a todo el personal que presta servicio al cliente. En total se dictaron treinta y un (31) formaciones para unos 1.664 trabajadores que interactúan con nuestros clientes. También con la finalidad de apoyar el mejoramiento continuo del desempeño organizacional y facilitar de forma ágil la alineación de todos los trabajadores con el propósito de la empresa, se decidió implementar la metodología de OKR (*Objectives and Key Results*). En tal sentido, para adoptar la metodología y empezar a utilizarla, se impartieron talleres abarcando a toda la población que ocupa cargos de supervisión a los efectos de que sean replicadores hacia el resto de la organización. Estos talleres se han realizado de manera presencial con consultores expertos en esa materia, destacándose que al cierre del primer semestre de 2023, un 50 % del total de los participantes ya habían concluido la formación. De la misma manera, durante el semestre se continuaron impartiendo las formaciones asociadas a las áreas digitales y tecnológicas, así como las relacionadas con seguridad y salud laboral, habilidades para el desarrollo personal, temas regulatorios, cumplimiento y riesgo.

Otro de los aspectos trabajados durante el semestre, fue el voluntariado. En este sentido, se realizó una encuesta a los trabajadores a escala nacional para entender vocación, experiencia y preferencia en la práctica de actividades de voluntariado, así como las localidades, espacios y organizaciones donde los trabajadores pudieran estar participando. Esto permitirá en el corto y mediano plazo, reforzar acciones que puedan impactar positivamente a las comunidades y lugares en donde el Banco tiene presencia.

Por otra parte, dado el vencimiento de la prórroga de la Convención Colectiva con fecha 30 de junio de 2023, las autoridades del Sindicato de Caracas, Miranda y Vargas iniciaron conversaciones con las del Banco para acordar la evaluación de aspectos inherentes a la próxima negociación de la Convención Colectiva, todo ello, manteniendo las tradicionales relaciones profesionales y de respeto mutuo, necesarias para el inicio de negociaciones en el mes de julio de 2023.

## **Reconocimiento**

La prestigiosa revista *Global Finance*, especializada en temas de finanzas globales desde el año 1987, premió a Mercantil, C.A., Banco Universal como el “Mejor Banco de Venezuela en 2023”, siendo la quinta vez, en los últimos seis años, que la institución recibe esta distinción.

Los *Best Bank Awards 2023* reconocen a las instituciones financieras que ofrecen la más amplia gama de servicios, así como la confiabilidad requerida para las relaciones financieras a largo plazo. La selección se hace entre más de 150 países y territorios de África, Asia-Pacífico, el Caribe, América Central, Europa Central y del Este, América Latina, Oriente Medio, América del Norte y Europa Occidental. Los criterios de premiación se basan en el crecimiento de los activos, la rentabilidad, alcance geográfico, relaciones estratégicas, desarrollo de nuevos negocios e innovación en productos.

*Global Finance*, con 50.000 lectores en 193 países, otorgó por primera vez esta distinción a Mercantil en el año 2018, luego en 2019, 2020 y 2022. La ceremonia de premiación se llevará a cabo en Marrakech, el próximo 14 de octubre de 2023, en el marco de las Reuniones Anuales del Fondo Monetario Internacional (FMI) y Banco Mundial (BM).

Finalmente, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de marzo de 2023, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de junio de 2023, último del período objeto de este informe, en Bs 38.570,00.

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.

Nelson Acosta B.

Luis A. Marturet M.

Nelson Pinto A.

Gustavo Galdo C.

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

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

### Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs )

Activo	Junio 2023	Diciembre 2022
Disponibilidades	6.889.428.631	4.650.924.593
Inversiones en títulos valores	277.623.717	300.606.097
Cartera de créditos	4.513.725.696	2.147.176.306
Intereses y comisiones por cobrar	34.308.973	16.131.984
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	82.436.406	57.587.903
Bienes realizables	0	0
Bienes de uso	13.532.135	9.796.936
Otros activos	672.814.114	254.482.500
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>12.483.869.672</b>	<b>7.436.706.319</b>
<b>Pasivo</b>		
Captaciones del público	7.874.336.449	5.085.425.561
Captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih)	576.501	528.151
Otros financiamientos obtenidos	730.102.156	2.812.279
Otras obligaciones por intermediación financiera	245	16.984
Intereses y comisiones por pagar	3.761.347	226.060
Acumulaciones y otros pasivos	1.244.333.049	558.783.610
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>9.853.109.747</b>	<b>5.647.792.645</b>
<b>Total del Patrimonio</b>		
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>12.483.869.672</b>	<b>7.436.706.319</b>

### Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs )

Semestre finalizado	Junio 2023	Diciembre 2022
Ingresos financieros	1.465.430.259	472.851.623
Gastos financieros	321.962.517	63.433.840
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>1.143.467.742</b>	<b>409.417.783</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	421.064	89.645
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	59.535.008	17.908.271
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>1.084.353.798</b>	<b>391.599.157</b>
Otros ingresos operativos	969.823.478	435.227.856
Otros gastos operativos	121.770.712	47.506.898
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>1.932.406.564</b>	<b>779.320.115</b>
Gastos de transformación	1.107.812.133	332.838.806
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>824.594.431</b>	<b>446.481.309</b>
Ingresos por bienes realizables	0	0
Ingresos operativos varios	27.685.260	18.813.083
Gastos por bienes realizables	0	0
Gastos operativos varios	0	40.927.119
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>760.196.471</b>	<b>424.367.273</b>
Ingresos extraordinarios	1.742.389	0
Gastos extraordinarios	2.629.605	1.226.215
<b>Resultado Bruto antes de Impuestos</b>	<b>759.309.255</b>	<b>423.141.058</b>
Impuesto Sobre La Renta	124.065.683	53.450.330
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>635.243.572</b>	<b>369.690.728</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>		
Reserva Legal	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0
Resultados acumulados	635.243.572	369.690.728
Aporte Losep	7.678.752	4.286.538

(\*) 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, 25 de agosto de 2023

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el Balance General de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2023 y el Estado de Resultado, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo por el semestre terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

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

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

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

En nuestra opinión, los Estados Financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2023 y el Estado de Resultado, de Cambios en el Patrimonio y Flujo de Efectivo por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las normas e instrucciones de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN). Estas normas difieren en algunos aspectos de los Principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,



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



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

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

# Estados Financieros

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

## Balance General

(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Junio 30 2023	Junio 30 2023	Diciembre 31 2022	Diciembre 31 2022
<b>Activo</b>				
<b>Disponibilidades</b>	6.759.055.428	6.889.428.631	4.624.758.040	4.650.924.593
Efectivo	3.592.664.987	3.592.664.987	1.354.068.690	1.354.068.690
Banco Central de Venezuela	2.328.663.454	2.328.663.454	3.002.652.278	3.002.652.278
Bancos y otras Instituciones financieras del país	11.310	11.310	9.881	9.881
Bancos y corresponsales del exterior	837.110.876	967.484.079	267.932.221	294.098.774
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	604.801	604.801	94.970	94.970
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
<b>Inversiones en Títulos Valores</b>	1.747.620	277.623.717	1.091.336	300.606.097
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	985	985	1.006	130.840.588
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	1.746.635	277.622.732	1.090.330	169.765.509
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	3.060.218.706	4.513.725.696	1.463.037.777	2.147.176.306
Créditos vigentes	3.056.512.688	4.520.295.200	1.470.436.495	2.163.834.134
Créditos reestructurados	73.622.368	73.622.368	22.512.440	22.512.440
Créditos vencidos	24.729.589	44.021.388	10.687.013	15.213.651
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(94.645.939)	(124.213.260)	(40.598.171)	(54.383.919)
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	29.024.286	34.308.973	12.408.338	16.131.984
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	28.808	514.544	54.996	130.255
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	24.734.117	29.533.068	9.812.747	13.461.134
Comisiones por cobrar	5.237.999	5.237.999	3.255.972	3.255.972
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(976.638)	(976.638)	(715.377)	(715.377)
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	1.776.649.733	82.436.406	1.069.353.282	57.587.903
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	82.436.406	82.436.406	57.587.903	57.587.903
Inversiones en sucursales	1.694.213.327	0	1.011.765.379	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
<b>Bienes Realizables</b>	0	0	0	0
<b>Bienes de Uso</b>	13.532.135	13.532.135	9.796.936	9.796.936
<b>Otros Activos</b>	671.038.286	672.814.114	253.592.905	254.482.500
<b>Total del Activo</b>	<b>12.311.266.194</b>	<b>12.483.869.672</b>	<b>7.434.038.614</b>	<b>7.436.706.319</b>
Cuentas Contingentes Deudoras	131.827.670	131.827.670	82.256.446	82.256.446
Activos de los Fideicomisos	963.339.489	963.339.489	502.851.787	502.851.787
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	18.925.308.686	18.926.977.435	9.855.473.468	9.856.287.714
Otras Cuentas de Registro Deudoras	0	0	0	0
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos Soberanos	0	0	0	0

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

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

## Balance General

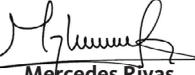
(Expresado en Bs)

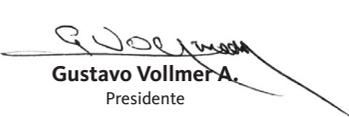
### Pasivo y Patrimonio

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Junio 30 2023	Junio 30 2023	Diciembre 31 2022	Diciembre 31 2022
<b>Captaciones del Público</b>	7.874.336.449	7.874.336.449	5.085.425.561	5.085.425.561
Depósitos a la vista	6.396.937.626	6.396.937.626	4.274.041.390	4.274.041.390
Cuentas corrientes no remuneradas	2.165.341.883	2.165.341.883	1.260.077.366	1.260.077.366
Cuentas corrientes remuneradas	873.578.828	873.578.828	545.411.011	545.411.011
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	79.997.654	79.997.654	53.445.180	53.445.180
Depósitos y certificados a la vista	155.020.320	155.020.320	40.283.736	40.283.736
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	3.122.998.941	3.122.998.941	2.374.824.097	2.374.824.097
Fondos especiales en Fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras obligaciones a la vista	125.110.483	125.110.483	68.279.718	68.279.718
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	581.258.617	581.258.617	303.313.565	303.313.565
Depósitos a plazo	0	0	0	0
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	771.029.723	771.029.723	439.790.888	439.790.888
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
<b>Obligaciones con el Banco Central de Venezuela</b>	0	0	0	0
<b>Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Habitat</b>	576.501	576.501	528.151	528.151
<b>Otros Financiamientos Obtenidos</b>	562.425.199	730.102.156	2.812.279	2.812.279
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	562.424.722	562.424.722	2.812.124	2.812.124
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	477	167.677.434	155	155
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>	245	245	16.984	16.984
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	3.084.897	3.761.347	226.060	226.060
Gastos por pagar por captaciones del público	2.167.457	2.843.907	226.060	226.060
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	917.440	917.440	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
<b>Acumulaciones y Otros Pasivos</b>	1.240.082.978	1.244.333.049	556.115.905	558.783.610
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones</b>	0	0	0	0
<b>Total del Pasivo</b>	9.680.506.269	9.853.109.747	5.645.124.940	5.647.792.645
<b>Total del Patrimonio</b>	2.630.759.925	2.630.759.925	1.788.913.674	1.788.913.674
<b>Total del Pasivo y Patrimonio</b>	12.311.266.194	12.483.869.672	7.434.038.614	7.436.706.319

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

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

## Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

Semestres finalizados	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Junio 30 2023	Junio 30 2023	Diciembre 31 2022	Diciembre 31 2022
<b>Ingresos Financieros</b>	1.398.098.926	1.465.430.259	450.676.353	472.851.623
Ingresos por disponibilidades	7.975.073	7.975.073	690.936	690.936
Ingresos por inversiones en títulos valores	1.875.212	8.318.831	5.398.522	6.591.886
Ingresos por cartera de créditos	1.388.187.200	1.449.074.914	444.557.082	465.538.988
Ingresos por otras cuentas por cobrar	61.441	61.441	29.296	29.296
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	0	0	517	517
<b>Gastos Financieros</b>	321.357.711	321.962.517	63.433.840	63.433.840
Gastos por captaciones del público	77.763.830	78.368.636	39.306.895	39.306.895
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	207.890.911	207.890.911	16.500.143	16.500.143
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	15.003.512	15.003.512	2.525.885	2.525.885
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	20.699.458	20.699.458	5.100.917	5.100.917
<b>Margen Financiero Bruto</b>	1.076.741.215	1.143.467.742	387.242.513	409.417.783
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	147.814	421.064	89.645	89.645
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	52.245.076	59.535.008	16.257.023	17.908.271
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	52.245.076	59.535.008	16.257.023	17.908.271
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	1.024.643.953	1.084.353.798	371.075.135	391.599.157
Otros ingresos operativos	1.035.479.350	969.823.478	457.031.885	435.227.856
Otros gastos operativos	121.758.078	121.770.712	47.429.505	47.506.898
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	1.938.365.225	1.932.406.564	780.677.515	779.320.115
<b>Gastos de Transformación</b>	1.103.700.678	1.107.812.133	331.301.906	332.838.806
Gastos de personal	380.340.704	381.553.719	92.891.282	93.379.821
Gastos generales y administrativos	723.359.974	726.258.414	238.410.624	239.458.985
<b>Margen Operativo Bruto</b>	834.664.547	824.594.431	449.375.609	446.481.309
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	17.615.145	27.685.260	15.918.783	18.813.083
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	92.083.221	92.083.220	0	0
Gastos operativos varios	0	0	40.927.119	40.927.119
<b>Margen Operativo Neto</b>	760.196.471	760.196.471	424.367.273	424.367.273
Ingresos extraordinarios	1.742.389	1.742.389	0	0
Gastos extraordinarios	2.629.605	2.629.605	1.226.215	1.226.215
<b>Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	759.309.255	759.309.255	423.141.058	423.141.058
Impuesto sobre la Renta	124.065.683	124.065.683	53.450.330	53.450.330
<b>Resultado Neto:</b>	<b>635.243.572</b>	<b>635.243.572</b>	<b>369.690.728</b>	<b>369.690.728</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>	0	0	0	0
<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>	635.243.572	635.243.572	369.690.728	369.690.728
<b>Aporte Losep</b>	7.678.752	7.678.752	4.286.538	4.286.538

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Entorno Económico

La economía global ha mostrado en el primer semestre de 2023 una notable resiliencia frente a los *shocks* de origen geopolítico que se manifestaron en 2022, las alzas en las tasas de política monetaria de los bancos centrales de las principales economías y las turbulencias de los mercados financieros internacionales. Esta resistencia ha hecho que, entre otros, el FMI haya revisado sus pronósticos de crecimiento, bajando la probabilidad de recesión y ajustando la variación del producto mundial a 3,0 % para 2023 y 2024. Esa fortaleza destaca en particular, en los casos de Estados Unidos, con crecimientos del PIB por encima de lo esperado en los dos primeros trimestres del año (2,0 % a/a en el primero y 2,4 % a/a en el segundo), y China, con una fuerte recuperación en el primer trimestre (4,5 % a/a). Por otra parte, en respuesta a la aceleración inflacionaria experimentada en 2022, los bancos centrales alrededor del mundo ajustaron sus políticas monetarias hacia una postura restrictiva, lo cual ha contribuido, junto a la moderación de los impulsos negativos que desde el lado de la oferta había detonado la mencionada aceleración, a una notable desaceleración de la inflación durante la primera parte del año. En este sentido, en los mercados energéticos se ha evidenciado una corrección a la baja en los precios del gas natural y el petróleo, y también, en menor medida, en los alimentos. Sin embargo, en las distintas geografías persisten ciertos factores idiosincráticos que implicarán que se presenten disparidades en términos de la convergencia de la inflación hacia valores compatibles con las metas de política económica, generando a su vez asimetrías en cuanto al momento en el que las tasas pasen de una posición restrictiva a una neutral. Lo anterior anticipa, como un efecto colateral, reajustes temporales en los tipos de cambio, tal como ocurrió al comienzo de la aceleración inflacionaria, a causa de las diferentes velocidades de reacción de los bancos centrales.

En Venezuela, durante el primer semestre de 2023, se mantuvo el favorable desempeño de la actividad económica interna, si bien posiblemente con tasas de crecimiento menores a los registros de doce (12) meses atrás, una vez absorbido el efecto del rebote estadístico tras superarse los efectos de la pandemia y la fase contractiva del ciclo iniciada el 1T14.

Síntesis de Resultados	2020	2021	2022	2023 <sup>1</sup>
<b>Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$</b>				
Fin de período	1,1	4,6	17,5	28,0
Promedio	0,3	3,2	6,8	25,1
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	2.274,9 %	315,2 %	280,4 %	60,2 %
Promedio anual	2.324,0 %	908,5 %	108,7 %	529,2 %
<b>Inflación (Nacional) %</b>				
Variación acumulada	2.959,8 %	686,4 %	234,2 %	108,4 %
Variación promedio anual	2.355,1 %	1.588,5 %	187,1 %	412,3 %
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>				
Activa promedio (6 principales bancos)	38,4 %	53,0 %	58,0 %	55,2 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	24,0 %	36,0 %	36,0 %	36,0 %

Notas:

(1) Al primer semestre del año

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

En el ámbito petrolero nacional, de acuerdo con Comunicación Directa (CD) de la OPEP, la producción petrolera nacional alcanzó un promedio de 769 mil barriles diarios (mbd) en el primer semestre de 2023, lo que significó un aumento de 18 mbd en relación con igual lapso de 2022. Por su parte, de acuerdo con fuentes secundarias, la magnitud del aumento fue superior al ubicarse en 47 mbd, hasta alcanzar 723 mbd. Una fracción importante de este crecimiento se le atribuyó a Chevron con la reactivación de las operaciones de las empresas mixtas donde opera, tras la publicación de la Licencia 41 de la OFAC que autorizó a Chevron a producir y exportar petróleo hacia EE.UU. De allí que las exportaciones hacia EE.UU., que habían estado suspendidas desde el año 2019 por las sanciones aplicadas a la industria petrolera nacional, se reiniciaron en enero del año en curso y promediaron en los primeros seis meses 117,4 mbd a la vez que los envíos de crudo a China se redujeron en 45,3 mbd para similar período.

Desde el lado de los precios petroleros, la cotización de la cesta nacional, medida a través del crudo Merey reportado por la OPEP, promedió US\$/b 59,5 en el primer semestre de 2023, lo que significó una reducción de 26,6 % respecto al primer semestre de 2022 (US\$/b 81,1). Esto se debió fundamentalmente a la desaceleración del crecimiento de la demanda petrolera mundial, ante el menor crecimiento económico de EE.UU. y Europa, no compensado por la mayor demanda de crudo por parte de China una vez se levantaron las restricciones de la política de “cero covid”.

Bajo este contexto, las reservas internacionales en poder del Banco Central de Venezuela (BCV) registraron una caída de US\$ 250 millones acumulada al mes de junio de 2023, en parte debido a que una fracción de estas se utilizaron para financiar las intervenciones del BCV en las mesas de cambio. Así, las reservas cerraron en US\$ 9.671 millones en junio de 2023, de los cuales US\$ 4.690 millones (al mes de mayo) corresponden a los DEG's asignados al país en el 2021.

Por su parte, el BCV mantuvo la orientación de la política monetaria y cambiaria iniciada en agosto de 2018, centrada en las intervenciones del BCV en las mesas de cambio para moderar el crecimiento de los agregados monetarios y desacelerar el aumento de los precios.

En el ámbito fiscal, desde el lado del gasto, el Ejecutivo Nacional aprobó a partir del primero de mayo un ajuste al alza del bono de alimentación hasta el equivalente a US\$ 40 (antes US\$ 2) y del bono de guerra económica hasta US\$ 20 para pensionados del Instituto Venezolano del Seguro Social (antes US\$ 14,5), a US\$ 30 para personal activo de las administración pública (antes US\$ 45) y US\$ 49 para los jubilados (antes US\$ 30,8), además se acordó que serán indexados al tipo de cambio oficial publicado por el BCV. Por su parte, el SENIAT incrementó la recaudación tributaria no petrolera en el equivalente a US\$ 536 millones, al pasar de US\$ 2.138 millones en el primer semestre de 2022 a US\$ 2.674 millones en el primer semestre de 2023, como resultado de la mayor presión tributaria y el mantenimiento de tasas de crecimiento económico positivas.

La mezcla de políticas fiscal, monetaria y cambiaria hizo que la base monetaria moderara su crecimiento hasta cerrar en 80 % en el primer semestre de 2023 (143 % en igual lapso de 2022). Esta contención en la creación de dinero primario, en gran medida se debió a que las contribuciones fiscales en moneda nacional de Chevron evitaron que el BCV financiara esa porción del gasto público. Mientras, la liquidez monetaria creció 104 % acumulado al mes de junio de 2023, muy similar al registro del mismo período de 2022 (103 %).

Este entorno monetario favoreció las menores presiones observadas en el mercado cambiario lo que, junto a la mayor oferta de divisas de Chevron en las mesas de cambio para atender sus gastos operativos, se tradujo en una desaceleración en los ajustes al alza del tipo de cambio, en especial a partir del mes de febrero, cuando los desplazamientos intermensuales del precio de la divisa retornaron a un dígito bajo, en contraste con el 57,9 % y 27,9 % de diciembre 2022 y enero 2023. De este modo, el tipo de cambio oficial acumuló en el IS23 un desplazamiento de 60,2 % (20,4 % en el mismo período de 2022).

Este aumento del precio de la divisa por efectos rezagados del choque de finales de 2022 e inicios de 2023 y los ajustes de tarifas de servicios básicos, explican la aceleración en la tasa de inflación hasta 108,4 % en el primer semestre de 2023 (38 % en el primer semestre de 2022). A partir de allí, el ajuste intermensual de precios entre marzo y junio de 2023 regresó a un dígito.

En cuanto al desempeño del sistema bancario, la cartera de créditos de la banca registró un aumento de 117,0 % acumulado al mes de junio de 2023, superior al registro de 89,5 % de igual lapso de 2022. Las colocaciones crediticias alcanzaron US\$ 998,6 millones al cierre de junio de 2023, para un aumento de US\$ 261,3 millones con respecto al cierre de diciembre de 2022. Destaca que a comienzos de año se aumentó hasta 30 % el porcentaje que sobre el saldo de los depósitos en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2022 puede conceder la banca en préstamos en bolívares. Se mantuvo en 25 % el porcentaje mínimo que se debió destinar a la Cartera Única Productiva y en 73 % el coeficiente de encaje legal.

Las tasas de interés no experimentaron ajustes, quedando en 6 % los réditos de la Cartera Productiva y entre un mínimo de 8 % y un máximo de 16 % en los créditos comerciales y microcréditos. En línea con la recuperación económica, la calidad de la cartera de créditos mejoró, al cerrar el indicador cartera vencida + litigio como % de la cartera bruta en 2,5 % en junio de 2023 (3,1 % en diciembre de 2022), el registro más bajo desde el año 2021.

Las captaciones de la banca en el IS23 aumentaron en 78,4 %, 2.826 puntos básicos (pb) superior al registro de 2022 (50,2 %).

Desde el lado de los indicadores de eficiencia, si bien la banca continuó haciendo esfuerzos para contener el crecimiento de los gastos, las mayores presiones inflacionarias de la primera parte del año determinaron un aumento de 176,2 % en los gastos de personal + generales + administrativos que, siendo superior al crecimiento del activo promedio, determinó una desmejora en el indicador de eficiencia al pasar de 8,6 % en diciembre de 2022 a 9,5 % en junio de 2023.

El mayor crecimiento de los ingresos por cartera de créditos frente a los gastos por captaciones en el primer semestre de 2023 (275,7 % vs. 80,7 %), determinaron una mejora en la rentabilidad del sistema. El ROA pasó de 5,2 % al cierre de diciembre de 2022 a 8,3 % en junio de 2023, en tanto que, el ROE cerró en 35,2 % en el primer semestre de 2023 desde 27 % en diciembre de 2022.

De acuerdo con la última información publicada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg), al cierre de junio de 2023, el sector está conformado por 50 empresas, de las que las cuatro aseguradoras más grandes representaron el 63,1 %, esto es, 278 puntos básicos (pb) por debajo del registro de junio de 2022 (65,9 %).

En cuanto al desempeño de las primas netas cobradas (medidas en Bs) aceleraron su tasa de crecimiento desde 198,3 % acumulado a junio de 2022 hasta 532,5 % en igual lapso de 2023.

Sin embargo, medido en dólares (tomando el tipo de cambio de venta de cierre de mes publicado por Banco Central de Venezuela), apenas resultó en un aumento de 25 % acumulado a junio de 2023 (73,5 % entre enero y junio de 2022), para ubicarse en US\$ 349,8 millones (US\$ 279,9 millones acumulado a junio de 2022).

Por su parte, los siniestros pagados (netos de salvamento) medidos en Bs mostraron un crecimiento de 437,5 % acumulado a junio de 2023 (198,8 % en igual lapso de 2022), lo que medido en dólares, resultó en un aumento de 6,2 % frente al aumento de 73,8 % registrado en similar período de 2022, hasta alcanzar US\$ 164,4 millones en el lapso considerado de 2023 (US\$ 154,7 millones en 2022).

El mayor crecimiento de las primas frente a los siniestros determinó una disminución del índice de siniestralidad (siniestros/primas), al ubicarse en 47,0 % en junio de 2023, lo que resultó en el registro más bajo desde junio de 2020 (26,9 %).

De acuerdo con la última información publicada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg), al cierre de junio de 2023, el sector está conformado por 50 empresas, de las que las cuatro aseguradoras más grandes representaron el 63,1 %, esto es, 278 puntos básicos (pb) por debajo del registro de junio de 2022 (65,9 %).

En cuanto al desempeño de las primas netas cobradas (medidas en Bs) aceleraron su tasa de crecimiento desde 198,3 % acumulado a junio de 2022 hasta 532,5 % en igual lapso de 2023. Sin embargo, medido en dólares (tomando el tipo de cambio de venta de cierre de mes publicado por Banco Central de Venezuela), apenas resultó en un aumento de 25,0 % acumulado a junio de 2023 (73,5 % entre enero-junio de 2022), para ubicarse en US\$ 349,8 millones (US\$ 279,9 millones acumulado a junio de 2022).

Por su parte, los siniestros pagados (netos de salvamento) medidos en Bs mostraron un crecimiento de 437,5 % acumulado a junio de 2023 (198,8 % en igual lapso de 2022), lo que medido en dólares resultó en un aumento de 6,2 % frente a 73,8 % registrado en similar período de 2022, hasta alcanzar US\$ 164,4 millones en el lapso considerado de 2023 (US\$ 154,7 millones en 2022).

El mayor crecimiento de las primas frente a los siniestros determinó una disminución del índice de siniestralidad (siniestros/primas), al ubicarse en 47,0 % en junio de 2023, lo que resultó en el registro más bajo desde junio de 2020 (26,9 %).

En cuanto al índice de cobertura de reservas (medido como el cociente entre las inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas y las reservas técnicas), alcanzó 4,0 % al cierre de junio de 2023, similar al registro de doce meses atrás, lo que es un nivel suficiente para cubrir la siniestralidad potencial del sector.

En cuanto a los resultados de la actividad aseguradora medidos a través del resultado técnico bruto, se mantuvo deficitario por octavo año consecutivo, al ubicarse en US\$ 67,2 millones, lo que resultó 2,5 veces superior al déficit de US\$ 26,8 millones alcanzado en igual lapso de 2022, no obstante, 50 % por debajo del significativo déficit alcanzado en igual período de 2021 (US\$ 140,2 millones). Por su parte, los gastos de administración (gastos de personal y generales) aumentaron en 523,5 % acumulado al mes de junio de 2023 con relación a igual lapso de 2022 (179,8 % acumulado a junio de 2022) impulsado por las mayores presiones inflacionarias (en el período considerado la inflación promedio anual al mes de junio de 2023 fue de 412,3 %).

Finalmente, en cuanto a los resultados financieros, el sector se mantuvo con una utilidad financiera, medida a través de la gestión general que se ubicó en US\$ 24,2 millones acumulado a junio de 2023, lo que resultó en un aumento de 38,0 % respecto a similar período de 2022 (US\$ 17,6 millones).

# Análisis de Resultados

## Consolidados con Sucursal en el Exterior

### Estado de Situación Financiera

Las cifras se comparan con respecto al 31 de diciembre de 2022

#### Activo Total

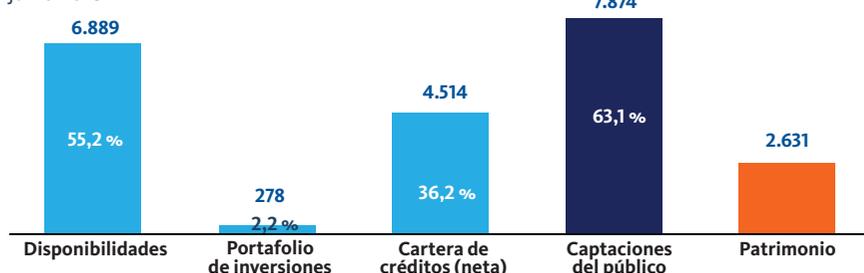
**Bs 12.484**  
MILLONES

▲ **67,9 %**

Participación de Mercantil  
en Total Activos **14,9 %**  
(4º en el Sistema  
Financiero Privado)

#### Principales rubros del Estado de Situación Financiera (en millones de bolívares)

Junio 2023



#### Disponibilidades

**Bs 6.889**  
MILLONES

▲ **48,1 %**

#### Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **87,5 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **91,0 %**

#### Cartera de Créditos

**Bs 4.514**  
MILLONES

▲ **110,2 %**  
En el semestre

Cartera Única Productiva Bs 839 millones  
140,1 % de aumento en el semestre.

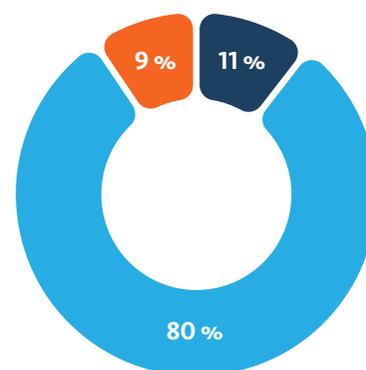
Cartera de créditos bruta 14,7 % de participación y  
4º lugar en el Sistema Financiero Privado.

El 97,5 % de la cartera de créditos está en situación  
vigente

Cobertura de 282,2 % de cartera vencida y en litigio  
(Cartera consolidada)  
(382,7 % sobre operaciones en Venezuela)

#### Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Junio 2023



■ Empresas Medianas y Pequeñas  
■ Corporaciones  
■ Personas

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

	Promedios del Sistema	Junio 30 2023	Diciembre 31 2022	Junio 30 2022
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	2,5	0,9	0,7	1,5
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	5,6	2,7	2,5	2,3

(1) Sobre operaciones en Venezuela

## Cartera Única Productiva Nacional <sup>a</sup> 30 de junio de 2023

Actividad	Saldo Mantenido (en millones de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	786	40,65	25,00	63	236	6,00	Cartera de créditos bruta al 31/03/2023 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	53	3,53	3,00	40	130	16,00	Cartera de créditos bruta al 31/12/2022

(a) En enero de 2020 se creó la Cartera Única Productiva Nacional, conformada para el financiamiento de los sectores agroalimentarios, manufacturero, turístico, salud e hipotecario. Asimismo, se eliminan las disposiciones normativas que regulan las carteras dirigidas obligatorias.

## Captaciones del Público

**Bs 7.874**  
MILLONES

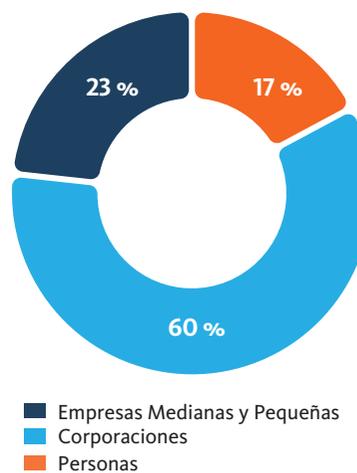
▲ **54,8 %**

▲ **Depósitos a la vista**  
Bs 6.397 millones **49,7 %**  
(Representan el 81,2 % de los recursos captados)

▲ **Depósitos de ahorro**  
Bs 581 millones **91,6 %**

## Depósitos por Segmentos de Negocios

Junio 2023



## Sistema Financiero Privado Venezolano

	Posición	% de participación
Depósitos de ahorro	1	24,2
Captaciones totales más otras obligaciones a la vista	3	16,6
Depósitos en Moneda Extranjera	3	12,7

## Patrimonio

**Bs 2.631**  
MILLONES

▲ **47,1 %**

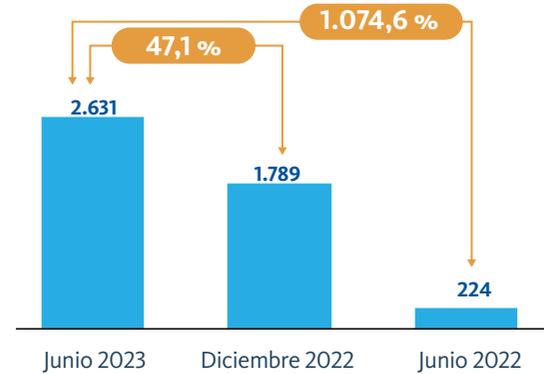
### Patrimonio sobre activos

**26,7 %** (mínimo requerido 9 %)

### Patrimonio sobre activos ponderados

**58,6 %** (mínimo requerido 12 %)  
(Según las normas de la Sudeban)

### Patrimonio (en millones de bolívares)



El aumento con respecto a diciembre de 2022 de Bs 842 millones, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2023 de Bs 635 millones, Bs 171 millones de ajustes diferencial cambiario neto y Bs 37 millones de aportes no capitalizados.

## Estado de Resultados

Las cifras del primer semestre de 2023 se comparan con respecto al semestre finalizado el 31 de diciembre de 2022.

## Margen Financiero Bruto

**Bs 1.143**  
MILLONES

▲ **179,3 %**

El margen financiero bruto / activos financieros promedio se ubicó en **62,5 %**

### Ingresos Financieros

**Bs 1.465**  
MILLONES

▲ **209,9 %**

Principalmente en los ingresos por cartera de crédito que presenta una variación de Bs 984 millones (211.3 %)

### Gastos Financieros

**Bs 322**  
MILLONES

▲ **407,6 %**

principalmente en los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela por Bs 208 millones

### El índice de intermediación financiera

▲ Cartera de créditos / depósitos se situó en **57,3 %**

## Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

**Bs 60**  
MILLONES  
↑ **232,4 %**

▲ La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 124 millones 128,4 %

## Otros Ingresos, operativos

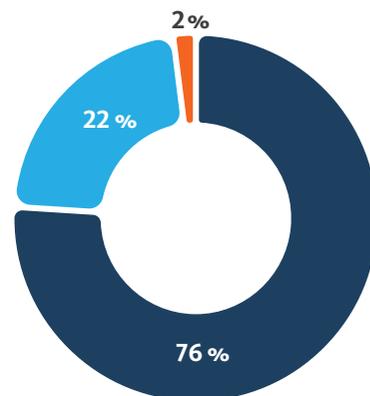
**Bs 970**  
MILLONES  
↑ **122,8 %**

Conformados principalmente por:

- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales Bs 739 millones 163,9 %, incluye:
  - Comisiones por el uso de tarjetas de crédito y débito, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de crédito a las marcas Bs 218 millones 108,4 %
- ▼ Otros ingresos operativos por Bs 13 millones (74,0 %), conformado principalmente por los ingresos por participación patrimonial en empresas filiales y afiliadas

### Otros Ingresos, netos

Junio 2023



- Ingresos por comisiones por productos digitales
- Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de crédito a las marcas
- Otros gastos operativos

## Gastos de Transformación

**Bs 1.108**  
MILLONES  
↑ **232,8 %**

Conformados principalmente por:

- ▲ Gastos de personal **Bs 382 millones 308,6 %**  
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▲ Gastos de servicios externos contratados **Bs 139 millones 127,4 %**, por concepto de:
  - **Bs 57 millones (170,7 %)** por gastos de traslado y comunicaciones
  - **Bs 82 millones (104,4 %)** por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas, así como para mantener los servicios de comunicación *on line* y de comunicación con los clientes y personal con trabajo a remoto.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 200 millones 163,1 %**
- ▲ Licencias y mantenimiento de software de **Bs 118 millones 434,7 %**
- ▲ Aportes a organismos reguladores **Bs 37 millones 177,9 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 21,9 %  
Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 54,8 %

## Impuestos y Contribuciones

---

Para el semestre finalizado el 30 de junio de 2023, Mercantil, C. A. Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones, los principales son:

Impuestos y contribuciones	(Expresado en millones de Bs)
Impuesto al Valor Agregado	96
Impuestos Municipales	66
Impuesto a las Transacciones Financieras	24
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	21
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	21
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	16
Impuesto a los Grandes Patrimonios	4

---

Mercantil, C.A. Banco Universal y su sucursal 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 306 millones y representan 27,7 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

# Mercantil, C.A. Banco Universal

## Indicadores Relevantes

### Resultados Consolidados con Sucursal en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Junio 30 <b>2023</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2022</b> bolívares	Junio 30 <b>2022</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2021</b> bolívares	Junio 30 <b>2021</b> bolívares
<b>Balance General <sup>(1)</sup></b>					
Total Activo	12.483.869.672	7.436.706.319	2.231.491.028	1.503.946.793	790.483.569
Cartera de créditos (neta)	4.513.725.696	2.147.176.306	447.300.057	250.106.134	150.507.034
Captaciones del público	7.874.336.449	5.085.425.561	1.823.046.005	1.154.891.095	542.879.230
Patrimonio	2.630.759.925	1.788.913.674	223.648.752	198.396.342	179.066.407
<b>Cuentas de Resultados <sup>(1)</sup></b>					
Margen financiero bruto	1.143.467.742	409.417.783	(2.292.719)	(34.325.532)	4.631.006
Margen de intermediación financiera	1.932.406.564	779.320.115	192.136.331	96.484.738	54.339.029
Gastos de transformación	1.107.812.133	332.838.806	177.697.069	98.176.910	50.038.218
Resultado bruto antes de Impuesto	759.309.255	423.141.058	8.330.094	4.212.858	4.463.797
Resultado neto	635.243.572	369.690.728	8.230.817	4.167.061	4.208.398
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	62,5	86,6	(1,2)	(14,7)	6,3
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	43,4	49,8	101,0	131,6	92,1
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	54,9	85,8	9,9	5,1	6,0
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	12,6	12,9	0,9	1,0	1,6
<b>Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12%) <sup>(1)</sup>	58,6	82,8	37,6	52,5	66,4
<b>Índice de Solvencia (%)</b>					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) <sup>(1)</sup>	26,7	41,2	14,2	17,0	28,8
<b>Indicadores de Calidad de Créditos (%)</b>					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,9	0,7	1,5	1,2	0,1
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	282,2	357,5	264,1	374,4	3.323,0
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,7	2,5	2,3	2,1	2,2
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	21,9	22,7	20,4	17,4	18,8
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	54,8	40,8	77,5	90,3	82,3
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades / Captaciones del público	87,5	91,5	82,4	95,9	92,2
Disponibilidades e Inversiones / Captaciones del público	91,0	97,4	88,8	99,7	105,6
<b>Otros Indicadores (%)</b>					
Cartera de créditos / Captaciones del público	58,9	43,3	25,1	22,1	28,3
Activos financieros / Total Activo	39,0	33,4	25,5	19,8	28,7
Activos financieros / Captaciones del público	61,9	48,9	31,3	25,8	41,7
<b>Número de empleados <sup>(3)</sup></b>	2.521	2.512	2.554	2.619	2.665
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(2)</sup>	200	203	209	217	218
Número de cajeros automáticos (ATM) <sup>(4)</sup>	564	551	549	560	561
Número de puntos de venta (POS) <sup>(5)</sup>	50.399	51.932	51.539	56.239	57.436
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	0	0	0	0	187
<b>Participación de Mercado (%) <sup>(6)</sup></b>					
Cartera de crédito bruta	14,7	15,1	12,4	9,9	13,2
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	16,6	18,4	18,4	19,9	20,2

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

Se obtiene de dividir el patrimonio 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.

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

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

(4) Cajeros Automáticos operativos

(5) Puntos de Venta físicos

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

# Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

## **Direcciones Corporativas**

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1

Edificio Mercantil

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58 212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: (58 212) 600.2424 - 503.2424

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1

Edificio Mercantil, piso 16

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58 212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

## **Sucursal Internacional**

### CURAZAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curaçao

Tel.: (5999) 432.5000

sfelibert@mercantilsf.com

## **Oficinas de Representación**

### BOGOTÁ

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

Edificio Teleport BP.

Bogotá, Colombia

Tel.: (57 1) 658.5854

consultores48@gmail.com

### LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel.: (511) 442.5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

Anexo: Informe de los Auditores Independientes  
Estados Financieros Consolidados  
al 30 de junio de 2023



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

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