



*Informe*  
Anual 2019



# **Informe** **Anual 2019**

## **Contenido**

Presentación	3
Evolución Acción Mercantil	4
Indicadores Relevantes	5
Junta Directiva y Administración	6
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	7
Informe de la Junta Directiva	8
Informe de los Comisarios	18
Estados Financieros	19
Entorno Económico	23
Análisis de Resultados Consolidados	28
Desempeño de Subsidiarias	35
Gobierno Corporativo	40
Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias	46



Es la primera y más completa empresa de servicios financieros de Venezuela. Cuenta para el 31 de diciembre de 2019 con activos totales de Bs 14.389,3 millardos, un patrimonio de Bs 4.718,8 millardos y más de 4.000 trabajadores. Sus acciones están inscritas en la Bolsa de Valores de Caracas (MVZ.A y MVZ.B).

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

Mercantil Servicios Financieros participa activamente en el desarrollo de distintos mercados donde opera en los sectores de banca, seguros y gestión de patrimonio a través de las siguientes empresas subsidiarias: En Venezuela Mercantil, C.A., Banco Universal, fundado en 1925, cuenta al 31 de diciembre de 2019 con una red nacional de 219 oficinas, una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima; Mercantil Seguros con 12 oficinas de atención al público; Mercantil Merinvest C.A. y Mercantil Inversiones y Valores, holding de otras subsidiarias de apoyo.

Asimismo, ejecuta en forma permanente una importante labor social en distintos sectores de la comunidad a través de la Fundación Mercantil.

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

# Evolución de la Acción de Mercantil Servicios Financieros

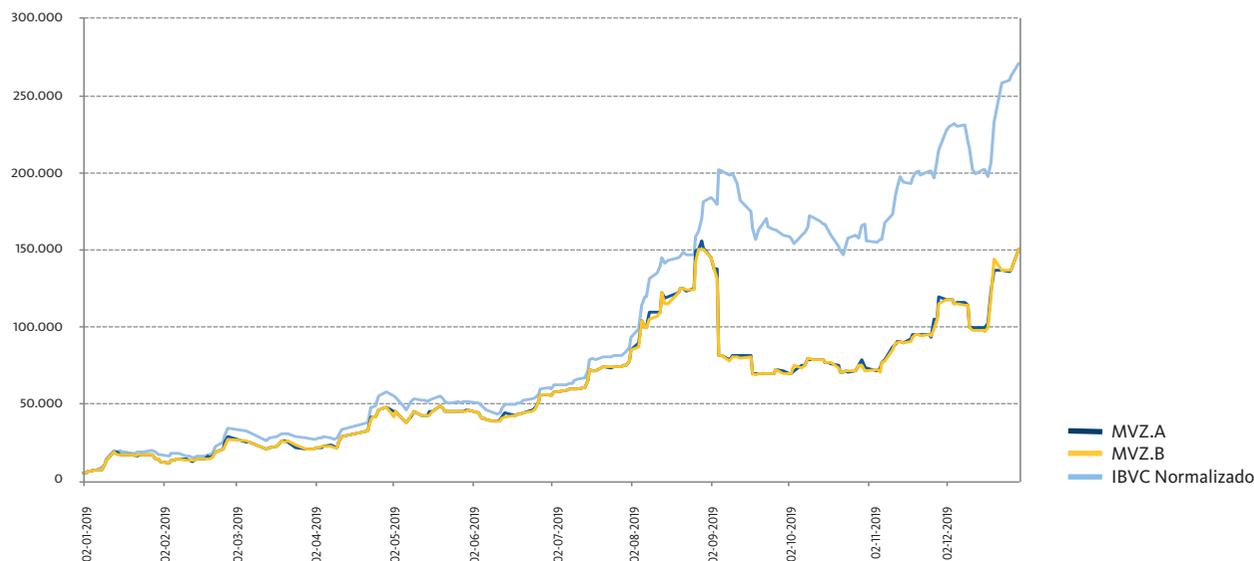
"Bolsa de Valores de Caracas: MVZ A & MVZ B  
Semestre finalizado

	Diciembre 2019 bolívares	Junio 30 2019 bolívares	Diciembre 2018 bolívares	Junio 30 2018 bolívares	Diciembre 2017 bolívares
<b>Utilidad por Acción <sup>(1)</sup></b>	12.588,20	4.183,58	662,42	1,24	0,01
<b>Precios de Cierre</b>					
Acción tipo A	150.000,00	56.000,00	5.750,00	295,00	7,00
Acción tipo B	150.000,00	56.000,00	5.750,00	295,00	7,00
<b>Valor mercado / Utilidad por acción <sup>(1)</sup></b>					
Acción tipo A	11,9	13,4	8,7	237,5	700,0
Acción tipo B	11,9	13,4	8,7	237,5	700,0
<b>Valor según libros por acción <sup>(2)</sup></b>	45.043,99	7.256,48	2.111,84	6,27	0,08
<b>Valor de mercado / Valor Libros <sup>(2)</sup></b>					
Acción tipo A	3,3	7,7	2,7	47,0	84,8
Acción tipo B	3,3	7,7	2,7	47,0	84,8
<b>Número de Acciones en Circulación</b>					
Acción tipo A	60.880.929	60.880.929	60.880.929	60.880.929	60.880.929
Acción tipo B	43.880.032	43.880.032	43.880.032	43.880.032	43.880.032
<b>Volumen Negociado Promedio diario (Títulos)</b>					
Acción tipo A	3.454	39.703	5.848	1.728	11.973
Acción tipo B	47.238	11.295	3.147	3.449	5.328
<b>Dividendos Repartidos</b>					
En Efectivo (Bs por acción)	0,00	3,00	0,00	122,00	12,00
<b>Dividendos efectivo del Año / Valor de Mercado (%)</b>					
Acción tipo A	0,00	0,01	0,00	0,0	0,0
Acción tipo B	0,00	0,01	0,00	0,0	0,0

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

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

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



# Indicadores Relevantes

## Resultados

(En miles de Bs excepto porcentajes y Otros Indicadores)

Semestre finalizado	Diciembre 2019 bolívares	Junio 30 2019 bolívares	Diciembre 2018 bolívares	Junio 30 2018 bolívares	Diciembre 2017 bolívares
<b>Balance General</b>					
Total Activo	14.389.339.074	5.928.842.510	543.207.161	3.959.189	136.701
Cartera de Créditos (Neta)	1.109.259.371	757.648.814	101.469.997	1.933.029	34.601
Captaciones del Público	4.781.619.199	1.661.971.423	172.009.353	2.783.447	112.577
Patrimonio	4.718.851.372	760.195.437	221.237.993	657.352	8.646
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Margen Financiero Neto	166.552.569	53.327.308	3.436.446	81.159	4.045
Comisiones y Otros Ingresos	5.408.390.319	701.902.894	111.072.381	183.580	2.580
Gastos Operativos	(2.154.879.857)	(262.728.813)	(25.215.148)	(99.953)	(4.584)
Resultado Neto	2.584.311.907	428.787.829	67.632.233	126.825	1.223
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
Margen Financiero Bruto / Activos Financieros Promedios	6,4 %	6,5 %	7,4 %	21,0 %	26,0 %
Comisiones y Otros Ingresos / Ingresos Totales	96,3 %	92,7 %	95,8 %	61,5 %	34,4 %
Resultado Neto del Ejercicio / Patrimonio Promedio (ROE)	56,6 %	239,6 %	245,2 %	92,7 %	54,8 %
Resultado Neto del Ejercicio / Activo Promedio (ROA)	45,0 %	26,2 %	79,6 %	16,1 %	2,9 %
<b>Indicadores de Suficiencia Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio / Activos Ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 8 %) <sup>(1)</sup>	15,9 %	15,9 %	47,4 %	14,9 %	18,0 %
Patrimonio / Activo	32,8 %	12,8 %	40,7 %	16,6 %	6,3 %
<b>Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos (%)</b>					
Cartera de Créditos Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta	0,1 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Vencida + Litigio	3054,0 %	393,5 %	585,2 %	3114,7 %	3534,7 %
Provisión para Cartera de Créditos / Cartera de Créditos Bruta	2,1 %	0,8 %	1,2 %	2,4 %	2,8 %
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	35,0 %	17,2 %	30,3 %	12,5 %	9,9 %
Gastos Operativos / Ingresos Totales Netos	38,2 %	35,9 %	22,4 %	33,0 %	56,3 %
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades / Depósitos	135,2 %	81,6 %	57,7 %	32,9 %	73,2 %
Disponibilidades e Inversiones / Depósitos	215,6 %	276,3 %	229,1 %	59,5 %	76,9 %
<b>Otros Indicadores (%)</b>					
Cartera de Créditos Bruta / Depósitos	23,7 %	46,0 %	59,7 %	71,1 %	31,7 %
Activos Financieros / Total Activo	35,0 %	67,6 %	73,3 %	68,9 %	29,1 %
Activos Financieros / Depósitos	105,3 %	241,0 %	231,4 %	98,0 %	35,3 %
<b>Número de Empleados</b>					
Empleados en Venezuela <sup>(2)</sup>	4.325	5.050	5.073	5.129	6.047
Empleados en el exterior	3	192	178	150	149
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(3)</sup>	231	250	250	254	264
Oficinas en el exterior	1	11	11	10	10
Oficinas de Representación	2	2	2	3	3
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	0	0	0	0	0
Comercios	189	197	206	217	217
Número de Cajeros Automáticos (ATM)	639	839	835	920	1.012
Número Puntos de Venta (POS) <sup>(4)</sup>	59.084	56.179	54.972	53.158	54.091

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

(2) Empleados fijos

(3) No incluye la oficina interna en el Edificio Mercantil (Caracas)

(4) Puntos de Venta Físicos

# Junta Directiva

## Comité Ejecutivo

## Unidades de Apoyo

### Principales

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Alfredo Travieso P.<sup>2</sup>  
Luis A. Marturet M.<sup>2</sup>  
Gustavo Galdo C.<sup>3</sup>  
Víctor J. Sierra A.<sup>2</sup>  
Federico Vollmer A.<sup>1</sup>  
Roberto Vainrub A.<sup>3</sup>  
Alejandro González S.<sup>2</sup>  
René Brillembourg C.<sup>1</sup>  
Francisco Torres P.<sup>1</sup>

### Suplentes

Eduardo Mier y Terán<sup>1</sup>  
Oscar A. Machado K.<sup>2</sup>  
Claudio Dolman C.<sup>2</sup>  
Carlos Zuloaga T.<sup>3</sup>  
Gustavo Machado C.<sup>3</sup>  
Miguel A. Capriles C.<sup>1</sup>  
Luis Pedro España N.<sup>3</sup>  
Alexandra Mendoza Valdés<sup>1</sup>  
Rafael Sánchez B.<sup>3</sup>  
Nelson Pinto A.  
Fernando Eseverri I.<sup>3</sup>  
Gustavo A. Vollmer S.<sup>1</sup>  
Carlos Acosta<sup>1</sup>  
Enrique Mier y Terán<sup>3</sup>  
John M. Johnson<sup>1</sup>

### Secretario

Rafael Stern S.

### Secretario Suplente

José M. Lander A.

### Comisarios Principales

Francisco De León  
Manuel Martínez Abreu

### Comisarios Suplentes

Umberto Chirico  
Gladis Gudiño

### Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

### Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Nelson Pinto A.  
Presidente Ejecutivo  
Mercantil, C.A. Banco Universal

María Silvia Rodríguez F.  
Presidente Ejecutivo  
Mercantil Seguros, C.A.

Isabel Pérez S.  
Gerente Corporativo de Finanzas

Ignacio Vollmer S.  
Gerente Corporativo de Desarrollo  
de Negocios

Luis Alberto Fernandes  
Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S.  
Riesgo Integral

Jorge Pereira  
Operaciones y Tecnología

Sergio Simeone B.  
Recursos Humanos  
y Comunicaciones Corporativas

Rafael Stern S.  
Secretario de la Junta Directiva

José M. Lander A.  
Secretario Suplente de la Junta Directiva

Francisco Vivancos C.  
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.  
Gerente Cumplimiento Corporativo

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

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

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

# Convocatoria Asamblea Ordinaria

## MERCANTIL SERVICIOS FINANCIEROS, C.A.

Capital Autorizado Bs 261.902,40250

Capital Suscrito y Pagado Bs 130.951,20125

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en el Auditorio del Edificio Mercantil, Avenida Andrés Bello, N° 1, San Bernardino, Caracas, el día 27 de marzo de 2020 a las 9:30 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados de la Compañía al 31 de diciembre de 2019, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Presentar el Informe de la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, contenidos en la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores N° 19-1-2005 de fecha 02 de febrero de 2005.
3. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde, y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
4. Designar a los Comisarios Principales y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
5. Considerar la "Propuesta para la Cuadragésima Primera Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020".
6. Considerar la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones Quirografarias, Pagarés Bursátiles y/o de Papeles Comerciales, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020".
7. Considerar la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. faculte a su Junta Directiva a aumentar su capital suscrito y pagado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020".
8. Considerar la "Propuesta para modificar parcialmente los estatutos de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020".
9. Considerar la "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2020 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: 1) El Balance General, el Estado de Resultados, el Estado de Movimiento de Cuentas del Patrimonio, el Estado de Movimientos del Efectivo correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, debidamente examinados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados" (PricewaterhouseCoopers), el Informe de los Comisarios y el Informe que presenta la Junta Directiva; 2) El Informe que presenta la Junta Directiva sobre el Grado de Cumplimiento de los Principios de Gobierno Corporativo, 3) la "Propuesta para la Cuadragésima Primera Fase del Programa de Recompra de Acciones de la Compañía, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A., a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020", 4) la "Propuesta de Autorización a la Junta Directiva para la Emisión y Colocación de Obligaciones Quirografarias, Pagarés Bursátiles y/o de Papeles Comerciales, que somete la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros, C.A. a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020"; 5) la "Propuesta para que Mercantil Servicios Financieros, C.A. faculte a su Junta Directiva a aumentar su capital suscrito y pagado, que somete la Junta Directiva, actuando dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 76 de la Ley de Mercado de Valores, a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020"; y, 6) la "Propuesta para modificar parcialmente los estatutos de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 27 de marzo de 2020", se encontrarán a su disposición con 15 días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la sede de la Compañía, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda, entre Segunda y Tercera Transversal de la Urbanización Los Palos Grandes, Centro Comercial El Parque, Segunda y Tercera Etapas, PO3, Locales C-3-10, C-3-11, Municipio Chacao, Estado Miranda. La "Propuesta para el decreto de dividendos para el año 2020 de Mercantil Servicios Financieros, C.A., que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea de Accionistas del 27 de marzo de 2020", se encuentra a su disposición en la señalada sede de la Compañía. De conformidad con lo establecido por los Estatutos de la Compañía, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20 %) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y los Suplentes que corresponda.

Caracas, 20 de febrero de 2020

Por Mercantil Servicios Financieros, C.A.



Rafael Stern Schechner  
Secretario Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 20 de febrero de 2020

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados consolidados y principales actividades de Mercantil Servicios Financieros correspondientes al segundo semestre del año 2019, con referencia también a los de todo el año.

Los estados financieros de Mercantil Servicios Financieros (MSF/Mercantil) incluidos en esta memoria, consolidan las actividades de sus subsidiarias y están preparados conforme a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores. Los mismos han sido examinados por los auditores externos de la Compañía, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra en esta memoria.

## Resultados financieros

El segundo semestre de 2019 ha estado marcado, junto con la persistente contracción de la actividad económica y la elevada inflación, por los esfuerzos de restricción de la liquidez monetaria efectuados por el Banco Central de Venezuela (BCV), especialmente a partir del mes de febrero de 2018, mediante el incremento del encaje ordinario de 31 % a 57 % y del encaje marginal de 60 % a 100 %. Todas las medidas implementadas que se han comunicado reiteradamente por parte de las autoridades monetarias, han tenido como objetivo el atenuar las presiones inflacionarias y cambiarias, al costo de extender la duración del bajo tono de la actividad económica y demanda interna, vía la reducción del crédito disponible por el sector privado. Con ello, se extiende por tercer semestre consecutivo el retroceso en los principales indicadores de intermediación, calidad de la cartera, eficiencia administrativa y rentabilidad para el conjunto de las instituciones financieras.

La utilidad neta alcanzada por Mercantil Servicios Financieros en el segundo semestre de 2019 en bolívares nominales fue de Bs 2.584 millardos, que compara con la correspondiente al primer semestre de 2019 de Bs 429 millardos. La principal contribución provino de Mercantil, C.A., Banco Universal.

El activo total de Mercantil Servicios Financieros para el período en análisis se ubicó en valores nominales en Bs 14.389 millardos, 142,7 % por encima del nivel registrado en junio de 2019. El patrimonio cerró en Bs 4.719 millardos, 520,7 % más que el registrado en junio de 2019, debido, principalmente, a la revaluación de bienes de uso por Bs 613 millardos, ganancia realizada de inversiones en títulos valores por Bs 229 millardos y Bs 2.584 millardos de la gestión del semestre.

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 74,0 %, para un mínimo de 8 %. Este índice fue de 15,9 % a junio de 2019. Dicho índice está determinado según los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval), los cuales se basan en los estándares del Comité de Supervisión del Banco de Pagos de Basilea.

Corresponde resaltar que de acuerdo a distintas disposiciones normativas dictadas, diversas filiales de Mercantil Servicios Financieros han cancelado varios aportes a algunos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 183 millardos, los cuales sumados al rubro Impuesto Sobre La Renta (I.S.L.R.) ascienden a la cantidad de Bs 347 millardos.

Por otra parte, respecto al sistema financiero, junto con la extensión de la vigencia, a partir del mes de enero de 2019, del nivel de encaje ordinario fijado en 57 % y del 100 % del encaje marginal, se eliminó la remuneración del 2 % anual del promedio mensual del fondo de encaje efectivamente constituido en la cuenta única de las instituciones financieras en el Banco Central de Venezuela (BCV). A su vez, se incrementaron de manera pronunciada las penalizaciones por el incumplimiento temporal del encaje legal al tenerse que pagar una tasa de interés del 126 % sobre el monto del déficit de encaje. Conviene acotar que si presentan un déficit de encaje mayor al déficit global inicial, las instituciones bancarias deberán pagar al BCV un costo financiero complementario sobre el monto adicional no cubierto, derivado de una tasa de interés ajustada por el índice de inversión (como variación del tipo de cambio oficial entre la fecha base y la fecha del pago).

El sistema financiero venezolano ha sido impactado por la restricción monetaria generada por las medidas de encaje legal, lo cual explica la reducción de la intermediación financiera desde un nivel de 51,5 % en el primer semestre de 2018, previo al anuncio de dichas medidas, a tan solo 7,5 % al cierre de año 2019, que representa un mínimo sin precedentes estadísticos. La brusca desaceleración del crédito es, junto a la reducción de la producción doméstica en un contexto de todavía altas tasas mensuales de inflación, el factor determinante en el aumento de la morosidad bancaria que pasa desde mínimos de un 0,07 % a finales de 2017, a un 4,6 % al cierre del segundo semestre de 2019.

En la banca se han expuesto limitaciones para la transformación de depósitos en crédito que permitan compensar por la vía del mayor volumen de ingresos lo que por margen financiero y comisiones por servicios no se obtiene, y con ello, seguir soportando las presiones alcistas en los costos de transformación. Esto explica la reducción de los retornos sobre patrimonio de la banca (ROE) de 125 % en 2017 a 7 % en el segundo semestre de 2019, lo que está afectando negativamente la principal fuente de crecimiento orgánico del patrimonio.

La cartera de créditos neta de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal, experimentó un incremento en bolívares nominales de un 46,4 % respecto al cierre del primer semestre de 2019, al ubicarse en Bs 1.109 millardos, frente a Bs 758 millardos. La calidad de la cartera continuó en niveles satisfactorios. Así, el índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta fue de 0,1 %, considerando la cartera global de Mercantil Servicios Financieros que consolida con la de Mercantil, C.A., Banco Universal.

El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de la cartera vencida más litigio fue de 3.054,0 %, siendo de 393,5 % para junio de 2019.

Para este semestre, el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los activos promedios fue de 35,0 %, que compara con 17,4 % del semestre anterior, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos operativos sobre los ingresos totales netos fue de 38,2 %, índice que para el 2018 fue de 36,1 %.

## *Dividendos*

Por su parte, el pasado 09 de septiembre de 2019 se produjo el pago del dividendo en especie decretado por la Asamblea General de Accionistas de MSF celebrada el 09 de enero de 2019, a razón de una acción “A” y una acción “B” de Mercantil Servicios Financieros Internacional, S.A. (MSFI), anteriormente denominada Alvina Corporación, por cada acción “A” y cada acción “B” en circulación de MSF, cuyas fechas Límites de Transacción con Beneficio y Efectiva de Registro del Beneficio fueron delegadas a la Junta Directiva, la cual procedió el día 26 de agosto de 2019 a fijarlas, así: a) La fecha Límite de Transacción con Beneficio, para el día 04 de septiembre; y, b) la fecha Efectiva de Registro del Beneficio, para el día 09 de septiembre. El dividendo en cuestión, como antes se dijo, se hizo efectivo el pasado 09 de septiembre de 2019.

## *Programa de Recompra de Acciones*

Con relación al Programa de Recompra de Acciones iniciado en mayo de 2000, el mismo se encuentra en ejecución de su Cuadragésima Fase, la cual fue aprobada en la Asamblea Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de septiembre de 2019. Atendiendo a la situación del mercado bursátil, al cierre de semestre no se realizaron recompras de nuevas acciones. Al 31 de diciembre de 2019 Mercantil Servicios Financieros no mantiene acciones en tesorería.

## *Calificaciones*

Mercantil Servicios Financieros recibió calificaciones de riesgo para sus emisiones de deuda por la agencia calificador de riesgo Clave Sociedad Calificadora de Riesgo. Tanto para las emisiones de obligaciones quirografarias como de papeles comerciales la agencia calificador de riesgo ratificó las calificaciones en el nivel “A2”.

Por su parte, la agencia Fitch Ratings ratificó las calificaciones internacionales de la subsidiaria Mercantil, C.A., Banco Universal en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad. Por otro lado, retiró las calificaciones nacionales tanto de Mercantil Servicios Financieros como de Mercantil, C.A., Banco Universal, debido a la dificultad en determinar las relatividades de estas calificaciones dentro de Venezuela por la reducción de su cobertura a entidades venezolanas. Cabe destacar que Mercantil, C.A., Banco Universal posee la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

## *Proyecto de Reorganización Patrimonial*

En el semestre bajo análisis, prosigue la ejecución del proyecto de Reorganización Patrimonial, el cual tiene entre sus principales objetivos, el fortalecer patrimonialmente a Mercantil.

Dentro del marco del proceso señalado, como ya se mencionó, el pasado 09 de septiembre de 2019, se produjo el pago del dividendo en especie decretado por la Asamblea General de Accionistas de MSF celebrada el 09 de enero de 2019, a razón de una acción “A” y una acción “B” de Mercantil Servicios Financieros Internacional, S.A. (MSFI). Seguidamente, MSFI, procedió el 09 de septiembre, conforme a las disposiciones estatutarias correspondientes, a la emisión de 104,760,961 nuevas acciones del capital social autorizado de MSFI, las cuales podrían ser suscritas, en el marco del referido proceso de reorganización, únicamente por los accionistas de MSFI registrados a la citada fecha del 09 de septiembre de 2019 y hasta por el

mismo número y clase de acciones de MSFI que poseían para ese día, a cambio de que los que desearan suscribir dichas acciones nuevas traspasaran a MSFI el mismo número y clase de acciones de MSF de las que fueren tenedores, como contraprestación por las acciones nuevas que suscribiesen. La suscripción de las referidas acciones nuevas se ejecutaría a través de la Bolsa de Valores de Caracas (BVC). A continuación, el día 10 de septiembre se hicieron cruces correspondientes, siendo que en esa fecha, la Sunaval remitió un oficio a la BVC, instruyendo la suspensión temporal de las subsiguientes operaciones de cruce de acciones de MSF, en razón del alto volumen registrado.

Con la finalidad de concretar la operación de cruce de acciones mencionada, el pasado 27 de diciembre fueron consignados ante la Sunaval, los recaudos relativos a la Oferta Pública de Acciones (OPA) de Mercantil Servicios Financieros Internacional (MSFI) dirigida a los accionistas de la Compañía registrados al 09 de septiembre de 2019, encontrándose a la fecha a la espera de pronunciamiento por parte del citado organismo regulador.

### *Productos y servicios*

Durante el año 2019 se incorporaron más de 68.000 nuevos clientes a la filial Mercantil, C.A., Banco Universal, para con ello alcanzar 5.315.967 clientes al cierre del mismo, a quienes se les continúan ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

Asimismo, como parte del proceso de Transformación Digital que se viene llevando a cabo, se prosiguió con el impulso del Pensamiento Digital con los diplomados de Innovación, talleres de *Design Thinking* y los *e-Learning* impartidos, así como con la difusión semanal de la revista Impulso Digital, que permite a los colaboradores estar informados de los nuevos avances tecnológicos. Desde las Gerencias de Productos Comerciales y del Segmento Masivo, se continuó con la preparación de los Embajadores Digitales a través de los Talleres de Transformación Digital presenciales, que promueven sus habilidades en el uso de la tecnología para mejorar la atención al cliente y su experiencia en los procesos de interacción con la organización, los cuales contaron con la participación de más de 600 colaboradores. Para el año 2020 se tiene previsto extender este adiestramiento a toda la fuerza de venta a nivel nacional. La asistente virtual MIA -Mercantil Inteligencia Artificial- al cierre del año 2019 registró 304.345 interacciones con clientes. Este *Chatbot*, actualmente disponible en la página web del Banco, mejora la experiencia de los clientes al responder preguntas sobre productos y servicios, así como con información sobre dónde y cómo gestionar claves y requerimientos.

También en el segundo semestre de 2019, se puso a disposición de las empresas y emprendedores el punto de venta virtual Botón de Pagos Mercantil, que les permite cobrar de forma más fácil y en cualquier momento sus productos y servicios desde su página web y/o aplicación móvil a través del uso de Tarjetas de Crédito y/o de Débito Mercantil, creando así una experiencia adaptada a la era digital. Esta solución es una muestra tangible de la incursión del Banco en una de las tendencias tecnológicas más novedosas en el ámbito financiero mundial, como son las API de *Open Banking*.

Igualmente, se realizó la actualización de la aplicación Mercantil Móvil Personas con la migración de su plataforma tecnológica, lo cual facilitará la incorporación de manera rápida de nuevas funcionalidades, brindándoles así a los clientes una experiencia satisfactoria.

Para dar continuidad y crecimiento en la estrategia de recaudación del Banco, se invirtió en nuevos equipos para fortalecer el parque de puntos de venta.

De igual forma, la también filial Mercantil Seguros continuó desarrollando y consolidando la estrategia digital, teniendo como objetivo central el focalizar los servicios, productos y procesos basados en las expectativas y necesidades de los clientes, por lo que dicha filial se ha venido transformando en más que una compañía aseguradora, en una organización que estructura y ofrece programas de soluciones de prevención y seguros a través de una asesoría integral, que parte de la realidad de cada cliente, de sus necesidades de cobertura y de sus posibilidades financieras.

En ese sentido y en aras de mejorar la interacción con los clientes y asesores de seguros, se prosiguió con el perfeccionamiento de las herramientas de autogestión, ofreciéndose una mayor rapidez, agilidad y acceso cuando se necesite, requiriéndose tan solo de una conexión desde un equipo celular como parte de una estrategia basada en aplicativos externos que se traducen en una forma más rápida, sencilla y amena de cotizar, emitir y pagar sus pólizas.

Consecuentes con la estrategia de ser referencia en materia de productos masivos, se continuó con el mejoramiento y la ampliación de los beneficios del portafolio “Línea Vital”, con coberturas para riesgos como servicios funerarios, accidentes personales, vida, renta por hospitalización y diagnóstico de cáncer, basados en los desarrollos digitales logrados.

En relación a las líneas de negocios de automóviles y patrimoniales, se pusieron en práctica nuevos servicios y cambios en los procesos alineados con toda la estrategia de la empresa, de modificar el foco del producto por cliente, logrando así implementar importantes modificaciones en las políticas de suscripción de ambas líneas de negocios, dándole así mayor importancia a las variables que influyen en la retención de clientes, ampliando las opciones de contratación, beneficios de protección y modalidades de pago de las primas.

Por otra parte, Fideicomiso de Mercantil, C.A., Banco Universal registró un volumen administrado de Bs 1.285 millardos al cierre del segundo semestre del año 2019, lo que significó un incremento de 541,73 % respecto al cierre del primer semestre del mismo año, dado, principalmente, por la revalorización de los activos administrados en dólares de los Estados Unidos de América. El volumen administrado en la actualidad se encuentra concentrado en fideicomisos de Inversión, de Garantía y de Administración.

## 95° Aniversario

El próximo 23 de marzo la filial Mercantil, C.A., Banco Universal arribará a sus primeros 95 años de existencia, en los que ha cumplido una exitosa labor, realizando los objetivos propuestos en su día por sus fundadores, convirtiéndose en un factor determinante del progreso económico y financiero del país.

Comenzó como banco comercial en el año 1925 con el nombre de Banco Neerlanda Venezolano. Al año siguiente cambió su nombre por el de Banco Mercantil y Agrícola, y más tarde, en el año 1982, adopta la denominación Banco Mercantil, C.A. En 1996 se convierte en Banco Universal y finalmente, en el año 2007 cambia su denominación a la actual, Mercantil, C.A., Banco Universal.

Durante su existencia el Banco ha mantenido los principios éticos que animaron su creación, teniendo siempre como norte prestar un excelente servicio a la clientela y público en general, afianzándose como una institución sólida, solvente y a la vez innovadora, líder de referencia en el sistema financiero venezolano.

A lo largo de sus 95 años, el Banco ha desarrollado un conjunto de principios y valores que conforman su “Cultura”, la cual ha sido constante en el tiempo, representa la manera de ser de quienes forman parte de la familia Mercantil, además de ser su guía de actuación y proceder en forma permanente.

La Junta desea rendir justo tributo a quienes le precedieron en la dirección del Instituto y a todos aquellos colaboradores, que con cuya dedicación y esfuerzo han contribuido al crecimiento y desarrollo del mismo durante esa larga trayectoria.

### ***Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT)***

En Mercantil, la materia de PCLC/FT/FPADM es prioritaria, siendo parte de nuestra cultura organizacional. De esta manera, se han mantenido los estándares de control interno y de supervisión apropiados para la detección temprana de operaciones que pudiesen configurar casos de esta naturaleza en cada una de las actividades que desempeñan tanto la casa matriz, como las filiales, manteniendo la formación y adiestramiento del personal.

Para los efectos del cumplimiento de la normativa sobre la materia, Mercantil cuenta con un sistema de PCLC/FT/FPADM debidamente estructurado, al igual que con Planes Operativos y de Seguimiento, de Evaluación y Control, aplicando la política “Conozca su Cliente” como eje central de apoyo, por considerarla el medio más idóneo para obtener resultados efectivos.

### ***Compromiso Social***

Desde sus inicios, Mercantil comparte con la sociedad uno de sus más importantes valores corporativos dentro de su cultura, el ser una institución solidaria y factor importante en el desarrollo de las comunidades y geografías donde actúa. En ese sentido, Mercantil, en la búsqueda por afianzar su Compromiso Social con la comunidad, diseña, promueve y apoya una serie de iniciativas y proyectos de instituciones educativas, de salud, desarrollo social, cultural y religioso.

La inversión social de Mercantil durante el año 2019 fue realizada a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante y estuvo destinada a organizaciones sin fines de lucro dedicadas a la Educación (52 %), la salud (22 %), la promoción del emprendimiento (13 %) y el desarrollo social (13 %).

Se contribuyó a brindar educación universitaria y educación técnica de calidad, a través de aportes a los programas de becas que permiten a estudiantes de limitados recursos económicos proseguir sus estudios profesionales en las universidades Católica Andrés Bello, Metropolitana, Simón Bolívar y Monteávila, así como también mediante el apoyo a la Asociación Civil Fe y Alegría, a través del programa Ponle Cariño a tu Escuela, para la dotación de talleres de Escuelas Técnicas en los cuales se imparte formación en oficios.

Otras instituciones enfocadas en la educación e inserción laboral de jóvenes con las cuales se ha contribuido de manera continua son la Fundación para el Desarrollo de la Educación FUEDUCA, Asociación Venezolana Americana de la Amistad AVAA y Superación Personal a través de la Tecnología SUPERATEC, A.C.

En materia de salud, se dio respaldo a organizaciones sin fines de lucro que prestan servicios de salud a personas de bajos recursos, entre ellas la clínica de prevención del cáncer de la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, la Asociación Venezolana de Servicios de Salud Orientación Cristiana AVESOC, el Hogar Clínico San Rafael, la Fundación Jacinto Convit, por su servicio de diagnóstico molecular a pacientes atendidos a través de la red pública de salud, la Fundación Amigos del Niño con Cáncer y la Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos.

Se dio impulso al emprendimiento a través de la participación como patrocinantes precursores y co-organizadores del *Concurso Ideas*, concurso de alcance nacional desarrollado por Fundación Ideas, que ofrece una sólida plataforma para la formación, proyección y articulación de emprendedores desde hace 17 años, así como también del concurso universitario *Promoviendo Líderes Socialmente Responsables*, conocido en las redes sociales como #RetoU, desarrollado por el Rotary y Alianza Social de Venamcham, que premia proyectos sociales presentados por estudiantes universitarios que se encuentren alineados a los objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas. Cabe destacar que en ambos concursos, los colaboradores Mercantil participan como evaluadores de los proyectos y como facilitadores de formación.

Por otra parte, se hizo entrega de un aporte especial destinado al fortalecimiento institucional de la Asociación Civil Centro al Servicio de la Acción Popular CESAP, organización conformada por una red de asociaciones con presencia en 23 estados del país y 45 años de trayectoria, que promueve la participación y el fortalecimiento del tejido social comunitario en los sectores populares.

Al igual que en años anteriores, se auspició la asistencia integral que brindan a ancianos y a niños organizaciones como Hogar Bambi, Red de Casas Don Bosco, Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados Hogar San José y Hogar de Ancianos San Pedro Claver, así como también la labor de Comedores Madre Teresa de Calcuta COMATEC, que desde el año 2003 brinda diariamente almuerzo a personas en pobreza extrema del oeste de la ciudad de Caracas. Se continuó brindando apoyo a los programas y la obra social de la iglesia, mediante aportes a la Arquidiócesis de Caracas y a la Conferencia Episcopal Venezolana, así como también a la Fundación para la Educación Eclesiástica Juan Pablo II, para la formación de jóvenes sacerdotes en los seminarios ubicados a nivel nacional, quienes luego de ordenarse realizarán actividades apostólicas en las zonas más deprimidas del país.

Por su parte el *Espacio Mercantil*, dedicado a la preservación, investigación y promoción de las artes visuales en el país, continuó su programa permanente de exposiciones dirigidas al público en general, con la muestra *Jardín Vertical y otros infiltrados*, construida por el artista-coleccionista venezolano Luis Molina-Pantin a partir de elementos representativos de la cultura venezolana presentes en obras pertenecientes a la *Colección Mercantil*. Adicionalmente, se dio continuidad al Programa *Gráfica Mercantil*, con el cual se contribuyó a impulsar la producción de obras creadas por artistas emergentes mediante diferentes técnicas gráficas. En esta oportunidad, siete artistas contemporáneos del Estado Zulia desarrollaron 140 obras mediante la técnica gráfica “serigrafía”.

En materia de voluntariado, los colaboradores de Mercantil participaron como voluntarios en actividades relacionadas con los programas institucionales propios y en iniciativas sociales y de preservación del medioambiente, desarrolladas junto a organizaciones beneficiarias de la Fundación Mercantil.

La filial Mercantil Seguros y su personal tuvieron una participación destacada en los programas de alimentación en comunidades vulnerables del país que desarrolla el Dividendo Voluntario para la Comunidad, recibiendo el “Premio anual a la Responsabilidad Social Empresarial Gustavo Vollmer”, en su categoría Iniciativa Social Innovadora, al ofrecer cobertura de seguro de salud a más de 300 personas que intervienen en los programas que desarrolla dicha institución.

### **Reconocimientos**

En el mes de noviembre de 2019, Mercantil Servicios Financieros se ubicó en el primer lugar del estudio Top 100 Companies de Venezuela 2019, realizado por la reconocida revista Business Venezuela editada por la Cámara Venezolano - Americana de Comercio e Industria (Venamcham). La construcción del ranking tomó como base los resultados de gestión al cierre del año 2018. Adicionalmente, como parte del estudio, se realizó una encuesta en la que participaron 255 empresas, lo que permitió recolectar un conjunto de datos y realizar 16 análisis sectoriales y 7 financieros. Dentro del mismo estudio, Mercantil también se posicionó en el primer lugar de las empresas con mayor inversión social en Venezuela. Por otra parte, Mercantil Seguros lideró el ranking en el sector asegurador por primas netas cobradas.

## *Desarrollo y ambiente laboral*

Durante el segundo semestre, Mercantil continuó con la aplicación de medidas especiales en materia de compensación y beneficios. Dichas medidas buscan coadyuvar al bienestar y calidad de vida de sus trabajadores ante el incremento del costo de vida resultante del actual proceso hiperinflacionario. En este sentido, se siguió aplicando la política de otorgar ajustes graduales y mensuales al salario, así como subsidios y beneficios enfocados hacia la alimentación, salud y protección familiar.

Desde la perspectiva de salud, se mantuvieron los esfuerzos realizados en materia de cobertura de la póliza de salud de los trabajadores, la cual sufrió un incremento de más de 40.000 % entre enero y diciembre de 2019. También durante el semestre, se implementó una facilidad digital del proceso de solicitudes de financiamiento de los trabajadores que permitió reducir a 24 horas el tiempo transcurrido entre la solicitud y la liquidación del crédito.

Así mismo, con una participación de más de 4.000 trabajadores, se prosiguió con la facilidad de venta de alimentos para los trabajadores. Adicionalmente, se contribuyó nuevamente con la tradición navideña, facilitando la distribución, otorgamiento y adquisición de los insumos necesarios para todos los trabajadores en Venezuela. Similarmente, en materia educativa, se coadyuvó con la entrega, sin costo, de útiles escolares a más de 3.800 hijos de los trabajadores.

Lo anterior se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Para ello, se fortalecieron los medios de formación virtual, alcanzándose un 46 % de las horas de formación mediante estas facilidades. En total, durante el año se impartieron 72.000 horas de formación.

En particular, se continuó con un foco significativo en la formación en materia digital, dedicando el 35 % de las horas de formación a distintos eventos de formación asociados a temas digitales. Durante el segundo semestre, se continuó con el cambio del modelo de aprendizaje orientado hacia el Aprendizaje Cooperativo. En este sentido, comenzó a operar la primera Comunidad de Práctica, la cual desarrolló más 100 foros de discusión. Así mismo, se realizó el Diagnóstico de Competencias Técnicas, proceso que permitirá realizar el próximo año, con un enfoque de autogestión, los Programas Individuales de Desarrollo.

En materia de retención, los programas implementados permitieron la retención del personal crítico identificado. Así mismo, se continuó con el Programa de Reserva Estratégica, orientado a la adquisición temprana del talento requerido en las distintas áreas.

Finalmente, en materia laboral se mantuvieron las ya tradicionales relaciones armoniosas entre los Sindicatos y las empresas del grupo Mercantil.

Estas acciones reafirman el liderazgo de Mercantil Servicios Financieros entre las empresas proveedoras de servicios financieros de Venezuela y confirman su compromiso con el país, atendiendo a la visión de largo plazo que desde la fundación de su filial Mercantil, C.A., Banco Universal en 1925, ha marcado y continúa marcando su desempeño.

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

Conforme a lo resuelto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de septiembre de 2019, 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 diciembre, último del período objeto de este informe, en Bs 7.500.000.

De acuerdo con la Resolución de la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) (antes Comisión Nacional de Valores), les informamos que el contenido del formulario CNV-FG-010 refleja que durante el segundo semestre, las remuneraciones a Directores y Ejecutivos de la Compañía alcanzaron la suma de Bs 547 millones.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Víctor J. Sierra A.

Luis Marturet M.

Federico Vollmer A.

Roberto Vainrub A.

Alejandro González S.

René Brillembourg C.

Francisco Torres P.

Oscar Machado K.

# Informe de los Comisarios

Caracas, 26 de febrero de 2020

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de esa Compañía y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2019 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el Patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia de la Compañía. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

Fuimos nombrados como Comisarios de la Compañía por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de marzo de 2019 a la cual asistimos, al igual que acudimos a la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 27 de septiembre de 2019. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores de la Compañía.

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

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

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil Servicios Financieros, C.A. y sus filiales al 31 de diciembre de 2019 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia Nacional de Valores.

Atentamente,

  
Manuel Martínez Abreu  
Comisario Principal

  
Francisco De León  
Comisario Principal

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

# Estados Financieros

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

## Balance General

### No Consolidado

(En miles de Bs)

Semestre finalizado

#### Activo

Disponibilidades	
Portafolio de Inversiones	
Otros Activos	
<b>Activo Total</b>	

#### Pasivo y Patrimonio

Obligaciones Quirografarias y Papeles Comerciales	
Pasivos Financieros	
Otros Pasivos	
<b>Total Pasivo</b>	

Patrimonio

#### Total Pasivo y Patrimonio

Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares
75.631.937	6.426.629	1.098.382
4.875.467.870	3.625.867.085	324.545.217
38.381.407	(43.189.617)	(3.656.337)
<b>4.989.481.214</b>	<b>3.589.104.097</b>	<b>321.987.262</b>
0	363	1.316
0	294.725	37.761
270.629.842	2.828.613.572	100.710.192
<b>270.629.842</b>	<b>2.828.908.660</b>	<b>100.749.269</b>
4.718.851.372	760.195.437	221.237.993
<b>4.989.481.214</b>	<b>3.589.104.097</b>	<b>321.987.262</b>

## Estado de Resultados

### No Consolidado

(En miles de Bs)

Semestre finalizado

#### Ingresos

Ingresos Financieros			
Participación Patrimonial en empresas filiales y afiliadas neto y Otros			
<b>Total Ingresos</b>			

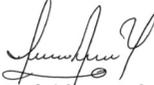
#### Gastos

Operativos	(390.991.338)	(47.608.640)	(16.881.359)
Financieros	(23.360)	(44.439)	(1.664)
Impuesto Sobre la Renta Diferido	(104.272.860)	(28.652.988)	(17.961.263)
<b>Total Gastos</b>	<b>(495.287.558)</b>	<b>(76.306.067)</b>	<b>(34.844.286)</b>

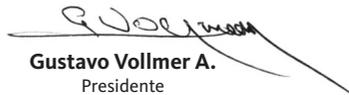
#### Utilidad Neta

Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares
88.601	23.632	4.675
3.079.510.864	505.070.264	102.471.844
<b>3.079.599.465</b>	<b>505.093.896</b>	<b>102.476.519</b>
(390.991.338)	(47.608.640)	(16.881.359)
(23.360)	(44.439)	(1.664)
(104.272.860)	(28.652.988)	(17.961.263)
<b>(495.287.558)</b>	<b>(76.306.067)</b>	<b>(34.844.286)</b>
<b>2.584.311.907</b>	<b>428.787.829</b>	<b>67.632.233</b>

  
**Leonardo Duran**  
Gerente de Administración

  
**Yusleidy Lozada**  
Contador

  
**Isabel Pérez Sanchis**  
Gerente Corporativo de Finanzas

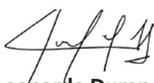
  
**Gustavo Vollmer A.**  
Presidente

# Balance General *Consolidado*

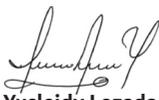
(En miles de Bs)

Semestre finalizado

<b>Activo</b>	Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares	Junio 30 <b>2018</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2017</b> bolívares
<b>Disponibilidades</b>					
Efectivo	281.596.308	29.149.061	2.567.369	5.025	440
Banco Central de Venezuela	4.038.530.750	800.978.448	43.349.591	733.747	79.373
Bancos y otras instituciones financieras del país	12.684.927	1.963.290	756.452	152	414
Bancos y otras instituciones financieras del exterior	2.093.321.588	517.676.830	50.727.498	143.423	13
Efectos de cobro inmediato	39.961.836	7.008.864	1.771.927	32.579	2.128
	<b>6.466.095.409</b>	<b>1.356.776.493</b>	<b>99.172.837</b>	<b>914.925</b>	<b>82.367</b>
<b>Portafolio de Inversiones</b>					
Inversiones para negociar	0	0	0	37.523	2
Inversiones disponibles para la venta	785.077.099	140.773.733	6.992.491	306.911	628
Inversiones mantenidas hasta su vencimiento	12.522	293.451.154	36.724.970	70.236	3.000
Portafolio para comercialización de acciones	636.565.280	37.054.989	16.600.926	152.331	90
Inversiones en depósitos y colocaciones a plazo	1.811.248.640	97.708.239	2.576.160	11.741	391
Inversiones de disponibilidad restringida y reportos	611.415.959	2.666.753.811	231.962.409	163.036	78
	<b>3.844.319.500</b>	<b>3.235.741.926</b>	<b>294.856.956</b>	<b>741.779</b>	<b>4.189</b>
<b>Activos Financieros Directos</b>	56.933.213	7.878.438	680.242	6.924	3
<b>Cartera de Créditos</b>					
Vigente	1.132.196.550	762.285.477	102.496.954	1.978.177	35.564
Reestructurada	751	91	104	19	5
Vencida	776.512	1.579.747	211.672	1.494	21
En Litigio	0	0	0	5	8
	<b>1.132.973.813</b>	<b>763.865.315</b>	<b>102.708.730</b>	<b>1.979.694</b>	<b>35.598</b>
(Provisión para Cartera de Créditos)	(23.714.442)	(6.216.501)	(1.238.733)	(46.664)	(997)
	<b>1.109.259.371</b>	<b>757.648.814</b>	<b>101.469.997</b>	<b>1.933.029</b>	<b>34.601</b>
<b>Intereses y comisiones por cobrar</b>	34.433.964	6.624.554	653.281	15.853	335
<b>Inversiones permanentes</b>	17.807.526	2.819.298	258.418	605	54
<b>Bienes realizables</b>	3.260.160	1.331.148	6.121	3.901	72
<b>Bienes de uso</b>	1.323.293.375	305.167.059	17.534.411	186.381	11.325
<b>Otros activos</b>	1.533.936.556	254.854.780	28.574.898	155.792	3.755
<b>Activo Total</b>	<b>14.389.339.074</b>	<b>5.928.842.510</b>	<b>543.207.161</b>	<b>3.959.189</b>	<b>136.701</b>



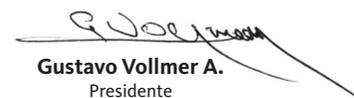
**Leonardo Duran**  
Gerente de Administración



**Yusleidy Lozada**  
Contador



**Isabel Pérez Sanchis**  
Gerente Corporativo de Finanzas



**Gustavo Vollmer A.**  
Presidente

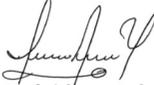
# Balance General *Consolidado*

(En miles de Bs)

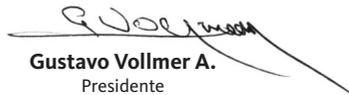
Semestre finalizado

<b>Pasivo y Patrimonio</b>	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31
	<b>2019</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	bolivares	bolivares	bolivares	bolivares	bolivares
<b>Pasivo</b>					
<b>Depósitos</b>					
Cuentas corrientes no remuneradas	2.966.391.465	673.436.826	67.618.137	1.581.650	78.961
Cuentas corrientes remuneradas	1.150.909.586	181.002.495	14.603.052	484.194	13.033
Depósitos de ahorro	664.318.147	115.548.947	12.518.579	326.539	20.545
Depósitos a plazo	1	691.983.155	77.269.585	391.063	38
	<b>4.781.619.199</b>	<b>1.661.971.423</b>	<b>172.009.353</b>	<b>2.783.447</b>	<b>112.577</b>
<b>Captaciones de Recursos Autorizados por la Superintendencia Nacional de Valores</b>					
Títulos valores de deuda objeto de oferta pública emitidos por la Institución	0	363	1.316	1.452	448
	<b>0</b>	<b>363</b>	<b>1.316</b>	<b>1.452</b>	<b>448</b>
<b>Pasivos Financieros</b>					
Obligaciones con Bancos y Entidades de Ahorro y Préstamo del País hasta un año	105.476.000	68.494.725	41.830	1.736	407
del Exterior hasta un año	0	0	0	0	0
del Exterior a más de un año	0	0	0	0	0
Pasivos Financieros Indexados a Títulos Valores	0	0	0	36.429	28
Obligaciones por operaciones de reporto	0	0	0	0	0
Otras obligaciones hasta un Año	30.387	1.651	334	4	0
	<b>105.506.387</b>	<b>68.496.376</b>	<b>42.164</b>	<b>38.169</b>	<b>435</b>
<b>Intereses y comisiones por pagar</b>	1.659.658	759.850	4.318	1.051	4
<b>Otros pasivos</b>	4.775.420.717	3.437.128.147	149.886.253	477.603	14.589
<b>Obligaciones subordinadas</b>	0	0	0	0	0
<b>Total Pasivo</b>	<b>9.664.205.961</b>	<b>5.168.356.159</b>	<b>321.943.404</b>	<b>3.301.722</b>	<b>128.053</b>
<b>Intereses minoritarios en filiales consolidadas</b>	6.281.741	290.914	25.764	115	2
<b>Patrimonio</b>					
<b>Capital Social</b>					
Capital Pagado	131	131	131	131	131
Actualización del Capital Social	2	2	2	2	2
Prima en Emisión de Acciones	3	3	3	3	3
Reservas de Capital	12	12	12	12	12
Ajuste por Traducción de Activos netos de Filiales en el Exterior	920.409.406	395.741.611	139.246.424	256.512	64
Resultados Acumulados	1.930.445.860	53.110.145	54.200.016	128.469	1.680
Acciones Recompradas y en Poder de Filiales	(423)	(423)	(423)	(422)	(7)
Remediones por planes de pensiones	1.646.691	(5.745.864)	(112.452)	180	(66)
Superavit No Realizado por Ajuste a Valor de Mercado de las Inversiones	192.408.803	(37.123.670)	3.836.789	105.331	22
Superavit No Realizado por diferencia en cambio	880.724.004	171.463.436	13.562.011	0	0
Superavit por revaluación de bienes de uso, neto de impuesto sobre la renta	793.216.883	182.750.054	10.505.480	167.134	6.805
<b>Total Patrimonio</b>	<b>4.718.851.372</b>	<b>760.195.437</b>	<b>221.237.993</b>	<b>657.352</b>	<b>8.646</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>14.389.339.074</b>	<b>5.928.842.510</b>	<b>543.207.161</b>	<b>3.959.189</b>	<b>136.701</b>

  
**Leonardo Duran**  
Gerente de Administración

  
**Yusleidy Lozada**  
Contador

  
**Isabel Pérez Sanchis**  
Gerente Corporativo de Finanzas

  
**Gustavo Vollmer A.**  
Presidente

# Estado de Resultados Consolidado

(En miles de Bs)

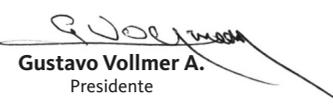
Semestre finalizado

	Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares	Junio 30 <b>2018</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2017</b> bolívares
<b>Ingresos Financieros</b>					
Rendimiento por disponibilidades	2.524.382	1.554.588	7.118	126	7
Rendimiento por portafolio de inversiones	25.816.812	3.451.378	150.505	6.611	163
Rendimiento por cartera de créditos	282.783.927	57.604.651	4.433.643	119.771	5.557
Rendimiento por otros activos financieros	3.411.844	0	0	157	10
<b>Total Ingresos Financieros</b>	<b>314.536.965</b>	<b>62.610.617</b>	<b>4.591.266</b>	<b>126.665</b>	<b>5.737</b>
<b>Gastos Financieros</b>					
Intereses por depósitos a la vista y de ahorros	(76.414.177)	(7.969.799)	(164.420)	(5.238)	(791)
Intereses por depósitos a plazo fijo	(7)	(1)	(34)	(1.291)	(1)
Intereses por títulos valores emitidos por la Institución	(11)	(110)	(119)	(50)	(13)
Intereses por otros pasivos financieros	(10.159.818)	(4.352.483)	(6.667)	(5.261)	(60)
Gastos por Obligaciones con el BCV	(46.590.596)	(2.681.844)	0	0	0
<b>Total Gastos Financieros</b>	<b>(133.164.609)</b>	<b>(15.004.237)</b>	<b>(171.240)</b>	<b>(11.839)</b>	<b>(865)</b>
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>181.372.356</b>	<b>47.606.380</b>	<b>4.420.026</b>	<b>114.826</b>	<b>4.872</b>
Provisión para cartera de créditos	(14.819.787)	(2.932.200)	(983.580)	(33.667)	(827)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>166.552.569</b>	<b>44.674.180</b>	<b>3.436.446</b>	<b>81.159</b>	<b>4.045</b>
<b>Comisiones y Otros Ingresos</b>					
Operaciones de fideicomiso	5.438.709	972.647	16.899	585	14
Operaciones en moneda extranjera	(335)	(22)	274.845	2.666	1
Comisiones por operaciones	105.668.189	20.775.495	927.289	15.632	1.150
Comisiones sobre cartas de crédito y avales otorgados	100.399	20.557	1.518	21	0
Participación patrimonial en inversiones permanentes	14.854.163	2.630.177	806.626	609	11
Diferencias en cambio	4.634.460.774	596.821.943	119.592.138	130.879	2
Ganancia neta en venta de inversiones en títulos valores	6.768.690	(23.835.233)	(13.160.382)	3.283	77
Otros ingresos	641.099.730	90.481.966	2.613.448	29.905	1.325
<b>Total Comisiones y Otros Ingresos</b>	<b>5.408.390.319</b>	<b>687.867.530</b>	<b>111.072.381</b>	<b>183.580</b>	<b>2.580</b>
<b>Primas de seguros, netas de siniestros</b>					
Primas	101.681.255	9.605.915	258.568	12.868	1.922
Siniestros	(283.133.258)	(11.406.706)	(1.213.889)	(5.380)	(1.700)
<b>Total primas de seguros, netas de siniestros</b>	<b>(181.452.003)</b>	<b>(1.800.791)</b>	<b>(955.321)</b>	<b>7.488</b>	<b>222</b>
<b>Resultado en operación financiera</b>	<b>5.393.490.885</b>	<b>730.740.919</b>	<b>113.553.506</b>	<b>272.227</b>	<b>6.847</b>
<b>Gastos operativos</b>					
Gastos de personal	(464.017.788)	(76.997.018)	(3.620.227)	(30.901)	(1.062)
Depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros	(172.674.710)	(29.695.567)	(606.530)	(7.108)	(507)
Gastos por aportes a organismos reguladores	(47.990.496)	(6.076.971)	(126.766)	(1.593)	(366)
Otros gastos operativos	(1.470.196.863)	(130.836.899)	(20.861.625)	(60.350)	(2.649)
<b>Total gastos operativos</b>	<b>(2.154.879.857)</b>	<b>(243.606.455)</b>	<b>(25.215.148)</b>	<b>(99.953)</b>	<b>(4.584)</b>
<b>Resultado en operaciones antes de Impuestos e intereses minoritarios</b>	<b>3.238.611.028</b>	<b>487.134.464</b>	<b>88.338.358</b>	<b>172.274</b>	<b>2.263</b>
<b>Impuestos</b>					
Corriente	(164.461.562)	(21.128.039)	(401.112)	(32.524)	(893)
Diferido	(495.943.771)	(39.628.108)	(20.395.708)	(12.854)	(153)
<b>Total Impuestos</b>	<b>(660.405.333)</b>	<b>(60.756.147)</b>	<b>(20.796.820)</b>	<b>(45.378)</b>	<b>(1.046)</b>
<b>Resultado neto antes de intereses minoritarios</b>	<b>2.578.205.695</b>	<b>426.378.317</b>	<b>67.541.538</b>	<b>126.896</b>	<b>1.217</b>
<b>Operación Discontinua</b>	7.352.439	2.609.454	111.580	0	7
<b>Intereses minoritarios</b>	(1.246.227)	(199.942)	(20.885)	(71)	(1)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>2.584.311.907</b>	<b>428.787.829</b>	<b>67.632.233</b>	<b>126.825</b>	<b>1.223</b>

  
Leonardo Duran  
Gerente de Administración

  
Yúsleidy Lozada  
Contador

  
Isabel Pérez Sanchis  
Gerente Corporativo de Finanzas

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Entorno Económico

## Entorno Mundial

El desempeño económico mundial durante el año 2019 se caracterizó por la debilidad del crecimiento, las bajas presiones inflacionarias y la desaceleración de los flujos de bienes y servicios comerciados internacionalmente. Los principales factores que influyeron sobre estos resultados fueron las tensiones comerciales y tecnológicas entre Estados Unidos y sus socios comerciales, muy especialmente China, el riesgo geopolítico en Oriente Medio y algunos eventos específicos en el grupo de las mayores economías emergentes (Brasil, India, México, Rusia y Sudáfrica, entre otras).

Las estimaciones del Fondo Monetario Internacional apuntan a un incremento del producto mundial de 2,9 % (3,6 % en 2018) que representa la expansión más débil observada desde la crisis financiera de hace una década. Por geografías, la desaceleración alcanzó los 50 puntos básicos (pb) en la mayoría de las economías avanzadas, de las que solo Japón (+1 % desde 0,3 % en 2018) fue una excepción. Dicho desempeño tuvo en el retroceso de la producción industrial su denominador común. Este bajo tono de la actividad manufacturera ha tenido como principales causas la reducción en la producción y ventas de automotores (por caída de la demanda china, ajustes tecnológicos y cambios en la conducta de los consumidores ante la nueva normativa ambiental y su aún incierta evolución), la desconfianza empresarial y la posposición de gastos de inversión por la incertidumbre generada por las tensiones comerciales internacionales y la contracción de la demanda doméstica china, en parte inducida por el esfuerzo de las regulaciones financieras para reducir el exceso de deuda.

Estados Unidos vio reducida su expansión a 2,3 % (2,9 %), tras una fase muy prolongada de crecimiento que en los últimos trimestres superó sus valores de tendencia y de creación de empleo, sin que dichas presiones, en un mercado de trabajo con una desocupación en mínimos históricos, se tradujera en la esperada aceleración inflacionaria. La Zona Euro también experimentó una moderación de su crecimiento al cerrar en 1,2 % (1,9 % un año atrás), por efecto básicamente de una débil demanda para sus exportaciones, ya que la demanda interna mantuvo el vigor del bienio previo.

El crecimiento conjunto de las economías emergentes igualmente corrigió a la baja al pasar de 4,5 % en 2018 a 3,7 % el año pasado, con las dos mayores economías de Asia, China e India, reduciendo su dinamismo en 50 y 200 pb, para crecer 6,1 % y 4,8 % respectivamente. En el caso de las europeas emergentes, el alto peso de Rusia presionó a la baja el promedio del grupo con una expansión que se redujo de 2,3 % a 1,1 %. América Latina y el Caribe como región virtualmente vio paralizado su crecimiento (0,1 % vs 1,1 %).

El debilitamiento de la demanda e inversión, la prolongación de las tensiones comerciales, el ciclo tecnológico y cambios en importantes cadenas de valor como la de automotores, confluyeron en una nueva desaceleración del crecimiento del comercio internacional de bienes y servicios que se estima solo aumentó en 1 % (3,7 % en 2018), lo que representa 190 pb menos que en 2018 en las economías desarrolladas y 420 pb en las emergentes. Esta atonía de la demanda mundial redujo la presión en los precios de los productos primarios, para terminar con una moderada alza de 0,9 % en los productos no combustibles y con una caída de 11,3 % en los de origen energético; lo que contribuyó a mantener la inflación mundial baja, tanto en las economías avanzadas, con alzas de apenas 1,4 % (2 % en 2018), como en las emergentes con 5,1 % (vs 4,8 % un año atrás).

Este giro en el desempeño global de los mercados, fue respondido por los gobiernos de las principales economías bien manteniendo o aumentando la distensión monetaria, que en el caso de la Reserva Federal de los Estados Unidos, se materializó en los tres recortes de tasas del segundo semestre de 2019 y el posterior anuncio de poner en espera nuevos ajustes. Estas medidas y algunos avances en la reducción de las fricciones comerciales y tecnológicas, facilitaron la recuperación de los mercados financieros con alzas en el precio de las acciones y de los bonos soberanos y mayores flujos de inversión de cartera hacia los mercados emergentes.

## ***América Latina***

La región, para completar un ciclo de crecimiento que se extiende a un quinto año consecutivo, presentó en 2019 nuevamente una desaceleración económica generalizada y sincronizada tanto a nivel de los países que la integran (70 % de las economías del región vieron desacelerar su crecimiento), como de los distintos sectores de mayor contribución a su producto regional (con retrocesos en manufactura, construcción y comercio que refuerzan la caída sostenida de la minería), como resultado del debilitamiento de la demanda interna y externa, así como por los menores flujos financieros hacia la región.

De acuerdo a la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), el PIB total de la región apenas varió en 0,1 % (1 % en 2018) y de forma desigual, al caer la actividad en 0,1 % en América del Sur frente a expansiones de 2,8 % en América Central y 1,4 % en el Caribe. Exceptuando algunas economías pequeñas, los únicos países que aceleraron su crecimiento en 2019 fueron Colombia y Guatemala. Este resultado sumado a la dinámica poblacional, determinó una contracción del producto por habitante de 0,9 % (sin cambios en 2018) y un leve deterioro de la tasa de desocupación abierta que cerró en 8,2 % (vs 8 % en 2018 y que resulta en más de 25 millones de desempleados).

La dinámica internacional de los precios de las materias primas, especialmente adversa para los exportadores de hidrocarburos y de minería, determinó un deterioro de los términos de intercambio de la región de 1,4 %. A pesar de ello, la contracción simultánea de exportaciones e importaciones, mantuvo el superávit en la cuenta de bienes en torno a 0,4 % y el déficit en cuenta corriente relativamente constante en alrededor de 2 %. Este resultado fue determinado por movimientos a la baja en las utilidades de la inversión extranjera directa y mayores pagos de intereses de la deuda, compensados por el aumento de las remesas.

El comportamiento de los precios domésticos fue consistente con las presiones bajistas internacionales en los productos primarios y la debilidad de la demanda interna, por lo que la tasa de inflación experimentó una nueva desaceleración al cerrar en 2,4 % (3,2 % en 2018), con tan solo tres países con inflaciones de dos dígitos o más (Argentina, Haití y Venezuela) y un tono de debilidad generalizada en las presiones inflacionarias aún mayor en las economías dolarizadas de la región, que experimentaron tasas negativas o deflaciones moderadas (Panamá y El Salvador) o cercanas a cero (Ecuador).

En el plano fiscal, los esfuerzos de las autoridades continuaron centrados en la consolidación fiscal y la reducción del déficit primario, que pasó de 0,4 % en 2018 a 0,2 % el pasado año. El peso de la deuda financiera y los mayores pagos de intereses determinaron que la situación fiscal global cerrara con una brecha de -2,8 % similar al -2,9 % de 2018. La deuda bruta del sector público de la región se mantiene el reducido espacio para maniobrar a través de la expansión del gasto, el insuficiente crecimiento de los ingresos, tanto por razones de 54,4 puntos del PIB.

## **Venezuela**

La economía venezolana durante 2019 siguió marcada por la reducción de los ingresos petroleros, afectados por las limitaciones en la operación de esa industria, y por los esfuerzos para estabilizar la economía y reducir las presiones cambiarias, fundamentalmente por la vía de una política monetaria altamente restrictiva.

El mercado petrolero mundial estuvo marcado por los ajustes de la producción petrolera de la OPEP y los países petroleros aliados para estabilizar los precios de los fundamentales marcadores ante la debilidad de la demanda mundial y en especial del consumo energético de los mercados emergentes más dinámicos (China e India). La demanda petrolera promedió 100,8 millones de barriles diarios (MMbd) en 2019, que representó una expansión de +0,829 MMbd (+1,223 MMbd en 2018) para una tasa de variación intermensual de solo 0,8 % (2 % en 2017 y 1,3 % el pasado año). La oferta, por su parte, apenas aumentó en 0,107 MMbd, a pesar de la fuerte expansión de la producción de Estados Unidos (+1,636 MMbd), especialmente en crudos no convencionales, por el sacrificio de producción del cartel petrolero (-2,107 MMbd para un promedio 2019 de 35,21 MMbd) y de su cuota de mercado (de 37 % en 2018 a 35 % en 2019).

A pesar de ese intento de rebalancear el mercado petrolero, los precios de los principales crudos marcadores cerraron a la baja entre 9 % y 12 % para promediar USD/b 64,4 (Brent) y USD/b 16 y 57 USD/b (WTI). En este contexto de precios, la cesta petrolera venezolana promedió en 2019 USD/b 56,2 (63,8 USD/b en 2018), para una caída interanual de 10 %. De acuerdo a las cifras oficiales reportadas a la OPEP (identificada como Comunicación Directa), la producción promedio del año pasado fue de 1,015 MMbd, es decir, 0,501 MMbd por debajo de la producción registrada en 2018.

La presión bajista en los ingresos petroleros externos, tanto por efecto precio como por volumen, en unión de los restantes flujos de entradas y salidas de divisas determinaron un déficit global en la balanza de pagos, que se tradujo en una reducción de los activos externos en poder del Banco Central de Venezuela (BCV) de USD 1.371 MM, al cerrar las reservas internacionales a diciembre de 2019 en USD 7.462 MM (USD 8.833 MM a fines del año 2018).

El proceso de aceleración de los precios domésticos que se observa desde mediados del año 2015, cuando la tasa de inflación a nivel del consumidor superó el umbral de un dígito (lo que anualizado colocó los registros inflacionarios por encima del 100 %) y que a partir de diciembre del año 2017 excedió el 50 % intermensual; continuó a lo largo del año 2019, con máximos históricos en el primer bimestre, según las cifras del BCV. Sin embargo, a partir de marzo pasado y con una única excepción en septiembre, las variaciones intermensuales de precios han estado por debajo de 30 % en promedio, lo que deja la inflación anual acumulada a diciembre de 2019 en 9.585,5 %, que compara con una variación observada en 2018 de 130.060,2 %.

Los ingresos fiscales domésticos (bajo jurisdicción del SENIAT), registraron un incremento nominal de 17.297 % (82.587 % en 2018) como resultado fundamentalmente de la fuerte aceleración inflacionaria del último trienio. Deducido el efecto de la inflación sobre de la recaudación fiscal interna, es decir considerando en términos reales esos ingresos, se observa una contracción real de casi 24 % en 2019 (-5 % en 2018). Por tipos de tributos y otras fuentes de renta, se observa que el IVA se mantiene como el principal impuesto interno (pasa de aportar 45 % en 2018 a 54 % este año), aunque en términos reales se contrajo en 8,4 %. Las restantes fuentes de ingresos tributarios internos, con la sola excepción del Impuesto sobre la Renta que aumentó en términos reales en 13,4 % (-56,2 % en 2018), también cayeron en términos reales: la renta aduanera en 28,1 % y las rentas internas en 12 %.

A lo largo del año 2019 se pronunciaron los esfuerzos de restringir la liquidez monetaria producida por la intermediación bancaria, y que se iniciaron en agosto del año 2018. Con este propósito, se extendió el periodo de vigencia del encaje ordinario fijado en 57 % y del 100 % del encaje marginal, se eliminó la remuneración del 2 % anual del promedio mensual del fondo de encaje efectivamente constituido y se incrementaron las penalizaciones por el incumplimiento temporal del encaje legal fijando una tasa de interés del 126 % sobre el monto del déficit de encaje.

En respuesta a estas medidas y al comportamiento inflacionario doméstico, los medios de pago en poder del público o liquidez monetaria crecieron de forma acumulada en 2019 en 5.161 % (variaciones promedio intermensual de 39,3 %), frente a una expansión de 63.257 % (+72,5 % promedio mensual) en igual periodo de 2018. No obstante esa considerable expansión en las magnitudes nominales de la liquidez, en términos reales los medios de pago se redujeron en casi 20 % en el año (-64,1 % en 2018). En este contexto de corta liquidez, los excedentes del sistema financiero que promediaron cerca de 28 % en proporción a M2 en 2018, retrocedieron hasta solo representar 3,1 % en 2019, inyectando fuertes presiones en tasas y volúmenes a las operaciones en el mercado interbancario.

El comportamiento del dinero primario o base monetaria fue similar al de la liquidez en poder del público, con un expansión nominal acumulada en el año de 7.271 % (43.950 % en 2018), fundamentalmente concentrada en el 4T19 ya que hasta septiembre, descontado el efecto de la inflación, este agregado había acumulado una caída real de 41 %.

Las tasas de interés cobradas por la banca en sus operaciones activas promediaron en el año 29,4 %, es decir 749 pb por sobre las observadas en 2018 (21,9 %). Las tasas pasivas pagadas por los depósitos de ahorro y de plazo fueron, respectivamente, 30,7 % y 20,3 %, lo que supone un ajuste relativo considerable al compararlos con los 12,5 % y 14,6 % con los que en promedio se remuneraron estos depósitos durante el año 2018.

<b>Síntesis de Resultados</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Producto Interno Bruto. Var %<sup>1</sup></b>			
Total	(15,7 %)	(19,6 %)	(26,8 %)
Sector petrolero	(15,3 %)	(24,1 %)	(19,1 %)
Sector no petrolero	(15,2 %)	(18,9 %)	(27,3 %)
<b>Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$</b>			
Fin de período	0,00010	638,2	46.620,8
Promedio	0,0011	47,1	13.529,8
Variación tipo de cambio %			
Fin de período	(84,2 %)	320.237.172,7 %	7.205,3 %
Promedio	134,9 %	4.164.405,7 %	28.643,6 %
<b>Inflación (Nacional) %</b>			
Variación acumulada	862,6 %	130.060,2 %	9.585,5 %
Variación anualizada	20.030,0 %	310.433,3 %	2.581,3 %
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>			
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	21,8 %	21,8 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	14,5 %	15,0 %	24,0 %

Nota: 1/ Las cifras de 2019 son la variación contra el primer trimestre del año 2018

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

# Análisis de Resultados

## Consolidados con Sucursales en el Exterior

### Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General y se comentan las principales variaciones al comparar el cierre de diciembre de 2019 con junio de 2019 y diciembre de 2018.

#### Cifras Relevantes del Balance General Consolidado

(En miles de Bs excepto porcentajes)

	Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares	Dic. 2019 Vs. Jun. 2019 <b>Aumento/ (Disminución)</b>		Dic. 2019 Vs. Dic. 2018 <b>Aumento/ (Disminución)</b>	
				bolívares	%	bolívares	%
Activo Total	14.389.339.074	5.928.842.510	543.207.161	8.460.496.564	142,7	13.846.131.913	2.549,0
Disponibilidades	6.466.095.409	1.356.776.493	99.172.837	5.109.318.916	376,6	6.366.922.572	6.420,0
Portafolio de Inversiones	3.844.319.500	3.235.741.926	294.856.956	608.577.574	18,8	3.549.462.544	1.203,8
Cartera de Créditos Neta	1.109.259.371	757.648.814	101.469.997	351.610.557	46,4	1.007.789.374	993,2
Depósitos	4.781.619.199	1.661.971.423	172.009.353	3.119.647.776	187,7	4.609.609.846	2.679,9
Patrimonio	4.718.851.372	760.195.437	221.237.993	3.958.655.935	520,7	4.497.613.379	2.032,9
Activos del Fideicomiso	1.296.318.513	481.398.215	47.753.057	814.920.298	169,3	1.248.565.456	2.614,6

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

#### Activo Total

Los activos totales se ubicaron en Bs 14.389 millones, lo que representa un crecimiento en el semestre de 142,7 %, este crecimiento se debe al comportamiento combinado de las disponibilidades, de la cartera de créditos y del portafolio de inversiones que experimentaron un aumento de 376,6 %, 46,4 % y 18,8 % respectivamente, de esta manera, los activos productivos alcanzan una ponderación de 44,3 % sobre el total de los activos, superior en Bs 2.061 millones (47,8 %) con relación al cierre de junio de 2019 y superior en 1.433 % al cierre de diciembre de 2018.

## Portafolio de Inversiones

Al 31 de diciembre de 2019, las inversiones se ubicaron en Bs 3.844 millardos lo que representa un incremento de Bs 609 millardos (18,8 %) respecto a junio de 2019, cuando se ubicó en Bs 3.236 millardos. Este crecimiento se debe principalmente a las colocaciones en el Banco Central de Venezuela y los depósitos a plazo en instituciones del exterior, estas últimas con incremento por el desplazamiento del diferencial cambiario.

Las inversiones por vencimiento al 31 de diciembre de 2019 se distribuyen como sigue:

Inversiones por Vencimiento y Rendimiento (Expresado en miles de Bs)					
Años	Disponibles para la venta	Mantenidas al Vencimiento	Depósitos a Plazo	Fideicomisos e Inversiones de Disponibilidad Restringida	Total
	Bs <sup>1</sup>	Bs <sup>2</sup>	Bs <sup>1</sup>	Bs <sup>1</sup>	
Menos 1	562.428.710	10	1.764.744.361	611.415.959	2.938.589.040
De 1 a 5	220.499.274	12.245	46.504.279	0	267.015.798
Más de 5	2.149.115	267	0	0	2.149.382
<b>Sub-Total</b>	<b>785.077.099</b>	<b>12.522</b>	<b>1.811.248.640</b>	<b>611.415.959</b>	<b>3.207.754.220</b>
Acciones				636.565.280	636.565.280
<b>Total</b>	<b>785.077.099</b>	<b>12.522</b>	<b>1.811.248.640</b>	<b>1.247.981.239</b>	<b>3.844.319.500</b>

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

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

## Cartera de Créditos Neta

Al 31 de diciembre de 2019, la cartera de créditos neta se ubicó en Bs 1.109 millardos lo que representa un aumento de Bs 352 millardos (46,4 %) con respecto a junio de 2019, cuando se ubicó en Bs 758 millardos.

El índice de Cartera Vencida y en Litigio como porcentaje de la cartera bruta es de 0,1 % siendo 0,2 % al cierre de junio de 2019. Para Mercantil, C.A., Banco Universal el indicador se ubicó en 0,1 % en comparación de 4,5 % del sistema financiero venezolano (0,8 % y 2,4 %; respectivamente a junio de 2019).

### Cartera de créditos, bruta Clasificada por Situación

(En miles de Bs, excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2019		Junio 30 2019		Diciembre 31 2018	
	bolívares	%	bolívares	%	bolívares	%
Vigente	1.132.196.550	99,8	762.285.477	99,8	102.496.954	99,8
Reestructurada	751	-	91	-	104	-
Vencida	776.512	0,2	1.579.747	0,2	211.672	0,2
	<b>1.132.973.813</b>	<b>100,0</b>	<b>763.865.315</b>	<b>100,0</b>	<b>102.708.730</b>	<b>100,0</b>

Porcentaje Regulatorio de cartera de créditos de Mercantil, C.A., Banco Universal, por sector de la economía y tasas de interés:

Actividad	31 de diciembre de 2019				Base de cálculo
	Saldo mantenido (en miles de bolívares)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Tasas de interés anual máxima (%)	
Agraria	248.098	51,61	20,0	17,0	Cartera de créditos bruta al 30 de septiembre de 2019
Microempresarial	24.261	12,32	3,0	40,0	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2019
Hipotecaria	1.640	4,04	20,0	12,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2018
Turismo <sup>(a)</sup>	2.264	5,57	-	12,0 y 15,0	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2018
Manufacturera <sup>(b)</sup>	167.545	412,49	-	19,8 y 22,0	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2018
	443.809	486,03	43,0		

a) En noviembre de 2013, Mercantil C.A. Banco Universal, adquiere 115.014 acciones a Bs 0.018, Bs 2.070 el cual es imputable al cumplimiento de la cartera destinada al sector turismo. El monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs 2.264 millones.

b) En noviembre de 2016 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas ratificaron los sectores estratégicos de desarrollo a los cuales deben estar destinados al menos 80 % de los recursos de la cartera de créditos manufacturera, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, así como a las empresas estatales cuya actividad principal se encuentre enmarcada en el Clasificador de Actividades Económicas Venezolanas (CAEV).

### Depósitos

Al 31 de diciembre de 2019 los depósitos alcanzaron Bs 4.782 millardos lo que representa un aumento de 187,7 % respecto a junio de 2019, cuando se ubicaron en Bs 1.662 millardos. La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos en cuentas corrientes, los cuales alcanzaron Bs 4.117 millardos, 381,9 % de incremento respecto al semestre anterior, representando el 86,1 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs 549 millardos (474,9 %).

### Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2019, el patrimonio se ubicó en Bs 4.719 millardos lo que representa un aumento de 520,7 % respecto a junio de 2019, cuando se ubicó en Bs 760 millardos. Esta variación incluye principalmente Bs 2.584 millardos del resultado neto del semestre, Bs 613 millardos de superávit por revaluación de bienes de uso, del impuesto sobre la renta diferido, Bs 525 millardos de efecto por traducción de activos netos de filiales en el exterior y Bs 230 millardos de ganancia no realizada en inversiones, entre otros.

### Índices de Capital

El patrimonio respecto a los activos de Mercantil al 31 de diciembre de 2019, es de 32,8 % y sobre los activos ponderados con base en riesgos es de 74,0 % de acuerdo a las normas de la Superintendencia Nacional de Valores de Venezuela (SUNAVAL) (12,8 % y 15,9 %, respectivamente al 30 de junio de 2019).

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

## Ganancias y Pérdidas

A continuación un resumen de las principales variaciones al comparar las cifras del segundo semestre con las del primer semestre de 2019:

Margen Financiero Semestre finalizado (En miles de Bs, excepto porcentajes)	Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares	Dic. 2019 Vs. Jun. 2019 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2019 Vs. Dic. 2018 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	314.536.965	62.610.617	4.591.266	251.926.348	402,4	309.945.699	6.750,8
Gastos Financieros	(133.164.609)	(15.004.237)	(171.240)	(118.160.372)	787,5	(132.993.369)	77.664,9
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>181.372.356</b>	<b>47.606.380</b>	<b>4.420.026</b>	<b>133.765.976</b>	<b>281,0</b>	<b>176.952.330</b>	<b>4.003,4</b>
Provisión para Cartera de créditos y Comisiones por Cobrar	(14.819.787)	(2.932.200)	(983.580)	(11.887.587)	405,4	(13.836.207)	1.406,7
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>166.552.569</b>	<b>44.674.180</b>	<b>3.436.446</b>	<b>121.878.389</b>	<b>272,8</b>	<b>163.116.123</b>	<b>4.746,7</b>

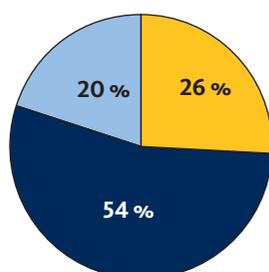
### Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto en el segundo semestre de 2019 fue Bs 181 millardos, 281,0 % superior al obtenido en el primer semestre que alcanzó Bs 48 millardos, principalmente por el incremento de los activos y pasivos financieros. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs 315 millardos, registrando un incremento de 402,4 % respecto al primer semestre, este aumento se ve reflejado en el comportamiento de los ingresos por cartera de créditos que mostraron una variación del 390,9 %. Por su parte los gastos financieros se ubicaron en Bs 133 millardos, 787,5 % superior al semestre anterior. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 23,7 % al cierre de diciembre y 46,0 % en junio de 2019.

El margen Financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil al 31 de diciembre de 2019 fue de 10,7 % en comparación con el semestre anterior de 6,5 %.

### Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2019



■ Corporaciones	54 %
■ Empresas Medianas y Pequeñas	26 %
■ Personas	20 %

### Provisión para Cartera de Créditos

Durante el segundo semestre del 2019 se registró un gasto de Bs 15 millardos, superior en 405,4 % con respecto al primer semestre del año cuando alcanzó Bs 3 millardos, de esta manera la provisión acumulada se eleva a Bs 24 millardos al cierre de diciembre de 2019, que representa un 2,1 % sobre la cartera de créditos bruta mantenida (0,8 % al 30 de junio de 2019) y una cobertura de 3.054 % de la cartera vencida y en litigio (394 % al 30 de junio de 2019).

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

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

Semestre finalizado (En miles de Bs, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Dic. 2019 Vs. Jun. 2019		Dic. 2019 Vs. Dic. 2018	
	2019 bolívares	2019 bolívares	2018 bolívares	Aumento/ (Disminución)	%	Aumento/ (Disminución)	%
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>166.552.569</b>	<b>44.674.180</b>	<b>3.436.446</b>	<b>121.878.389</b>	<b>272,8</b>	<b>163.116.123</b>	<b>4.746,7</b>
Comisiones y Otros ingresos	5.408.390.319	687.867.530	111.072.381	4.720.522.789	686,3	5.297.317.938	4.769,2
Primas de Seguros, Netas de Siniestros	(181.452.003)	(1.800.791)	(955.321)	(179.651.212)	9.976,2	(180.496.682)	18.893,8
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>5.393.490.885</b>	<b>730.740.919</b>	<b>113.553.506</b>	<b>4.662.749.966</b>	<b>638,1</b>	<b>5.279.937.379</b>	<b>4.649,7</b>

Las Comisiones y Otros Ingresos en el segundo semestre del 2019 fueron de Bs 5.408 millardos, superior en Bs 4.721 millardos (686,3 %) al semestre anterior cuando alcanzaron Bs 688 millardos. Este aumento obedece principalmente a:

- Reconocimiento de Bs 4.412 millardos por diferencias en cambio.
- Aumento de Bs 31 millardos por ganancia neta en ventas en títulos valores.

Mercantil Seguros se ubicó en la primera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 20,6 % de acuerdo a la última publicación de fecha 30 de noviembre de 2019. Los siniestros alcanzaron Bs 283 millardos, superiores en Bs 272 millardos (2.382 %) con respecto al primer semestre de 2019.

## Gastos Operativos

Los Gastos Operativos y de Personal con respecto al primer semestre del año 2019 aumentaron 784,6 % (Bs 2.155 millardos) en el segundo semestre del 2019, que se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario. Este incremento se debe principalmente a:

### Resultado Neto

Semestre finalizado (En miles de Bs, excepto porcentajes)	Diciembre 31	Junio 30	Diciembre 31	Dic. 2019 Vs. Jun. 2019		Dic. 2019 Vs. Dic. 2018	
	2019 bolívares	2019 bolívares	2018 bolívares	Aumento/ (Disminución)	%	Aumento/ (Disminución)	%
<b>Resultado en Operación Financiera</b>	<b>5.393.490.885</b>	<b>730.740.919</b>	<b>113.553.506</b>	<b>4.662.749.966</b>	<b>638,1</b>	<b>5.279.937.379</b>	<b>4.649,7</b>
Gastos Operativos	(1.690.862.069)	(166.609.437)	(21.594.921)	1.524.252.632	914,9	1.669.267.148	7.729,9
Gastos de Personal	(464.017.788)	(76.997.018)	(3.620.227)	387.020.770	502,6	460.397.561	12.717,4
Impuestos (corriente y diferido)	(660.405.333)	(60.756.147)	(20.796.820)	599.649.186	987,0	639.608.513	3.075,5
Operación Discontinua	7.352.439	2.609.454	111.580	(4.742.985)	181,8	(7.240.859)	6.489,4
Intereses Minoritarios	(1.246.227)	(199.942)	(20.885)	1.046.285	523,3	1.225.342	5.867,1
<b>Resultado Neto del Ejercicio</b>	<b>2.584.311.907</b>	<b>428.787.829</b>	<b>67.632.233</b>	<b>2.155.524.078</b>	<b>502,7</b>	<b>2.516.679.674</b>	<b>3.721,1</b>

- Aumento de Bs 1.339 millardos (1.024 %) en los gastos de comisiones por el uso de la red de puntos de ventas, cajeros automáticos, gastos de seguros y servicios externos contratados, entre otros.
- Incremento de Bs 387 millardos en gastos de personal, 502,6 % con respecto al primer semestre del año 2019, producto de la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes al mercado.
- Aumento de Bs 143 millardos (481,5 %) en los gastos de depreciación, gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros.
- Aumento de Bs 42 millardos (689,7 %) en los gastos por aportes a organismos reguladores.

El gasto de impuesto sobre la renta se incrementó en Bs 600 millardos (987,0 %) en relación al primer semestre de 2019.

El índice de eficiencia medido por la relación de gastos operativos entre activos promedio, se ubicó en segundo semestre de 2019 en 35,0 % (17,2 % en junio de 2019). En cuanto al índice de gastos operativos entre ingresos totales, se situó en diciembre de 2019 en 38,2 % (35,9 % en junio de 2019).

### *Impuestos y Contribuciones*

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2019 Mercantil y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs 164 millardos correspondientes al impuesto sobre la renta a pagar, Bs 70 millardos por impuesto al valor agregado, Bs 53 millardos por impuesto a las transacciones financieras, Bs 6 millardos por el impuesto a los grandes patrimonios, Bs 50 millardos por impuestos municipales, Bs 17 millardos de aporte para el Desarrollo Social (Fondo de Salud), Bs 7 millardos por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs 9 millardos por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Bs 33 millardos por aportes a la Superintendencia de Seguros y Bs 1 millardo por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales.

Por las operaciones efectuadas fuera del territorio venezolano, se registraron gastos por Bs 18 millones correspondiente al impuesto sobre la renta a pagar.

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

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

Los estados financieros se presentan de acuerdo con normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL) en Bolívares. A continuación un resumen de algunos principios de contabilidad en uso:

### Portafolio de inversiones

**Inversiones para Negociar** - Se registran a su valor de mercado y los efectos por fluctuaciones de mercado se registran en los resultados.

**Inversiones Disponibles para la Venta** - Se registran a su valor de mercado. Los efectos por fluctuaciones en estos valores y por las fluctuaciones cambiarias, se incluyen en el patrimonio.

**Inversiones Mantenido hasta su Vencimiento** - Se registran al costo de adquisición, ajustado por la amortización de las primas o descuentos. Para todos los portafolios las pérdidas que se consideren más que temporales, originadas por una disminución del valor razonable de mercado, son registradas en los resultados del período.

**Inversiones Permanentes** - Son participaciones accionarias entre 20 % y 50 %. Las mayores al 50 % se registran por participación patrimonial y se consolidan con excepción de aquellas cuando es probable que su control sea temporal.

### Cartera de créditos

Los préstamos se clasifican como vencidos una vez transcurridos 30 días desde su fecha de vencimiento. La provisión para la cartera de créditos se determina con base en una evaluación de cobrabilidad orientada a cuantificar la provisión específica a constituir para cada crédito, considerando, entre otros aspectos, las condiciones económicas, el riesgo de crédito por cliente, su experiencia crediticia y las garantías recibidas. Los créditos por montos menores y de igual naturaleza se evalúan en conjunto a los fines de determinar las provisiones.

### Reconocimiento de ingresos y gastos

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

### Consolidación y operación discontinua

Los estados financieros consolidados incluyen las cuentas de Mercantil y de sus filiales poseídas en más de un 50 % y otras instituciones donde Mercantil tenga control. Se presenta como una operación discontinua el activo neto de Mercantil Bank (Schweiz) AG.

### Ajuste por Inflación

De acuerdo con las normas de la SUNAVAL, los estados financieros de Mercantil deben ser presentados en cifras históricas a partir del 31 de diciembre de 1999. Por tal motivo, a partir de esa fecha Mercantil no continuó el ajuste por inflación en sus estados financieros primarios.

### Bienes de uso

Las edificaciones y los terrenos de las sedes principales de MERCANTIL se presentan a valores de mercado determinados por peritos, la revaluación de los activos se registra en el patrimonio, neta del impuesto sobre la renta diferido pasivo. El resto de los bienes de uso se presentan a su costo histórico. El gasto de depreciación se registra en los resultados del período.

### Moneda Extranjera

Las transacciones y saldos en moneda extranjera se traducen en función a la mejor estimación de las expectativas de los flujos futuros de bolívares obtenidos, utilizando mecanismos legalmente establecidos, véase Anexo III.

### Principales diferencias entre las normas contables de la Sunaval y las normas contables de otras filiales

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

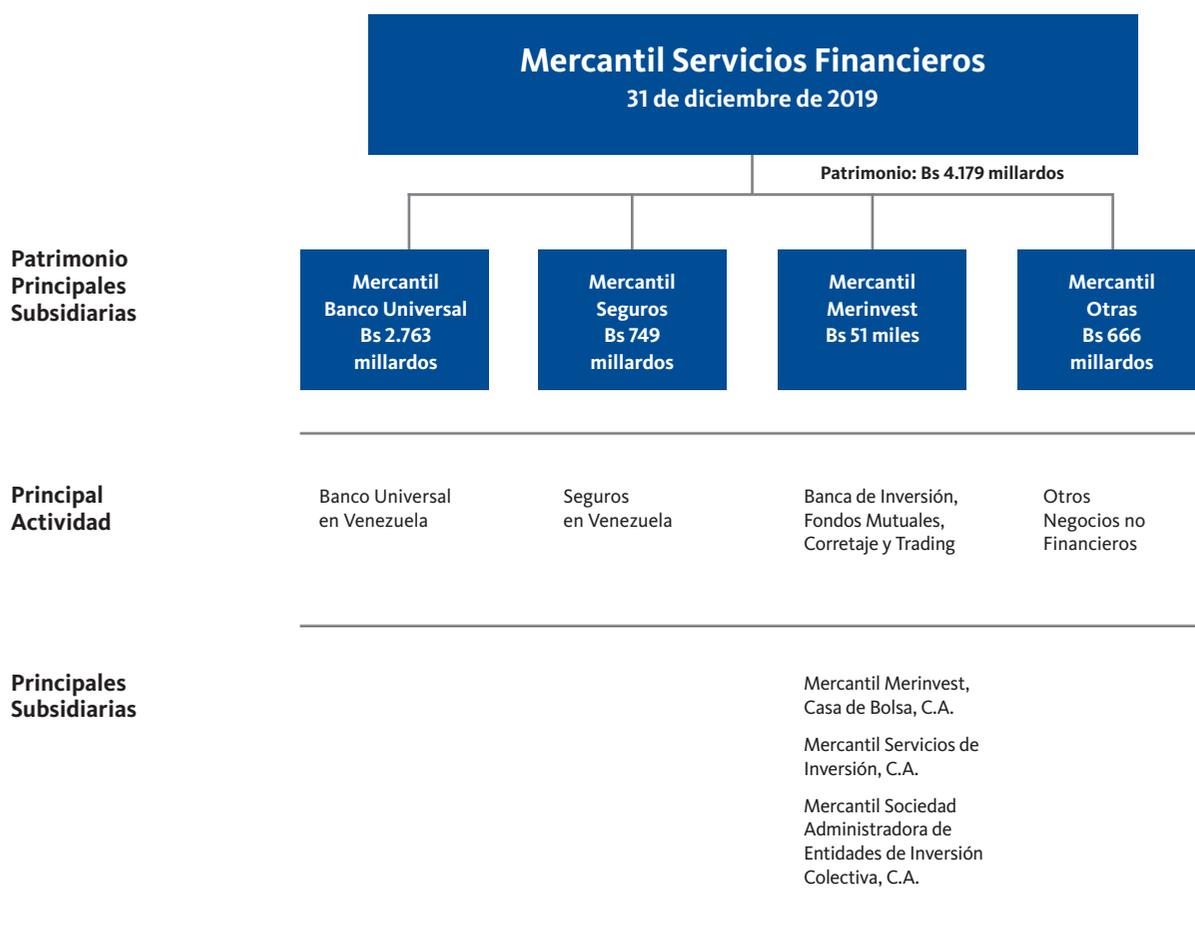
- Amortización de las primas o descuentos de los títulos valores realizada en línea recta bajo las normas SUDEBAN y de acuerdo a la Tasa de Amortización Constante bajo SUNAVAL.
- Bajo las normas SUNAVAL los efectos por fluctuaciones cambiarias se registran en los resultados con excepción de las fluctuaciones cambiarias de las inversiones disponibles para la venta y del portafolio para comercialización de acciones que se incluyen en patrimonio. Bajo las normas SUDEBAN todas las fluctuaciones se registran en el patrimonio y con posterioridad en los resultados cuando la SUDEBAN así lo autorice.

# Desempeño de Subsidiarias

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

A continuación un resumen de las operaciones de Mercantil a través de cada una de sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2019, siguiendo las normas contables de la Superintendencia Nacional de Valores (SUNAVAL).

## Contribución de las Subsidiarias



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

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

Durante el segundo semestre del año 2019, el activo total de Mercantil, C.A., Banco Universal creció Bs 7.564 millardos (446,9 %), las disponibilidades crecieron Bs 4.544 millardos (419,4 %), las inversiones en títulos valores Bs 1.622 millardos (820,7 %), la cartera de créditos neta creció en Bs 840 millardos (311,6 %) y las captaciones del público en Bs 4.048 millardos (413,4 %). La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera bruta de 0,1 % en comparación a 4,5 % del sistema financiero venezolano. La provisión para la cartera de créditos consolidada con sucursales en el exterior representa una cobertura de 3.054,5 % de la cartera vencida y en litigio (335,5 % al 30 de junio de 2019).

Al 31 de diciembre de 2019 la subsidiaria Mercantil, C.A., Banco Universal ocupa la tercera posición dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto al total de activos con una participación de mercado del 15,0 %, teniendo la primera institución el 65,9 % y los cinco principales bancos de Venezuela el 85,7 % de participación del total del sistema financiero. Mercantil, C.A., Banco Universal ocupa el primer lugar dentro del sistema financiero privado venezolano en cuanto a depósitos de ahorro con una participación de mercado de 26,0 %. En los créditos destinados al sector manufactura y agrario ocupa el tercer lugar del sistema financiero privado venezolano, con una participación de mercado del 10,8 % y 12,8 % del sistema financiero total, respectivamente. En los créditos destinados al sector turismo y microcréditos ocupa el quinto y octavo lugar con una participación de mercado del sistema financiero total del 6,4 % y 3,0 %, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs 1.819 millardos, lo que representa un crecimiento de Bs 1.622 millardos (820,7 %) respecto a junio de 2019. Al 31 de diciembre de 2019 el Banco mantiene inversiones en títulos valores emitidos por el Estado venezolano y entes públicos, títulos emitidos por el gobierno y agencias garantizadas por el gobierno de los Estados Unidos de América y títulos emitidos por el sector público y privado venezolano e internacional, entre otros, que representan el 0,1 %, 10,2 % y 89,7 %, respectivamente, de su cartera de inversiones en títulos valores.

El Patrimonio creció Bs 2.366 millardos respecto a junio de 2019, para alcanzar Bs 2.763 millardos al cierre de diciembre de 2019. Este aumento incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre del 2019 de Bs 125 millardos, aumentos de Bs 2.226 millardos por operaciones y ajustes cambiarios, Bs 7 millardos por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta y Bs 8 millardos en remediación por planes de pensiones, entre otros.

Al 31 de diciembre de 2019, el índice de patrimonio sobre activos es de 52,4 %<sup>(1)</sup> (mínimo requerido 9 %) y sobre activos ponderados con base en riesgos es de 105,7 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

(1) 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 los bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

El resultado neto del segundo semestre de 2019 es Bs 125 millardos representó un incremento de Bs 103 millardos (462,2 %) respecto al semestre anterior esta variación se debe principalmente a:

El incremento de Bs 127 millardos (271,9 %) en el margen financiero bruto, que obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio al 31 de diciembre de 2019 fue de 24,0 % en comparación a 35,6 % al cierre de junio de 2019. El índice de intermediación financiera (cartera de créditos sobre captaciones del público) se ubicó en 22,5 % en diciembre y 28,1 % en junio de 2019.

Aumento en los gastos por incobrabilidad de la cartera de créditos de Bs 12 millardos (404,5 %), incremento de Bs 405 millardos (521,7 %) principalmente en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débito, así como otras comisiones por operaciones de clientes, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el semestre. Incremento de Bs 36 millardos (4.449,8 %) en gastos por comisiones de Conexus y tarjetas de crédito a las marcas.

Por otra parte se registró un aumento en los gastos de transformación por Bs 403 millardos (377,0 %) con relación al primer semestre del año 2019, principalmente por el aumento de Bs 80 millardos (249,9 %) en los gastos de personal que incluyen la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes con el mercado; aumentos de Bs 13 millardos (599,3 %) por aportes a organismos reguladores y de Bs 311 millardos (425,8 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs 63 millardos (339,0 %) por concepto de licencias y mantenimientos de software, Bs 90 millardos (416,8 %) por gastos de servicios externos contratados, Bs 85 millardos (459,3 %) por gastos de bienes de uso, Bs 35 millardos (568,1 %) en impuestos y contribuciones, entre otros.

**Mercantil C.A., Banco Universal**  
**Consolidado con Sucursales en el Exterior**  
 Semestre finalizado  
 (En miles de Bs)

	Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares
Total Activo	9.256.307.235	1.692.622.664	144.310.512
Disponibilidades	5.628.019.463	1.083.644.477	74.958.012
Inversiones en Títulos Valores	1.819.344.240	197.602.876	13.839.246
Cartera de Crédito, neta	1.109.259.371	269.466.876	47.107.862
Captaciones del Público	5.026.656.211	979.090.803	91.091.750
Patrimonio	2.763.183.632	397.677.094	38.847.820
Resultado Neto del Ejercicio	125.311.327	22.288.269	1.846.499

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

## Mercantil Seguros

La recaudación de primas durante el segundo semestre 2019 experimentó un crecimiento de 741,0 % respecto al cierre del semestre anterior al alcanzar Bs 1.304 millardos. Al 30 de noviembre de 2019, Mercantil Seguros se ubicó en la primera posición entre las empresas de seguros del país en términos de primas netas cobradas, con una participación de mercado del 20,6 %.

Las cuentas del activo totalizaron al 31 de diciembre de 2019 en Bs 2.070 millardos 662,9 % superior al 30 de junio del mismo año. El Patrimonio de la empresa se ubicó en Bs 750 millardos al 31 de diciembre de 2019, superior en 503,7 % al comparar con el cierre de semestre anterior, cifra que permite contar con un margen de solvencia que cumple con las regulaciones vigentes.

Las cifras presentadas incluyen todas las reservas obligatorias y voluntarias que respaldan las operaciones de la compañía, entre ellas, las reservas para los siniestros pendientes de liquidación y pago. Las garantías y reservas alcanzan la cantidad de Bs 244 millardos, 922,2 % superior al cierre de junio del año 2019.

Al cierre del 31 de diciembre de 2019, el portafolio de inversiones de la compañía asciende a Bs 1.266 millardos, 568,8 % superior al cierre de junio de 2019. Así, el total de las Inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas, alcanzó Bs 733 millardos, 552,1 % superior al 30 de junio de 2019, manteniéndose niveles de liquidez que permiten satisfacer los compromisos con asegurados, asesores de seguros y reaseguradores.

El resultado técnico<sup>1</sup> al 31 de diciembre de 2019, cerró con una pérdida de Bs 278 millardos, con un indicador de índice combinado<sup>2</sup> de 321,7 %. El resultado neto del segundo semestre 2019 asciende a Bs 0,6 millardos.

<b>Mercantil Seguros, C.A.</b>	Diciembre 31 <b>2019</b> bolívares	Junio 30 <b>2019</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2018</b> bolívares
Semestre finalizado (En miles de Bs)			
Total Activo	271.282.268	15.656.813	135.863
Portafolio de Inversiones	189.251.947	11.951.153	122.056
Patrimonio	124.228.656	8.253.563	103.131
Resultado Neto del Ejercicio	353.445	2.826.625	249
Primas Cobradas Netas	155.074.404	430.971	27.027

Cifras presentadas de acuerdo con Normas de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora en Venezuela.

<sup>(1)</sup> Resultado técnico = Primas devengadas - Siniestros Incurridos - Comisiones - Gastos de administración.

<sup>(2)</sup> Índice Combinado = (Siniestros + Comisiones + Gastos de administración + Aportes y Contribuciones) / Primas devengadas.

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

Entre sus compañías filiales Mercantil Servicios Financieros cuenta con una casa de bolsa y otras filiales no financieras, a continuación, un resumen de las actividades de dichas filiales:

- Mercantil Merinvest Casa de Bolsa, C.A. nació en Venezuela y realiza actividades de corretaje (compra/venta de títulos valores) y de asesoría financiera el mercado de valores. Al 31 de diciembre de 2019 alcanzó activos totales por Bs 47 millardos, lo que representa un aumento de 511,1 % en comparación con junio de 2019 cuando alcanzó Bs 8 millardos. Esta variación se ve reflejada principalmente en el portafolio de inversiones, las cuales aumentaron 523,0 % con respecto al cierre del semestre anterior para ubicarse en Bs 30 millardos al 31 de diciembre de 2019. El resultado del segundo semestre del 2019 se ubicó en Bs 12 millardos y el patrimonio en Bs 26 millardos.
- Mercantil Inversiones y Valores agrupa empresas no financieras de Mercantil Servicios Financieros, tales como Servibien, Almacenadora Mercantil y otras con diversas inversiones en títulos valores. Al 31 de diciembre de 2019, Mercantil Inversiones y Valores C.A. a nivel consolidado poseía activos y patrimonio por Bs 14 millardos y Bs 14 millardos, respectivamente.
- Mercantil posee otras empresas no financieras y otras con diversas inversiones en títulos valores.

# Gobierno Corporativo

Mercantil Servicios Financieros (Mercantil) es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas.

La estructura de Gobierno Corporativo de Mercantil deriva de los Estatutos Sociales de la Compañía, de la Ley de Mercado de Valores, del Código de Comercio y de las Resoluciones que sobre la materia ha dictado la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) (antes Comisión Nacional de Valores). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia de Mercantil analizan y estudian constantemente las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar la estructura de Gobierno Corporativo a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Otro de los aspectos de importante significación en materia de Gobierno Corporativo lo es la política de dividendos, que otorga a los accionistas mayor certeza acerca de la oportunidad del decreto y pago de dividendos. Atendiendo a esta política, todas las propuestas de decreto de dividendos deben formularse conforme a lo que la Ley y los Estatutos Sociales disponen al respecto, observándose lo correspondiente al cumplimiento de los índices patrimoniales regulatorios aplicables, así como la debida atención a los planes de inversión y desarrollo previstos por la Compañía. Por lo general, en la sesión de Junta Directiva que se celebra en el mes de febrero de cada año, se considera lo correspondiente a la propuesta de dividendos que será sometida a consideración de la primera asamblea ordinaria de accionistas que se celebra en el transcurso del primer trimestre del año. Esto, sin perjuicio de que en cualquier momento, la Junta Directiva pueda considerar cualquier propuesta de dividendos que resulte procedente.

Entre los elementos que conforman la “Cultura Mercantil”, la cual compendia una serie de principios y valores que marcan y distinguen el desempeño de Mercantil en el desarrollo y ejecución de sus actividades, se encuentra el Comportamiento Ético, cuyo enunciado expresa “tolerancia cero con lo no ético, transparencia de la comunicación e información”. Parte de la instrumentación de este principio lo constituye el Código de Ética vigente en Mercantil, el cual reúne un conjunto de principios y valores éticos que sirven de guía para la toma de decisiones y para la ejecución de sus actividades. Este Código incorpora nuestros deberes fundamentales como son la probidad, la lealtad, la eficiencia, la confraternidad, la honradez, la franqueza, la dignidad y el apego a las leyes. Adicionalmente, establece normas cuyo objeto es regular el tratamiento de eventuales conflictos de intereses, complementando lo establecido en los Estatutos Sociales de Mercantil respecto a la materia. Los referidos Estatutos Sociales prevén el manejo de situaciones de esta naturaleza, mediante el establecimiento de una prohibición a los miembros de la Junta Directiva de participar en las deliberaciones de los asuntos en que ellos o sus socios en compañías civiles o mercantiles tuvieren un interés personal, disponiendo además, la obligación para los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

La estructura de gobierno de Mercantil está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva con sus Comités de Auditoría, de Riesgo y de Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, ambos cargos desempeñados actualmente por la misma persona, el Auditor Interno, el Gerente de Cumplimiento Corporativo y el Oficial de Cumplimiento de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM).

## ***Junta Directiva***

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que además de los accionistas, comprenden los de los colaboradores, clientes y acreedores en particular, así como los de la comunidad en general.

La Junta Directiva es la principal responsable de la aprobación de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y del control de la institución. Adicionalmente, supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización y evalúa los resultados mediante su comparación con los planes previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno.

La Junta Directiva de Mercantil está compuesta en su mayoría por Directores Independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso de Mercantil de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocios, con amplios conocimientos en materia financiera y en otras actividades económicas, garantizando así un mejor cumplimiento de sus funciones.

La Asamblea de Accionistas convocada en diciembre de 2018 y celebrada el 09 de enero de 2019, aprobó una modificación estatutaria con el propósito de adecuar la estructura de su principal órgano corporativo de dirección para así contribuir a la simplificación, agilidad y fluidez en la toma de decisiones, estableciendo que la Junta Directiva esté integrada por diez (10) Directores Principales y quince (15) Directores Suplentes, lo cual se hizo efectivo en el mes de marzo de 2019.

La Junta Directiva designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que pueden recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne al menos una vez trimestralmente y en cualquier otra ocasión en la que su Presidente lo considere necesario.

Para garantizar un mayor control sobre los procedimientos y transparencia en la gerencia, los estatutos de Mercantil rigen el funcionamiento de los Comités de Auditoría, de Riesgo y de Compensación. Estos Comités están compuestos en su mayoría por Directores Independientes de la Administración.

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

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

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

Federico Vollmer A.  
(Coordinador)  
Eduardo Mier y Teran.  
Alexandra Mendoza de Martínez.  
Miguel Ángel Capriles C.  
René Brillembourg C.  
Francisco Torres Pantin.  
Carlos Acosta.  
Gustavo Vollmer Sosa.  
John M. Johnson.  
Gustavo J. Vollmer A. (Ex officio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos de Mercantil, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. En el año 2019 el Comité de Auditoría se reunió seis (6) veces y trató como principales temas, entre otros, los siguientes: Consideración de los estados financieros de Mercantil y sus subsidiarias, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; reportes de actividades de auditoría interna de Mercantil y sus filiales; Plan Operativo 2019 de Auditoría Interna; reportes de actividades relacionadas con Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM); plan de actividades de auditoría externa para el año 2020; y, consideración propuestas de honorarios auditores externos.

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

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

Gustavo Galdo C.  
(Coordinador)  
Roberto Vainrub A.  
Luis Pedro España  
Rafael Sánchez B.  
Gustavo Machado C.  
Enrique Mier y Terán  
Fernando Eserverri I.  
Carlos Zuloaga T.  
Gustavo J. Vollmer A. (Ex officio)

Aprueba el perfil de riesgo consolidado, asegura la suficiencia de capital para soportar el riesgo global, conoce periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos, aprueba las políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno de la gestión de riesgos. En el año 2019 este Comité se reunió cinco (5) veces y trató, entre otros aspectos, las siguientes materias: Reporte de Riesgo de Crédito y Provisiones de las subsidiarias; ajustes límites de Riesgo Cross Border países LATAM, OECD y China; y, ajustes al Programa de Inversiones de Mercantil Servicios Financieros aplicables a todas sus filiales.

## Comité de Compensación de la Junta Directiva

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

Alfredo Travieso P.  
(Coordinador)  
Víctor Sierra A.  
Claudio Dolman  
Luis A. Marturet M.  
Oscar Machado K.  
Alejandro González Sosa  
Gustavo J. Vollmer A. (Ex officio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del personal de Mercantil a todos sus niveles, aprobando los programas y planes que al respecto se diseñan. En el año 2019, el Comité de Compensación se reunió ocho (8) veces y trató como principales temas, los siguientes: Informe sobre movimiento de personal; resultados de Estudio y Compromiso Organizacional; reportes a la Superintendencia Nacional de Valores; resultados de la Convención Colectiva de la filial Mercantil, C.A., Banco Universal; consideraciones pensión mínima del Plan de Pensión de Jubilación Mercantil; consideración dietas Junta Directiva y Comités de la Junta Directiva de Mercantil Servicios Financieros y empresas subsidiarias; revisión esquema de compensación variable y Programa de incentivo a corto plazo nivel gerencial; informe sobre acciones complementarias de compensación en Venezuela; revisión Plan de Vivienda; estructura evaluación de desempeño miembros Comité Ejecutivo; premisas para cálculos actuariales de las prestaciones sociales retroactivas; y, lineamientos presupuesto gastos de personal año 2020.

## Comité Ejecutivo

### La composición de este Comité al 31 de diciembre de 2019 es como sigue:

Gustavo J. Vollmer A.  
Presidente / Presidente Ejecutivo  
Nelson Pinto Alves  
Presidente Ejecutivo Mercantil, C.A., Banco Universal  
María Silvia Rodríguez  
Presidente Ejecutivo Mercantil Seguros  
Isabel Pérez S.  
Gerente Corporativo de Finanzas  
Ignacio Vollmer S.  
Gerente Corporativo de Desarrollo de Negocios

Mercantil cuenta con un Comité Ejecutivo, compuesto por el Presidente y altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias de Mercantil. Este Comité se reúne regularmente una vez por semana y extraordinariamente según sea necesario. Es responsable de evaluar alternativas y formular recomendaciones sobre cuestiones de política, objetivos, estrategias y organización para someterlas a la consideración de la Junta Directiva, así como de orientar y guiar los esfuerzos de la Gerencia en la implementación de las políticas adoptadas. Igualmente, es responsable de evaluar el resultado de dicha implementación.

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

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

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

## ***Auditor Interno***

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

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

## ***Gerente Cumplimiento Corporativo***

Dirige la Unidad de Cumplimiento Corporativo de Mercantil bajo cuya responsabilidad está la actividad independiente orientada a identificar y asegurar la gestión eficiente del riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio que incidan sobre la organización, a través del establecimiento oportuno de políticas, procedimientos, estructuras, metodologías y sistemas adecuados que contribuyan a fortalecer el modelo de negocios, eliminando o mitigando la exposición a esa clase de riesgo y a los otros riesgos asociados, con especial énfasis en la prevención de la legitimación o blanqueo de capitales.

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

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

## ***Divulgación de Información***

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, Mercantil elabora y publica semestralmente los Estados Financieros de la Compañía. Asimismo y cumpliendo con la normativa pertinente, Mercantil prepara al cierre de cada trimestre un reporte que contiene información detallada y precisa de datos económicos y financieros, así como de cualquier otra índole y de relevancia para el mercado, el cual es divulgado al público en general, a la Superintendencia Nacional de Valores (Sunaval) y a la Bolsa de Valores de Caracas (BVC) a través de medios de divulgación de cobertura nacional y, adicionalmente, a analistas y otros participantes de los mercados local e internacional, mediante correo electrónico. Igualmente, la información financiera de Mercantil está disponible en su Página Web: [www.msf.com](http://www.msf.com), así como en la de su principal subsidiaria, Mercantil Banco, en la dirección: [www.mercantilbanco.com](http://www.mercantilbanco.com). Así mismo, Mercantil cumple con las regulaciones respectivas al divulgar de manera inmediata cualquier información que pueda tener un efecto material en el precio de sus acciones.

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

# Dirección Corporativa y Empresas Subsidiarias

## **Mercantil Servicios Financieros**

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

### RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Piso 25, Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.1335  
inversionista@msf.com

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Piso 27, Caracas 1050, Venezuela  
Tel. (58-212) 503.1670  
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

## **Empresas Subsidiarias**

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil  
Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.1111  
mercan24@bancomercantil.com  
www.mercantilbanco.com  
Twitter: @MercantilBanco  
Facebook: @MercantilBancoUniversal  
Instagram: @MercantilBancoUniversal  
Linkedin: Mercantil Banco  
Centro de Atención Mercantil (CAM):  
Tel.: (58-212) 600.2424 -(58-212) 503 2424

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

**SUCURSAL CURAÇAO**  
Abraham de Veerstraat #1  
Willemstad, Curazao  
Tel.: (5999) 432 5000

### OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

#### BOGOTÁ

Carrera 13, N° 119-95, Oficina 105  
Bogotá, Colombia  
Tel.: (57-1) 603 0991  
consultores48@gmail.com  
mferro@bancomercantil.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

### MERCANTIL MERINVEST, C.A.

Avenida Andrés Bello, N° 1  
Edificio Mercantil  
Piso 26. Caracas 1050, Venezuela  
Tel.: (58-212) 503.0651  
www.mercantilmerinvest.com  
Twitter: @MMerinvest

### MERCANTIL SEGUROS, C.A.

Av. Libertador, Edificio Mercantil Seguros,  
Chacao. Caracas 1060, Venezuela  
Tel.: (58-212) 276.2000  
www.mercantilseguros.com  
Twitter: @MercantilSeg  
Facebook: Mercantil Siempre Asegurado







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

*Teléfono: (58-212) 287.8200*

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