

INFORME ANUAL 2015

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros





INFORME ANUAL 2015

CONTENIDO

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	5
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	6
Informe de la Junta Directiva	7
Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior	22
Informe de los Comisarios	23
Estados Financieros	24
Posicionamiento Estratégico	27
Análisis de Resultados Consolidados	29
Gobierno Corporativo	37
Premios y Reconocimientos	42
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	43



Mercantil Banco Universal, fundado en 1925, con 90 años de actividad financiera, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con un patrimonio de Bs. 37.339 millones.

Es la principal subsidiaria venezolana de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en 9 países en América y Europa. Mercantil Banco Universal ofrece a su clientela, ubicada en distintos segmentos del mercado, una amplia variedad de productos y servicios financieros de alta calidad, reafirmando con ello su misión de “satisfacer las 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”.

Al 31 de diciembre de 2015, Mercantil Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado en créditos dirigidos al sector de manufactura con una participación de mercado de 21 %. Asimismo, Mercantil es el primer banco en el país en depósitos de ahorro con 22 % del mercado nacional.

Mercantil Banco Universal ofrece sus productos principalmente en Venezuela, mediante una red de canales que cuenta, al 31 de diciembre de 2015, con 264 oficinas a nivel nacional, 1.132 cajeros automáticos, 171 cajeros multifuncionales y 63.408 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, Merchant y de comercio electrónico, además de acceso 24 horas a través de banca telefónica e Internet.

Cuenta con la red Mercantil Aliado, destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone, al cierre del año 2015, de 181 puntos de atención entre taquillas y comercios corresponsales distribuidos en comunidades de diferentes estados del país.

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

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

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados

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

Año finalizado	Diciembre 31 2015 bolívares	Diciembre 31 2014 bolívares	Diciembre 31 2013 bolívares	Diciembre 31 2012 bolívares	Diciembre 31 2011 bolívares
Balance General					
Total Activo	551.055.436	287.892.974	183.030.629	104.514.153	67.351.251
Cartera de créditos (neta)	307.411.936	162.619.332	89.809.279	57.755.945	41.974.923
Captaciones del público	497.091.668	258.083.275	162.756.924	92.499.400	59.558.134
Patrimonio	37.339.030	24.255.805	16.557.049	9.233.354	6.127.715
Cuentas de Resultados					
Margen financiero bruto	39.528.323	19.133.827	11.645.946	7.352.170	4.881.317
Margen de intermediación financiera	42.266.404	20.692.510	13.641.790	8.777.427	5.918.691
Gastos de transformación	22.039.775	10.549.964	6.660.194	4.507.740	3.179.210
Resultado bruto antes de impuesto	18.542.205	9.431.474	6.529.414	3.853.463	2.389.662
Resultado neto	12.161.578	9.430.660	6.525.812	3.395.032	2.142.731
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto/Activos financieros promedios	13,2	10,9	10,8	11,1	10,9
Otros ingresos operativos/Ingresos totales	17,0	19,9	26,2	24,6	29,6
Resultado neto/Patrimonio promedio (ROE)	42,0	50,1	52,9	46,4	42,7
Resultado neto/Total Activo promedio (ROA)	3,1	4,0	4,5	4,0	3,8
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio/Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽¹⁾	12,7	16,5	19,0	17,7	16,0
Indicadores de Solvencia (%)					
Patrimonio/Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽¹⁾	10,0	9,7	10,9	9,8	10,1
Indicadores de calidad de cartera de créditos (%)					
Cartera vencida + litigio/Cartera de créditos bruta	0,2	0,3	0,4	0,6	0,7
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos vencida + litigio	1.466,9	1.352,9	914,5	611,5	615,6
Provisión cartera de créditos/Cartera de créditos bruta	3,1	3,5	3,9	3,9	4,1
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación/Total Activo promedio	4,1	3,3	3,5	4,1	4,4
Gastos de transformación/Ingresos totales netos	36,2	32,2	31,8	35,8	36,0
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades/Captaciones del público	31,0	29,0	27,4	29,1	21,7
Disponibilidades e inversiones/Captaciones del público	44,9	46,3	55,1	48,4	40,3
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos/Captaciones del público	63,8	65,3	57,4	65,0	73,5
Activos financieros/Total Activo	70,0	73,8	75,4	74,2	81,0
Activos financieros/Captaciones del público	77,6	82,4	84,8	83,9	91,6
Número de Empleados					
Empleados en Venezuela	7.221	7.247	7.275	7.195	6.965
Empleados en el exterior	8	9	10	10	10
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	264	264	265	268	271
Número de cajeros automáticos (ATM)	1.303	1.350	1.408	1.367	1.309
Número de puntos de venta (POS) ⁽³⁾	53.022	50.902	53.387	48.671	42.719
Canal Mercantil Aliado					
Taquillas	109	125	128	106	60
Comercios	72	122	188	186	117
Participación de Mercado (%) ⁽⁴⁾					
Cartera de créditos bruta	12,5	14,1	14,0	14,6	15,9
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	11,7	11,7	12,1	11,5	11,9

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

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

(3) Puntos de Venta Físicos

(4) Sobre Operación en Venezuela

Junta Directiva

Principales

Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

Luis A. Marturet M.¹
Alfredo Travieso P.^{1/2}
Eduardo Mier y Terán^{1/3}
Víctor J. Sierra A.²
Roberto Vainrub A.^{1/3}

Suplentes

Alejandro González Sosa³
Gustavo Marturet Medina²
Rafael Sánchez B.³
Gustavo Galdo C.³
René Brillembourg C.¹
Claudio Dolman C.²
Miguel Angel Capriles C.¹

Secretario

Guillermo Ponce Trujillo

Secretario Suplente

Rafael Stern S.

Comisarios Principales

Francisco De León
Manuel Martínez Abreu

Comisarios Suplentes

Umberto Chirico
Gladis Gudiño

Representante Judicial

Luis Alberto Fernandes

Representante Judicial Suplente

Paolo Rigio C.

Administración

Gustavo Vollmer A. *
Presidente

Nelson Pinto A. *
Presidente Ejecutivo

Alfonso Figueredo D. *
Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones y
Administración

Fernando Figueredo M. *
Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Luis Calvo Blesa *
Gerente de Recursos Humanos y
Comunicaciones Corporativas

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales y
Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Rodolfo Gasparri G. *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Carlos Montoliú M. *
Gerente de Banca Corporativa

Jorge Pereira *
Gerente de Banca Personas

Isabel Pérez S. *
Gerente de Finanzas

Carlos Tejada G. *
Gerente de Banca Empresas

Guillermo Ponce Trujillo
Secretario de la Junta Directiva

Rafael Stern S.
Secretario Suplente de la Junta Directiva

José Felipe Bello C.
Gerente de Auditoría Interna

Anahy Espiga
Gerente de Planificación Estratégica

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

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

* Miembro del Comité Ejecutivo
** A partir del 1º de enero de 2016 esta posición
es ocupada por el señor José Bastidas Rosales

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

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

Convocatoria Asamblea General Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs. 268.060.233

Caracas - Venezuela

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 18 de marzo de 2016, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2015, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios, los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Españeira, Pacheco y Asociados" y, b) la "Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno", se encontrarán a su disposición con veinticinco días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, Caracas. De conformidad con lo establecido por los Estatutos del Banco, 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, 18 de febrero de 2016

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 18 de febrero de 2016

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2015, con referencia también a los de todo el año.

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

Situación Económico Financiera

Los estados financieros del Banco correspondientes al año 2015 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal y de la agencia en el exterior y sus filiales, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco y sus filiales, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores “Españeira, Pacheco y Asociados”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

En el año 2015, el Banco alcanzó una utilidad neta de Bs. 12.162 millones, de los cuales Bs. 5.982 millones corresponden al primer semestre y Bs. 6.180 millones corresponden al segundo semestre. La mejora sostenida en el margen financiero, se traduce en los resultados reseñados, que comparan favorablemente con los resultados obtenidos en el año 2014, de Bs. 9.431 millones.

Cabe destacar la cuantía de los diversos aportes obligatorios de carácter normativo efectuados durante el año por el Banco a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 7.630 millones, de los cuales Bs. 3.270 millones corresponden al primer semestre y Bs. 4.360 millones al segundo semestre y que representan el 21,1 % de los gastos del Banco, los cuales aunados al rubro Impuesto Sobre la Renta por Bs. 6.933 millones (Bs. 2.440 millones correspondientes al primer semestre y Bs. 4.493 millones al segundo semestre), ascienden a la cantidad de Bs. 14.563 millones y equivalen al 40,3 % de dichos gastos.

El activo total se ubicó en Bs. 551.055 millones, 91,4 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2014, el cual alcanzó Bs. 287.893 millones y 44 % superior respecto a junio de 2015, que fue de Bs. 382.779 millones. El patrimonio alcanzó Bs. 37.339 millones, superior en 53,9 % al registrado en diciembre de 2014, el cual se ubicó en la cantidad de Bs. 24.256 millones y 32,5 % superior respecto a junio de 2015, que fue de Bs. 28.176 millones.

Al cierre del año 2015 las captaciones del público se situaron en Bs. 497.092 millones, 92,6 % superior al nivel registrado en diciembre de 2014 de Bs. 258.083 millones y 45 % superior respecto a junio de 2015 cuando alcanzaron Bs. 342.902 millones.

Otro aspecto a destacar fue la adquisición durante el año, a requerimiento del Ejecutivo Nacional, de Títulos Valores denominados Valores Bolivarianos para la Vivienda, por Bs. 15.162 millones y Certificados de Participación por Bs. 7.329 millones. La suma de tales valores, con los Bonos Agrícolas y Acciones adquiridos atendiendo a las solicitudes efectuadas por el Ejecutivo Nacional, alcanzó al 31 de diciembre de 2015 a Bs. 47.243 millones, los cuales representan el 68,2 % de las inversiones totales del Banco. Para el 31 de diciembre de 2014, el monto de estas inversiones alcanzó a Bs. 26.167 millones, que representaban el 58,8 % de las inversiones totales del Banco.

En el año 2015 se pagó un dividendo en efectivo de Bs. 2.010.451.747,50, a razón de Bs. 7,50 por acción.

La calificadora Fitch Ratings, en su última evaluación anual realizada en diciembre de 2015, ratificó las calificaciones nacionales del Banco en “AA-(ven)” para el largo plazo y “F1+(ven)” para el corto plazo, siendo las mejores calificaciones nacionales otorgadas a una institución financiera privada en Venezuela.

Asimismo, reiteró las calificaciones internacionales en “CCC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “ccc” de viabilidad. Las calificaciones internacionales del Banco están mayormente supeditadas al riesgo país.

Pronunciamento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito y la cartera contingente, señalan que 66 % de ambas carteras se encuentra respaldado con algún tipo de garantía (de incluirse las reservas de dominio sobre vehículos este porcentaje se elevaría a 68,8 %).

Los créditos de los segmentos Pequeña, Mediana Empresa y Mercado Medio cuentan en más de un 98 % con algún tipo de garantía, mientras que los del segmento Alta Renta en un 83 %. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen en un 52 % algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

Con ocasión de la entrada en vigencia del nuevo Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.154 Extraordinario de fecha 19 de noviembre de 2014, la aprobación de las operaciones activas por parte de la Junta Directiva quedó supeditada a aquellas que excedan el 5 % del patrimonio. En virtud de lo expresado, durante el segundo semestre la Junta Directiva consideró, aprobó y (o) ratificó, las exposiciones crediticias de sus clientes superiores al 5 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos y prestatarios individuales de distintos sectores económicos, que totalizaron 6 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs. 8.035 millones, la cual representa el 2,5 % de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2015.

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

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

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

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

Al cierre de 2015, la cartera de crédito bruta del Banco acusó un crecimiento de 88,4 % respecto al saldo de la misma a diciembre del año anterior y de 43 % respecto al saldo al 30 de junio de 2015, situándose en Bs. 317.323 millones.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,2 %, mientras que el promedio de dicho índice en el sistema financiero venezolano fue 0,3 %. Por otra parte, el índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en un rango elevado de 1.466,9 %, siendo a junio de 2015 de 1.569,3 % y a diciembre de 2014 de 1.352,7 %.

El crecimiento de la cartera de crédito fue causado principalmente por las carteras de los sectores comercial, tarjetas de crédito y agrario, las cuales registran incrementos de 117,4 %, 84,8 % y 77,4 %, respectivamente, respecto a sus saldos al cierre de diciembre de 2014.

Con este crecimiento el Banco se sitúa tercero en este rubro en el sistema financiero total, alcanzando 12,5 % de participación de mercado. Considerado únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la segunda posición con una participación de 18,3 %.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 40,6 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por tarjetas de crédito con un 16,4 % y por los créditos agrícolas con un 15,4 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al 31 de diciembre del 2015, es como sigue:

ACTIVIDAD	Millones de Bolívares	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	48.963	15,4
Explotación de Minas e Hidrocarburos	1.525	0,5
Industria Manufacturera	19.206	6,1
Electricidad, Gas y Agua	311	0,1
Construcción	12.797	4,0
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	112.795	35,5
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	3.062	1,0
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	86.241	27,2
Servicios Comunales Sociales y Personales	11.657	3,7
Otras Actividades	20.766	6,5
TOTAL CARTERA	317.323	100

Conforme a las disposiciones legales aplicables, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores microempresarial, turístico, agrario, manufacturero e hipotecario, un porcentaje de la cartera de créditos. Los préstamos destinados a estos sectores conforman aproximadamente el 30,1 % de la cartera de créditos bruta del Banco al 31 de diciembre de 2015, contabilizando un incremento de Bs. 34.625 millones (57,3 %) en relación al cierre de 2014.

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco logró cubrir y exceder las cuotas de cumplimiento total por cada sector, de acuerdo a los porcentajes de medición exigidos al cierre del año, con excepción de la cartera hipotecaria, debido a que la misma pasa por ciertas restricciones las cuales se explican más adelante.

En el siguiente cuadro se resumen los cumplimientos por sector:

SECTOR	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresas	3	4,9
Turismo	4,25	5,5 *
Agrario	25	38,4 **
Manufactura	10	11,4
Hipotecario	20	17,1 ***

* Incluye Bs. 207 millones en acciones tipo B de la Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa del Sector Turismo, S.A., imputables al cumplimiento de la cartera turística.

** Incluye Bs. 1.257 millones en Bonos Agrícolas emitidos por entes públicos, imputables al cumplimiento de la cartera agraria.

*** Incluye Bs. 20.114 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda, imputables al cumplimiento de la cartera hipotecaria del 2015, de los cuales Bs. 4.952 millones son erogados en el 2016.

El sector de microempresas avanzó en la consolidación de su cartera en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 57,54 % respecto a junio de 2015 y de 109 % respecto al mismo período del año anterior. Al cierre de 2015, se registró un 4,9 % de cumplimiento frente a un 3 % requerido, lo cual se traduce en Bs. 10.858 millones, generando así un excedente de Bs. 4.199 millones.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 90,7 % respecto a diciembre de 2014 y de 49,1 % respecto a junio de 2015. Dicha cartera se distribuye de la siguiente manera: 89,5 % hoteles; 9,0 % transporte turístico; 0,8 % gastronomía; 0,2 % parques temáticos y 0,4 % agencias de viajes y turismo. El porcentaje de cumplimiento fue de 5,5 % frente a la cuota obligatoria de 4,25 %. Para diciembre de 2015, esta cartera ocupa la segunda posición en el sistema financiero privado y la tercera en el sistema financiero total.

En cuanto a la cartera agraria, el porcentaje mínimo a cumplir a diciembre de 2015 fue fijado en 25 %, habiéndose alcanzado, sin incluir Bonos Agrícolas, 37,5 %, lo que evidencia un crecimiento de la cartera de 77,4 % respecto a diciembre de 2014. Con la inclusión de los bonos agrícolas por Bs. 1.257 millones, adquiridos atendiendo directrices del Ejecutivo Nacional, este porcentaje se incrementa a 38,4 %. Respecto a esta cartera se han establecido ciertas consideraciones adicionales de medición, que han tenido variaciones en el tiempo, cumpliéndose con todas las distribuciones mínimas y máximas previstas, así: rubros estratégicos, mínimo 75 % / logrado 89,5 %; rubros no estratégicos, máximo 5 % / alcanzado 0,6 %; inversión agroindustrial, máximo 15 % / obtenido 9,6 %; comercialización, máximo 5 % / logrado 0,4 %; cartera a mediano y largo plazo, mínimo 20 % / recabado 42,4 %. Durante el año fueron atendidos 452 nuevos prestatarios frente a un umbral de 276.

En lo referente a la cartera de manufactura, el saldo arrojado por esta cartera fue de Bs. 19.206 millones, para un 11,4 % frente a un 10 % exigido, cumpliendo igualmente con los subsegmentos contemplados, con un 80,4 % destinado a los sectores estratégicos del sector ante un mínimo de 60 % y con un 47,4 % dirigido a las Pequeñas y Medianas Industrias, Conjuntas, Empresas Comunitarias y Estatales, frente a 40 % de piso de medición. Con estos resultados, el Banco presenta una participación de mercado de 9,7 % dentro del sistema financiero total, ubicándose en la cuarta posición del mismo, liderando el sistema de bancos privados con una participación de mercado de 21 %, representando un crecimiento de 8,8 % respecto a diciembre de 2014.

Respecto a la cartera hipotecaria, el Banco alcanzó a cumplir con el 17,14 % frente al requerimiento de 20 % para el año 2015. Cabe mencionar que durante 2015 continuó el descenso en la demanda de créditos de corto plazo para construcción de proyectos de vivienda principal autorizados por el Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda, afectando el cumplimiento del porcentaje requerido para este subsegmento de construcción. No obstante, en enero de 2016, el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., realizó una emisión extraordinaria de Valores Bolivarianos para la Vivienda, para ser adquiridos por los Bancos con la finalidad de cubrir la cuota de este subsegmento, correspondiendo al Banco suscribir Bs. 4.952 millones, pagaderos en 3 porciones iguales los meses de enero, febrero y marzo de 2016.

Adicionalmente, el Banco adquirió en el 2015 la totalidad de los Valores Bolivarianos para la Vivienda que contempló la normativa, lo que significó cumplir íntegramente con el requerimiento obligatorio de ese subsegmento.

Por otra parte, la baja demanda de créditos para construcción de proyectos de vivienda, ha tenido también consecuencias poco favorables en el cumplimiento del requerimiento del segmento de créditos para adquisición de vivienda principal, dado que al ser cada vez menos los proyectos que se construyen, disminuye el inventario de nuevas viviendas que pueden ser objeto de crédito para adquisición, lo cual, aunado al importante aumento por inflación que han registrado los precios de las viviendas desde 2014, y muy especialmente en 2015, ha afectado aún más la colocación de créditos de adquisición, no obstante que se ofrezca el monto máximo de créditos según los ingresos de los compradores, por cuanto el significativo incremento de los precios de las viviendas hace que ese monto de crédito solo cubra un porcentaje reducido del valor de la vivienda. En este contexto es importante destacar que el Banco alcanzó a cumplir con el 4,84 % de este subsegmento, frente al 7,6 % requerido por la regulación.

En cuanto al segmento de créditos para mejoras, ampliación y autoconstrucción, este continuó viéndose afectado por la escasez y la inflación en los precios de los materiales, lo que ocasiona disminución en la demanda de este tipo de créditos, a pesar de lo cual el Banco alcanzó un 0,3 % de cumplimiento frente al requerimiento de 0,4 %.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el año 2015, el promedio mensual de transacciones realizadas a través de los distintos canales del Banco ascendió a 113,9 millones. El total promedio por mes de los reclamos formulados por los clientes en el año 2015, ascendió a 8.994 casos (0,007 % del total de transacciones), de los cuales el 98 % correspondió a reclamos de índole financiero y el 0,4 % de los mismos a denuncias interpuestas por los clientes ante la Sudeban. El promedio mensual de reclamos para el año 2015, presenta una disminución del 7 % (704 casos) respecto al año 2014. Con respecto a los reclamos no financieros, específicamente los relacionados con la entrega de tarjetas de crédito, disminuyeron en un 69 % versus el año 2014.

Asimismo, del total de reclamos procesados mensualmente, el 62 % fue declarado procedente y en materia del tiempo promedio de solución de los reclamos formulados por los clientes correspondientes a tarjetas de débito, crédito y cuentas de depósito, este se redujo a 4 días promedio, disminuyendo en 1 día respecto al año anterior.

En materia de fraudes en la modalidad de cambios de plásticos denominada “El Cambiazo”, por la que se da una sustitución fraudulenta de tarjetas de débito y crédito a los clientes al realizar operaciones en cajeros automáticos y puntos de venta, no se ha incrementado el número de reclamos con respecto al primer semestre de 2015, situación que obedece primordialmente, a la implementación de iniciativas preventivas adicionales en las áreas de monitoreo de alertas, como lo es el SMS preventivo, el cual se activa bajo ciertos parámetros de seguimiento y envía una notificación de alerta al número de celular del cliente antes de que se produzca el consumo. Por otra parte, se mantienen las campañas informativas a través de Mercantil en Línea, las cuales han reportado resultados positivos.

Asimismo, respecto a la herramienta de monitoreo de alertas multicanal “Monitor Plus”, se instalaron nuevos módulos y aplicaciones que permiten el seguimiento de transacciones en la red de oficinas y la implantación de nuevas alertas para tarjetas de débito y cuentas de depósito.

También en materia de fraudes relacionados con el forjamiento de cheques presentados a través de la cámara de compensación electrónica, se implantaron una serie de mecanismos que permitieron incrementar la seguridad de las operaciones, lográndose reducir en forma significativa los niveles de fraude, cuya exposición alcanzó a Bs. 95 millones. Una de las acciones de mayor impacto es la revisión de los cheques de gerencia, logrando prevenir el cobro de un cheque duplicado.

Continuando con la misma materia, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en su informe de gestión correspondiente al segundo semestre, que los casos decididos por la Defensoría alcanzaron a 4.167, los cuales implicaron Bs. 72.164.529,65, siendo declarados procedentes 314 por Bs. 7.282.154,34 y no procedentes 3.853 por Bs. 64.882.375,52, entre los cuales, 45 por Bs. 2.138.716,27 fueron reconocidos como no procedentes por los propios clientes.

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

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del segundo semestre, Mercantil Banco cuenta con 265 oficinas, 1.132 cajeros automáticos, 181 puntos de atención activos entre taquillas asociadas y comercios corresponsales de Mercantil Aliado, 171 equipos multifuncionales ubicados en 38 áreas de autoservicios "Vía Rápida Mercantil" y 63.408 puntos de venta, que incluyen los puntos de venta exclusivos para la operación de la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, situados en 41.431 establecimientos. En cuanto a la red de puntos de venta, el servicio es prestado a los clientes a través de la afiliada Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó 12,7 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2015 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores "Españeira, Pacheco y Asociados", cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 31 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 44,9 %, siendo para diciembre de 2014 de 29 % y 46,3 %, respectivamente y de 29,8 % y 45,6 %, respectivamente, para el primer semestre de 2015. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 10,0 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. El índice consolidado de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los activos promedios fue de 4,1 %, siendo para el año 2014 de 3,3 % y para el primer semestre de 2015 de 3,7 %, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 36,2 %, siendo para el año 2014 de 32,2 % y para el primer semestre de 2015 de 32,7 %. El índice de rentabilidad con respecto al patrimonio alcanzó 42,0 %, siendo para el año 2014 de 50,1 % y para el primer semestre de 2015 de 46,2 % y respecto a los activos fue de 2,9 %, siendo para diciembre de 2014 de 4 % y para el primer semestre de 2015 de 3,6 %.

Informe Auditoría Interna con Inclusión de la Opinión del Auditor sobre Cumplimiento de las Normas sobre Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

El auditor interno emitió su informe correspondiente al año 2015, contentivo de sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

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

Particular mención se hace de la labor de verificación del cumplimiento de la Resolución 119-10 de la Sudeban, contentiva de las Normas relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo. Destacan las revisiones efectuadas a 225 oficinas de la red de oficinas, la cual cuenta en conjunto con 265, a los procesos centrales y herramientas tecnológicas, obteniendo una calificación promedio de Excelente, con una puntuación de 1,21, mejorando respecto a la puntuación del año 2014 de 1,26, también en la categoría "Excelente". Con base en el trabajo efectuado, se concluye que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo funcionan adecuadamente.

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

Durante el segundo semestre el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos emitidos en ese período, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones. Cabe señalar que a finales del mes de diciembre fueron dictados por el Ejecutivo Nacional, dentro del marco de la Ley Habilitante, un conjunto de Decretos con Rango, Valor y Fuerza de Ley, entre los que destacan, por su incidencia en la actividad bancaria, el de Impuesto Sobre La Renta; el de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras; el de Régimen Cambiario y sus Ilícitos; el del Banco Central de Venezuela; el de Administración Financiera del Sector Público y el del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT); el de Inamovilidad Laboral.

Igualmente, en el transcurso del segundo semestre fueron emitidos por la Sudeban una serie de actos normativos, entre otros, los relativos a: la adecuada Administración Integral de Riesgo de Liquidez de los Bancos; el Manual de Especificaciones Técnicas AT37 “Transferencias Electrónicas”; la suspensión de los productos o servicios, convenios, acuerdos o contratos con personas jurídicas o firmas personales, mediante los cuales se permite el retiro en efectivo a través de tarjetas de débito o crédito, exceptuados cajeros automáticos y los corresponsales no bancarios; las Normas referidas a las características y clasificación de Riesgo del Sistema Microfinanciero y de las Pequeñas y Medianas Empresas; el otorgamiento a los Bancos del Sector Privado de la excepción regulatoria que permite excluir del activo total, el 100 % del saldo mantenido al cierre de cada mes en la subcuenta “Cuenta encaje BCV” del Manual de Contabilidad para Bancos; la notificación a la Sudeban de las fallas, incidencias o eventos que produzcan interrupción de los servicios ofrecidos a los Clientes; el diferimiento del cumplimiento de los lineamientos para la realización de auditorías, así como las normas correspondientes a la elaboración y presentación de los informes referidos en las Normas sobre las Funciones y Responsabilidades de los Auditores Externos; la ratificación de cumplimiento de las Normas de Seguridad Bancaria y las Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros.

También fueron emitidos por otros organismos oficiales actos de carácter normativo que inciden en el sistema financiero, como lo son: El ajuste contable de los Contribuyentes que realicen actividades Bancarias, Financieras, de Seguros y Reaseguros excluidos del Sistema de Ajuste por Inflación; el requerimiento de información sobre las Posiciones en Títulos o Valores mantenidos sin transferir al Banco Central de Venezuela (BCV); la fijación del Porcentaje Mínimo de Cumplimiento de la Cartera de Crédito dirigida al Sector Manufacturero; la obligación de verificar las solvencias de los usuarios beneficiarios del Sistema Nacional de Vivienda y Hábitat para tramitar la liberación de hipoteca y el procedimiento para el otorgamiento de prórrogas, plazos y fraccionamiento de pago para el cumplimiento del aporte establecido en el Decreto de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.

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

En el semestre se atendieron las visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de calidad de servicio bancario, fideicomiso y las practicadas con el fin de verificar el cumplimiento de las medidas de administración y fiscalización de los riesgos asociados con los delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo concernientes a la aplicación de la Política “Conozca su Cliente”. Respecto a estas inspecciones, tocó a la Junta Directiva del Banco, en atención a lo previsto en el numeral 5 del artículo 30 y en el artículo 32 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, conocer y resolver sobre los informes e instrucciones emanados de la Sudeban relativos a tales inspecciones.

Igualmente, otros organismos de la Administración Pública, entre ellos, la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec), el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih) y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL), realizaron visitas de inspección en las áreas de su competencia.

Retiro / Designaciones

El pasado 30 de septiembre se produjo el retiro del señor Nerio Rosales R. del Banco, luego de una fructífera carrera de 38 años, desempeñándose al final como Director Ejecutivo de Negocios Venezuela, teniendo a su cargo las actividades de banca en Venezuela. El desempeño de Nerio Rosales fue marcado por su dedicación, competencia y compromiso, habiendo brindado significativos aportes al desarrollo y posicionamiento del Banco, distinguiéndose igualmente por su acendrada preocupación por la gente Mercantil, que tradujo en dar continuidad a la política de iniciativas dirigidas a su desarrollo y bienestar. La Junta Directiva le desea el mayor éxito en la nueva etapa que ha emprendido, haciendo votos por su bienestar personal y familiar.

Igualmente, el pasado 30 de noviembre, el señor Philip Henríquez S. se retiró del Banco luego de once (11) años de servicio, durante los cuales ocupó la Gerencia de Banca Corporativa. El señor Henríquez se distinguió por su profesionalismo y el conocimiento del medio en la actividad financiera. La Junta le expresa su agradecimiento por sus aportes al Banco y le desea siga cosechando logros y la mayor ventura personal y familiar.

En el segundo semestre fueron designados Gerentes de Riesgo Integral, Finanzas, Banca Personas y Banca Corporativa, los señores Vincenza Garofalo, Isabel Pérez S., Jorge Pereira D. y Carlos Montoliú M., respectivamente, funcionarios de sólida formación y con años de servicio en el Banco, durante los cuales se han destacado por su competencia y apego a los principios y valores de la “Cultura Mercantil”. Igualmente, fueron incorporados como miembros del Comité Ejecutivo.

Ajustes Estructura Organizativa

Con el propósito de hacer más eficiente y operativa la estructura organizativa del Instituto, se decidió introducir una serie de ajustes a su estructura de primer nivel atendiendo a las mejores prácticas del mercado, mediante la creación de dos Vicepresidencias Ejecutivas así:

- a) La Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios, a cargo del señor Fernando Figueredo M., a la cual reportarán las Gerencias de Banca Corporativa, Banca Empresas y Banca Personas, al frente de las cuales están los señores Carlos Montoliú M., Carlos Tejada G. y Jorge Pereira D., respectivamente.
- b) La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones y Administración, a cargo del señor Alfonso Figueredo D., a la cual reportarán las Gerencias de Finanzas, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas y Asuntos Legales y Consultoría Jurídica, cuyos titulares son Isabel Pérez S., Rodolfo Gasparri G., Luis Calvo B. y Luis A. Fernandes, respectivamente.

Ambas Vicepresidencias Ejecutivas, reportan a la Presidencia.

Productos y Servicios

El Banco cerró el año 2015 con más de 4.789.000 clientes, lo cual representa 172.000 nuevos clientes captados a lo largo del mismo, a quienes se les continúa ofreciendo productos y servicios adaptados a sus necesidades.

El producto Tarjetas de Crédito, tiene una cartera de Bs. 52.231 millones sin considerar líneas paralelas por Bs. 19.234 millones, con lo que el Banco se ubica en la tercera posición del sistema financiero, con un porcentaje de 16,7 %, lo cual es resultado de la continuidad en sus actividades promocionales y de actualización de los límites de crédito del portafolio para fomentar la lealtad y preferencia de los clientes. Mediante iniciativas de cruce de productos, fueron emitidas a más de 162.000 clientes que cumplieron con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos, su primera y/o segunda tarjeta de crédito, lo cual representó una exposición de Bs. 6.696 millones durante el año, logrando la activación de más 71.000 tarjetas por parte de dichos clientes, con una exposición de Bs. 3.854 millones y una cartera generada de Bs. 2.135 millones.

Asimismo, apoyando la estrategia de Comunidades Académicas, se emitieron en dicho período 1.903 “Tarjetas de Crédito Nuevos Profesionales”, distribuidas a alumnos universitarios.

En el Segmento Grandes Mayorías se continuó con el proceso de bancarización y apoyo a las comunidades a través de los puntos de atención de la Red Mercantil Aliado, distribuidos en 14 estados y en el Distrito Capital y la oferta de los productos Tarjeta Efectivo y Créditos para Microempresas. De este modo, al cierre de diciembre de 2015 existen más de 265.000 Tarjetas Efectivo, experimentando un crecimiento de 52 % respecto al año anterior. Por su parte, la cartera de Créditos para Microempresas alcanzó un monto de Bs. 10.858 millones, correspondiente a 14.705 clientes activos, lo cual representa un crecimiento de 109 % respecto al año anterior.

Para el cierre del año 2015, a través de las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil”, se procesaron más de 7.400.000 transacciones, lo cual representa un porcentaje de derivación de 52,3 % de las transacciones totales de las oficinas en las que se encuentran los equipos multifuncionales.

Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar para finales de diciembre más de 1.360.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas y más de 85.000 usuarios activos en Mercantil en Línea Empresas, quienes en conjunto realizaron más de 740 millones de transacciones en el año 2015, representando el 57 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

En el año, la distribución de transacciones por canales, fue la siguiente:

PRODUCTO	TRANSACCIONES (En Millones)	PESO (%)
Mercantil en Línea Empresas y Personas	740	57
Puntos de venta	238	18
Red de Cajeros Automáticos	134	10
Dispositivos Móviles	116	9
Red de Oficinas	51	4
Centro de Atención Mercantil	17	1

Durante el año 2015 se incorporaron a Mercantil en Línea Personas las funcionalidades de consulta y descarga del estado de cuenta digital para Tarjeta Efectivo y la solicitud de referencias bancarias para la Cuenta Especial en Moneda Extranjera.

En cuanto a Mercantil en Línea Empresas, se aplicaron cambios con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente. Se trata de un nuevo diseño más funcional y sencillo en su estructura, ajustando el menú de acceso para hacer la navegación más cómoda y amigable, al tiempo de permitir realizar las operaciones con la seguridad de siempre.

El segmento Empresas cerró el año con el lanzamiento de la nueva aplicación Mercantil Móvil Empresas, especialmente creada para brindar mayor comodidad a nuestros clientes jurídicos. El principal valor agregado y atributo diferenciador de la aplicación, es que los usuarios pueden solicitar Pronto Crédito Empresarial para obtener fondos de manera segura e inmediata, a través de un dispositivo móvil (teléfono inteligente o tableta), siendo así el primer banco que otorga a sus clientes créditos a través de una aplicación móvil. Desde el nacimiento de esta aplicación el 1ero de noviembre, hasta el cierre de diciembre de 2015, se han registrado 4.750 dispositivos con 3.375 grupos afiliados a Mercantil en Línea Empresas que usan Mercantil Móvil Empresas, llevando a cabo más de 148.000 transacciones, de las cuales 133.000 fueron consultas y 15.000 corresponden a transacciones financieras.

Al cierre del año 2015, la cuenta oficial del Banco en Twitter, @MercantilBanco, contaba con más de 222.000 seguidores. Dicha cuenta está dirigida a informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. Con más de 33.400 planteamientos atendidos en tres (3) años, se posiciona como la segunda cuenta del sector financiero según el indicador de influencia “Klout”, que mide la interacción entre una cuenta y sus seguidores.

Reconocimientos

El Banco obtuvo el reconocimiento "Banco del año 2015" en Venezuela otorgado por la prestigiosa revista financiera The Banker. De acuerdo a la referida revista, dicha distinción fue otorgada luego de un análisis de los resultados del Banco, los cuales reflejaron una sólida rentabilidad financiera, un sostenido crecimiento en los depósitos, una adecuada diversificación de clientes y principalmente, el constante sentido de innovación para prestar un mejor servicio al cliente, enmarcado en una adecuada política en gestión de riesgos.

También recibió el Premio al Desempeño en la Calidad del Servicio 2014 en la categoría Eficacia de contracargos, otorgado por Visa, en reconocimiento al desempeño por encima del promedio de las políticas y normas de seguridad de datos, así como por la mejora continua en la calidad de servicio del Banco como emisor y operador de tarjetas de crédito.

Asimismo, la revista AméricaEconomía colocó al Banco en el puesto No. 169 en el ranking de los 250 bancos de América Latina. El ranking incluye a bancos estatales y los jerarquiza por el tamaño del activo al cierre de junio de 2015.

A estos reconocimientos, se suman los reseñados en el informe correspondiente al primer semestre del 2015, de "Mejor Proveedor de Comercio Exterior en Venezuela en 2015" otorgado por la revista Global Finance y "Mejor Banco en Venezuela" en el 2015, conferido por la publicación financiera Euromoney.

Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

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

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

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Banco Universal durante el año 2015, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la que es patrocinante, alcanzó la suma de Bs. 91,3 millones y fue dirigida fundamentalmente a la Educación y a diferentes programas y proyectos de desarrollo social emprendidos por reconocidas organizaciones de la comunidad.

Los aportes se destinaron en un 61 % a Instituciones que atienden la Educación Básica y Superior y especialmente a los programas de mantenimiento de la infraestructura física de escuelas, emprendimiento y becas que brindan la oportunidad a jóvenes de desarrollar sus estudios universitarios y de educación media; y el 39 % a Organizaciones de Desarrollo Social que fomentan en las comunidades programas de prevención en salud, programas sociales de atención a niños y jóvenes y aquellos que divulgan el arte y la cultura.

Destaca el desarrollo del Convenio entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, a través del cual se han iniciado una serie de nuevas líneas de acción, que permite además de los programas de rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura física escolar, centrar su atención en la población juvenil a fin de promover el emprendimiento, la inclusión y el liderazgo. En este sentido, igualmente se promueven acciones que apoyan tanto la profesionalización de los docentes, como el fomento de actividades en materia de educación nutricional y ambiental. Es importante destacar que estas actividades se efectúan en sinergia con las organizaciones Movimiento Huellas, Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana (Avesoc), Sociedad de Ciencias Naturales La Salle y Centro Médico Docente la Trinidad. Durante este período, se atendieron 12 centros educativos a nivel nacional que beneficiaron a más de 6.000 estudiantes.

Asimismo, cabe resaltar los aportes y el apoyo a programas e iniciativas de diferentes instituciones educativas, de salud y desarrollo social, tales como la Universidad Católica Andrés Bello, Universidad del Zulia, Universidad Simón Bolívar, Universidad Central de Venezuela, Universidad de Carabobo, Sociedad de Ciencias Naturales La Salle, Fundación Ideas, Unicef, Alianza Social Venamcham, Un Techo para mi país Venezuela AC, Dividendo Voluntario para la Comunidad, Museo de Arte Contemporáneo del Zulia y la Sociedad Anticancerosa de Venezuela.

También vale apuntar la continuación de los programas Donaciones en Línea “Un Aporte por Venezuela”, así como el programa de apoyo a la cultura a través de las actividades expositivas del Espacio Mercantil, un lugar de difusión y promoción de la historiografía del arte nacional. En el año se realizaron exposiciones de arte en las ciudades de Caracas, Valencia y Maracaibo. Especial mención merece la producción discográfica Antología y Trovadores de lo Cotidiano de la Coral Mercantil, que recoge el trabajo y la historia del canto coral de más de 35 años.

En relación con las actividades del voluntariado Mercantil, particular cita y reconocimiento corresponde hacer de la participación de los Trabajadores en diversas actividades y programas a nivel nacional que se enmarcan en la celebración de los 90 años de Mercantil y que apoyaron a las instituciones Fe y Alegría, Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Hospital Ortopédico Infantil, Universidad Simón Bolívar, la Fundación Techo Venezuela y los Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec).

Desarrollo y Ambiente Laboral

Cabe señalar la continuidad de la aplicación de las políticas de compensación que benefician y apoyan a los trabajadores en procura de preservar y mejorar sus condiciones económicas, políticas por las que se ha alcanzado una posición de liderazgo en esta materia en el sector financiero. Durante el transcurso del año, el Banco ha adoptado diferentes medidas en esa dirección, mediante el aumento del salario de los colaboradores y de los pagos mensuales del Programa de Alimentación. Adicionalmente, se otorgó una bonificación especial y se creó el Plan de Financiamiento de Gastos Educativos de los hijos de los Trabajadores.

Estas políticas van aunadas al desarrollo de programas permanentes de retención, formación y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Lo expresado se complementa con el desarrollo de variadas actividades que permiten fomentar espacios de cercanía y recreación con los trabajadores, en las que también participan activamente sus grupos familiares a nivel nacional.

El Banco y los Sindicatos afiliados a la Federación Nacional de Trabajadores del Banco Mercantil, C.A., Banco Universal alcanzaron un acuerdo en cuanto a los beneficios que formarán parte de la nueva Convención Colectiva de Trabajo para el período 2016-2018. A la fecha se está a la espera de las actuaciones y trámites correspondientes por parte de la Inspectoría del Trabajo y del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Esta nueva Convención Colectiva de Trabajo beneficiará a más de 6 mil trabajadores y sus resultados son producto de la preocupación de la empresa por el bienestar de los empleados y de las cordiales relaciones y acostumbrado ánimo de cooperación habidos con la representación sindical.

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

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Pinto A.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Marturet

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Roberto Vainrub A.

Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Activo	Diciembre 31 2015	Junio 30 2015
Disponibilidades	154.144.272.775	102.229.478.380
Inversiones en títulos valores	69.247.832.747	53.950.518.855
Cartera de créditos	307.411.935.388	214.848.790.670
Intereses y comisiones por cobrar	3.989.981.760	2.617.470.693
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	1.393.205.898	295.315.621
Bienes realizables	597.465	211.198
Bienes de uso	2.968.662.509	1.841.155.798
Otros activos	11.946.459.365	7.057.923.956
TOTAL DEL ACTIVO	551.102.947.907	382.840.865.171
Pasivo		
Captaciones del público	497.141.012.617	342.964.955.233
Captaciones y obligaciones con el Banavih	1.311.628	1.597.112
Otros financiamientos obtenidos	69.842.275	75.509.683
Otras obligaciones por intermediación financiera	4.136.512	1.589.646
Intereses y comisiones por pagar	104.786.598	87.608.456
Acumulaciones y otros pasivos	16.442.827.650	11.533.593.213
TOTAL DEL PASIVO	513.763.917.280	354.664.853.343
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	551.102.947.907	382.840.865.171

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Diciembre 31 2015	Junio 30 2015
Ingresos financieros	33.843.858.139	22.294.100.833
Gastos financieros	10.216.509.280	6.409.052.208
Margen Financiero Bruto	23.627.348.859	15.885.048.625
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	319.159.896	199.684.573
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	3.215.967.477	1.620.241.133
Margen Financiero Neto	20.730.541.278	14.464.492.065
Otros ingresos operativos	7.564.554.845	4.652.421.037
Otros gastos operativos	3.174.357.899	1.975.095.080
Margen de Intermediación Financiera	25.120.738.224	17.141.818.022
Gastos de transformación	13.776.506.182	8.259.081.453
Margen Operativo Bruto	11.344.232.042	8.882.736.569
Ingresos por bienes realizables	226.147.985	6.798.018
Ingresos operativos varios	157.435.753	121.918.905
Gastos por bienes realizables	89.358	171.483
Gastos operativos varios	1.204.458.872	877.368.449
Margen Operativo Neto	10.523.267.550	8.133.913.560
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	61.699.183	53.276.793
Resultado Bruto antes de Impuestos	10.461.568.367	8.080.636.767
Impuesto sobre la renta	4.282.216.045	2.098.410.721
RESULTADO NETO	6.179.352.322	5.982.226.046
Aplicación del Resultado Neto		
Resultados acumulados	6.179.352.322	5.982.226.046
Aporte LOSEP	106.288.011	82.155.499

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 22 de febrero de 2016

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general consolidado de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2015 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

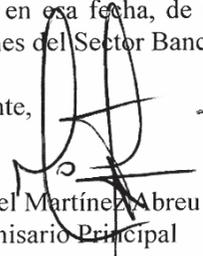
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 18 de septiembre de 2015, a la cual asistimos.

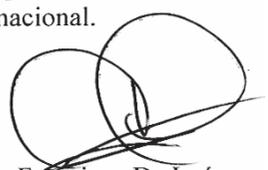
Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración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

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

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A., Banco Universal y sus filiales al 31 de diciembre de 2015 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de uso obligatorio para el sistema bancario nacional.

Atentamente,


Manuel Martínez Abreu
Comisario Principal


Francisco De León
Comisario Principal

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

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs.)

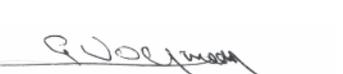
Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2015	Junio 30 2015	Junio 30 2015
Disponibilidades	154.090.193.106	154.144.272.775	102.193.137.612	102.229.478.380
Efectivo	8.491.607.452	8.491.607.452	4.592.870.597	4.592.870.597
Banco Central de Venezuela	137.641.396.706	137.641.396.706	86.758.923.792	86.758.923.792
Bancos y otras instituciones financieras del país	339.950	339.950	289.950	289.950
Bancos y corresponsales del exterior	452.759.302	506.838.971	549.417.697	585.758.465
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	7.504.089.696	7.504.089.696	10.291.635.576	10.291.635.576
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	68.516.515.275	69.247.832.747	53.270.759.417	53.950.518.855
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	2.100.000.000	2.100.000.000	4.209.961.000	4.209.961.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	18.232.290.340	18.943.344.378	17.201.808.167	17.864.603.736
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	12.291.413.348	12.291.413.348	5.451.063.485	5.451.063.485
Inversiones de disponibilidad restringida	638.833.820	659.097.254	192.884.728	209.848.597
Inversiones en otros títulos valores	35.253.977.767	35.253.977.767	26.215.042.037	26.215.042.037
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	307.376.724.101	307.411.935.388	214.795.577.704	214.848.790.670
Créditos vigentes	316.134.656.025	316.170.494.485	220.973.202.145	221.027.362.925
Créditos reestructurados	510.652.762	510.652.762	524.492.697	524.492.697
Créditos vencidos	627.456.726	627.456.726	456.117.863	456.117.863
Créditos en litigio	50.639.821	50.639.821	18.863	18.863
(Provisión para cartera de créditos)	(9.946.681.233)	(9.947.308.406)	(7.158.253.864)	(7.159.201.678)
Intereses y Comisiones por Cobrar	3.978.434.381	3.989.981.760	2.608.958.090	2.617.470.693
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	374	0	304
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	1.000.991.159	1.012.443.541	606.078.824	614.466.053
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	2.894.520.370	2.894.614.993	1.951.764.724	1.951.889.794
Comisiones por cobrar	121.604.244	121.604.244	79.950.473	79.950.473
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	2.529	2.529	755	755
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(38.683.921)	(38.683.921)	(28.836.686)	(28.836.686)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	2.184.000.645	1.393.205.898	1.055.619.146	295.315.621
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	1.393.223.020	1.393.223.020	295.332.743	295.332.743
Inversiones en sucursales	790.794.747	0	760.303.525	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	(17.122)	(17.122)	(17.122)	(17.122)
Bienes Realizables	597.465	597.465	211.198	211.198
Bienes de Uso	2.968.662.509	2.968.662.509	1.841.155.798	1.841.155.798
Otros Activos	11.946.380.009	11.946.459.365	7.057.251.882	7.057.923.956
Total del Activo	551.061.507.491	551.102.947.907	382.822.670.847	382.840.865.171
Cuentas Contingentes Deudoras	2.573.471.845	2.573.471.845	2.538.913.266	2.538.913.266
Activos de los Fideicomisos	28.110.445.227	28.110.445.227	23.481.792.771	23.481.792.771
Otros Encargos de Confianza	7.706.986	7.706.986	8.265.539	8.265.539
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	759.231.146.917	759.338.795.264	575.495.436.433	575.585.673.533
Otras Cuentas de Registro Deudoras	7.704.280	7.704.280	9.038.856	9.038.856


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Juan C. Cortés T.
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

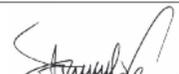
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Balance General

(Expresado en Bs.)

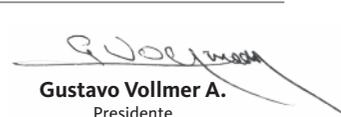
	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2015	Junio 30 2015	Junio 30 2015
Pasivo				
Captaciones del Público	497.125.908.649	497.141.012.617	342.947.563.699	342.964.955.233
Depósitos en cuentas corrientes	349.466.099.460	349.469.735.940	242.389.184.457	242.394.104.587
Cuentas corrientes no remuneradas	181.419.795.859	181.423.432.339	118.265.226.291	118.270.146.421
Cuentas corrientes remuneradas	126.057.606.370	126.057.606.370	89.883.431.251	89.883.431.251
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	66.362.329	66.362.329	68.624.184	68.624.184
Depósitos y certificados a la vista	41.922.334.902	41.922.334.902	34.171.902.731	34.171.902.731
Otras obligaciones a la vista	4.213.611.038	4.215.561.594	4.879.512.518	4.881.728.543
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	142.543.472.184	142.548.765.626	94.871.043.259	94.876.588.325
Depósitos a plazo	529.389.732	530.236.411	555.181.521	556.027.425
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	373.336.235	376.713.046	252.641.944	256.506.353
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el BANAVIH	1.311.628	1.311.628	1.597.112	1.597.112
Otros Financiamientos Obtenidos	44.705.475	69.842.275	75.509.683	75.509.683
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	43.800.051	43.800.051	74.823.876	74.823.876
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	905.424	26.042.224	685.807	685.807
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	4.136.512	4.136.512	1.589.646	1.589.646
Intereses y Comisiones por Pagar	104.738.426	104.786.598	87.601.216	87.608.456
Gastos por pagar por captaciones del público	104.738.426	104.742.958	87.601.190	87.608.430
Gastos por pagar por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el BANAVIH	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	43.640	26	26
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	16.441.676.174	16.442.827.650	11.532.797.663	11.533.593.213
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	513.722.476.864	513.763.917.280	354.646.659.019	354.664.853.343
Patrimonio				
Capital Social	268.060.233	268.060.233	268.060.233	268.060.233
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	2.890.220.542	2.890.220.542	35.833	35.833
Reservas de Capital	281.463.245	281.463.245	280.122.943	280.122.943
Ajustes al Patrimonio	(1.425.900)	(1.425.900)	(1.083.142)	(1.083.142)
Resultados Acumulados	33.017.542.783	33.017.542.783	26.839.530.762	26.839.530.762
Ganancia (Pérdida) no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	883.169.724	883.169.724	789.345.199	789.345.199
Total del Patrimonio	37.339.030.627	37.339.030.627	28.176.011.828	28.176.011.828
Total Pasivo y Patrimonio	551.061.507.491	551.102.947.907	382.822.670.847	382.840.865.171


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Juan C. Cortés T.
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

(Expresado en Bs.)

Semestre finalizado

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2015	Diciembre 31 2015	Junio 30 2015	Junio 30 2015
Ingresos Financieros	33.802.709.553	33.843.858.139	22.252.234.090	22.294.100.833
Ingresos por disponibilidades	288.544	290.795	307.426	310.018
Ingresos por inversiones en títulos valores	2.253.841.545	2.293.970.837	1.805.731.893	1.846.398.222
Ingresos por cartera de créditos	31.501.706.612	31.502.723.655	20.368.611.803	20.369.809.625
Ingresos por otras cuentas por cobrar	22.621.534	22.621.534	20.230.406	20.230.406
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	24.251.318	24.251.318	57.352.562	57.352.562
Gastos Financieros	10.216.457.434	10.216.509.280	6.408.939.571	6.409.052.208
Gastos por captaciones del público	10.128.120.949	10.128.129.155	6.354.679.149	6.354.688.010
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el BANAIVH	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	0	43.640	887.978	991.754
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	87.326.715	87.326.715	49.007.952	49.007.952
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	1.009.770	1.009.770	4.364.492	4.364.492
Margen Financiero Bruto	23.586.252.119	23.627.348.859	15.843.294.519	15.885.048.625
Ingresos por recuperación de activos financieros	293.787.379	319.159.896	199.622.167	199.684.573
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	3.215.967.477	3.215.967.477	1.620.241.133	1.620.241.133
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	3.215.967.477	3.215.967.477	1.620.241.133	1.620.241.133
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	20.664.072.021	20.730.541.278	14.422.675.553	14.464.492.065
Otros ingresos operativos	7.569.751.249	7.564.554.845	4.685.983.522	4.652.421.037
Otros gastos operativos	3.118.142.643	3.174.357.899	1.972.632.072	1.975.095.080
Margen de Intermediación Financiera	25.115.680.627	25.120.738.224	17.136.027.003	17.141.818.022
Gastos de Transformación	13.773.012.038	13.776.506.182	8.254.762.681	8.259.081.453
Gastos de personal	3.979.326.220	3.979.326.220	3.205.080.666	3.205.080.666
Gastos generales y administrativos	7.069.588.324	7.073.082.468	2.969.817.577	2.974.136.349
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	2.456.177.679	2.456.177.679	1.875.357.707	1.875.357.707
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	267.919.815	267.919.815	204.506.731	204.506.731
Margen Operativo Bruto	11.342.668.589	11.344.232.042	8.881.264.322	8.882.736.569
Ingresos por bienes realizables	226.147.985	226.147.985	6.798.018	6.798.018
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	157.435.753	157.435.753	121.917.805	121.918.905
Gastos por bienes realizables	89.358	89.358	171.483	171.483
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	1.203.649.869	1.204.458.872	876.414.243	877.368.449
Margen Operativo Neto	10.522.513.100	10.523.267.550	8.133.394.419	8.133.913.560
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	61.699.183	61.699.183	53.276.793	53.276.793
Resultado Bruto antes de Impuesto	10.460.813.917	10.461.568.367	8.080.117.626	8.080.636.767
Impuesto sobre la Renta	4.281.461.595	4.282.216.045	2.097.891.580	2.098.410.721
Resultado Neto	6.179.352.322	6.179.352.322	5.982.226.046	5.982.226.046
Aplicación del Resultado Neto				
Reserva Legal	0	0	0	0
Utilidades Estatutarias	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0	0	0
Resultados Acumulados	6.179.352.322	6.179.352.322	5.982.226.046	5.982.226.046
Aporte LOSEP	106.288.011	106.288.011	82.155.499	82.155.499


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Alfonso Figueredo Davis
Vicepresidente Ejecutivo
de Operaciones y Administración


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Juan C. Cortés T.
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Posicionamiento Estratégico

Misión

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

Visión

Ser una organización de servicios financieros de referencia en el negocio de banca, en los mercados en los cuales prestemos servicio.

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

Nuestra Cultura

Solidez: “La Solidez por encima de todo”.

Pensamiento y visión de largo plazo: “La estrategia tiene visión de largo plazo, con decisiones tácticas y búsqueda de resultados en forma permanente”.

Atención y respeto al personal: “El trato, la motivación, el reconocimiento y el desarrollo individual de los trabajadores son una meta permanente”.

Destacar la marca Mercantil: “La imagen es la organización, la exposición pública es de la organización como un todo, no la de sus individuos, y su perfil depende de la estrategia”.

Cumplimiento: “Estricto y oportuno cumplimiento de las leyes, regulaciones, normas y políticas”.

Comportamiento ético: “Tolerancia cero con lo no ético, transparencia en la comunicación e información”.

Multinacional: “Somos una organización internacional de raíces venezolanas”.

Adaptabilidad: “Nos adecuamos constantemente al cambio y a las circunstancias con dignidad e integridad”.

Buen ciudadano: “Nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con la comunidad”.

Disciplina en el gobierno corporativo: “Respeto a las estructuras del gobierno corporativo”.

Nuestro Compromiso

- Ser el mejor proveedor de servicios financieros medido por el grado de satisfacción integral de las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante productos y servicios considerados por ellos mismos como los mejores del mercado.
- Ser una organización de vanguardia e innovadora, que se anticipa tanto a los requerimientos de sus clientes como a las acciones de su competencia.
- Ser reconocida por su calidad y excelencia.
- Disponer del mejor y más capacitado grupo de recursos humanos, comprometido con el trabajo en equipo.
- Mantener una prudente gestión de riesgos, conjuntamente con una excelente administración de activos y pasivos.
- Mantener enfoque continuo en el incremento de la eficiencia operativa de la organización como un todo, utilizando la tecnología como una ventaja competitiva.

Durante el año 2015, Mercantil en el marco del proceso de comunicación de su posicionamiento estratégico, realizó diferentes reuniones con los empleados para difundir y reforzar los elementos que conforman los conceptos de la Cultura y Compromiso Mercantil, los cuales son marcadores y distintivos del desempeño de la organización en el desarrollo y ejecución de sus actividades y en su forma de hacer negocios.

Mercantil sigue manteniendo una estrategia de negocios fundamentada en la oferta de propuestas de valor, integrales y diferenciadas, para cada segmento de clientes.

Se continúan manteniendo los esfuerzos en el incremento del financiamiento a los sectores productivos y al segmento de pequeñas y medianas empresas a través de programas de financiamiento para capital de trabajo con condiciones competitivas, y siguiendo de forma continua los parámetros de riesgo establecidos a lo largo de la institución. Por el lado de los clientes personas, el crecimiento del producto de tarjetas de crédito se mantuvo fundamentado en actividades promocionales para fomentar la lealtad y preferencia de los clientes, y en la actualización de los límites de crédito de los clientes que cumplieron con los parámetros de evaluación y riesgo establecidos. Asimismo, se mantuvo la oferta de productos y servicios integrales acordes con las necesidades de los clientes, así como la expansión de la oferta de productos y canales electrónicos y de auto servicio como parte del esfuerzo de mejoramiento de calidad de servicio a los clientes, apoyado en la instalación de los Hall de Autoservicio y el incremento de las funcionalidades de Mercantil Móvil, reflejándose en el crecimiento de las transacciones por estos dos canales. Igualmente, se continuó profundizando la relación con el segmento “Grandes Mayorías” a través de la red “Mercantil Aliado”, promoviendo el desarrollo de comunidades de bajos ingresos e incorporando nuevos clientes al sistema bancario.

Se mantiene el énfasis en la mejora de la eficiencia a través de la mejora continua de los procesos y el incremento en la calidad de los productos y servicios.

Lo anteriormente mencionado, se ha realizado atendiendo al estricto cumplimiento de las regulaciones aplicables en las geografías en las que servimos y al apego a los elementos de transparencia y solidez que son para Mercantil factores claves de su posicionamiento estratégico, del carácter propio de la institución y de su actividad diaria.

Análisis de Resultados Consolidados

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre 2015, 2014 y 2013 y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre 2015 con diciembre 2014.

Resumen del Balance General Consolidado

Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2015 vs. Dic. 2014		Dic. 2015 vs. Dic. 2013	
	2015 bolívares	2014 bolívares	2013 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares %		Aumento/ (Disminución) bolívares %	
Total Activo	551.055.436	287.892.974	183.030.629	263.162.462	91,4	368.024.807	201,1
Disponibilidades	154.144.732	74.866.697	44.543.920	79.278.035	105,9	109.600.812	246,1
Inversiones en Títulos Valores	69.286.892	44.523.248	45.067.501	24.763.644	55,6	24.219.391	53,7
Cartera de Créditos (neta)	307.411.936	162.619.332	89.809.279	144.792.604	89,0	217.602.657	242,3
Captaciones del Público	497.091.668	258.083.275	162.756.924	239.008.393	92,6	334.334.744	205,4
Patrimonio	37.339.030	24.255.805	16.557.049	13.083.225	53,9	20.781.981	125,5

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

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

Activo Total

Al 31 de diciembre de 2015 el activo total consolidado de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs. 551.055 millones lo que representa un incremento de Bs. 263.162 millones (91,4 %) y Bs. 368.025 millones (201,1 %) con relación a diciembre 2014 y 2013, respectivamente. La composición del activo total mantuvo a la cartera de créditos como elemento principal con una participación de 55,8 %; el portafolio de inversiones presenta una contribución de 12,6 %; mientras que las disponibilidades al final del semestre alcanzaron una participación de 28,0 %.

Al 31 de diciembre de 2015 Mercantil Banco Universal es el tercer banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 11,5 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 18,9 % y los cuatro principales bancos de Venezuela el 58,8 % de participación del total del sistema financiero.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2015 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs. 154.145 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 79.278 millones (105,9 %) y Bs. 109.601 millones (246,1 %) con relación a diciembre 2014 y 2013, respectivamente, principalmente por el incremento en los saldos en el Banco Central de Venezuela (BCV), producto del crecimiento en las captaciones del público. El índice de liquidez calculado como la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 31,0 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 44,9 %, siendo de 29,0 % y 46,3 % para diciembre 2014, respectivamente.

Portafolio de Inversiones

Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

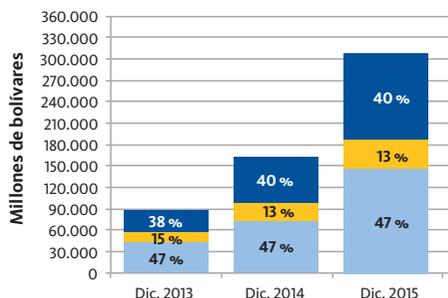
Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2015 vs. Dic. 2014		Dic. 2015 vs. Dic. 2013	
	2015 bolívares	2014 bolívares	2013 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares	%	Aumento/ (Disminución) bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	2.100.000	1.188.775	9.753.685	911.225	76,7	(7.653.685)	(78,5)
Estado venezolano y entes públicos	66.502.105	42.987.197	35.037.610	23.514.908	54,7	31.464.495	89,8
Gob. y agencias garantizadas por Gobierno EE. UU.	25.689	102.892	143.634	(77.203)	(75,0)	(117.944)	(82,1)
Otros	659.097	244.384	132.572	414.713	169,7	526.525	397,2
Total Inversiones	69.286.892	44.523.248	45.067.501	24.763.644	55,6	24.219.391	53,7

Al 31 de diciembre de 2015 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs. 69.287 millones, superior en Bs. 24.764 millones (55,6 %) y Bs 24.219 millones (53,7 %) con relación a diciembre 2014 y 2013, respectivamente. Asimismo, al 31 de diciembre de 2015 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 96,0 % en títulos emitidos o avalados por el Estado Venezolano y Entes Públicos; 3,0 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela con vencimientos menores a 30 días; 1,0 % en títulos emitidos por el sector privado venezolano e internacional, entre otros.

Los bonos de la deuda pública nacional emitidos por el Estado Venezolano representan 0,4 veces el patrimonio y 3,8 % de los activos.

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco ha adquirido por requerimiento del Ejecutivo Nacional, Valores Hipotecarios, Certificados de Participación, Bonos Agrícolas y Acciones por un monto de Bs. 47.243 millones, los cuales representan el 68,2 % del portafolio de inversiones y 1,3 veces el patrimonio (Bs. 26.167 millones, los cuales representan el 58,8 % del portafolio de inversiones y 1,1 veces el patrimonio al 31 de diciembre de 2014).

Cartera de Créditos Por Segmentos de Negocios



- Personas
- Corporaciones
- Empresas Medianas y Pequeñas

Cartera de Créditos

Al 31 de diciembre de 2015 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs. 307.412 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 144.793 millones (89,0 %) y Bs. 217.603 millones (242,3 %) con relación a diciembre 2014 y 2013, respectivamente. Al cierre de diciembre de 2015, Mercantil Banco Universal ocupa la primera posición en el sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura con una participación de mercado del 21,0 %. En cuanto a créditos destinados al sector turismo, agrario, hipotecario y a cartera de créditos total, el banco ocupa el segundo lugar con una participación de mercado en el sistema financiero privado del 19,4 %, 24,3 %, 16,0 % y 18,2 %, respectivamente. La calidad de la cartera de créditos continúa en niveles favorables con índices de cartera vencida y en litigio como porcentaje de la cartera de créditos bruta de 0,2 % que compara con 0,3 % del sistema financiero venezolano.

El 99,6 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 31 de diciembre de 2015. La provisión para la cartera de créditos consolidada representa una cobertura de 1.466,9 % de la cartera vencida y en litigio (1.352,9 % y 914,5 % al 31 de diciembre 2014 y 2013, respectivamente).

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ⁽¹⁾

Año finalizado

	Promedios del Sistema	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31
		2015 bolívares	2014 bolívares	2013 bolívares
Cartera Vencida + Litigio / Cartera de Créditos Bruta (%)	0,3	0,2	0,3	0,4
Provisión Cartera de Créditos / Cartera Vencida + Litigio (%)	922,2	1.466,9	1.352,7	913,7

⁽¹⁾ Sobre operaciones en Venezuela

Cartera de Créditos Bruta Por Situación

Año finalizado

(En miles de Bs. excepto porcentajes)

	Diciembre 31		Diciembre 31		Diciembre 31	
	2015 bolívares	%	2014 bolívares	%	2013 bolívares	%
Vigente	316.170.494	99,6	167.580.574	99,4	92.479.759	99,0
Reestructurada	510.653	0,2	500.986	0,3	545.128	0,6
Vencida	627.457	0,2	435.910	0,3	389.596	0,4
En Litigio	50.640	0,0	56	0,0	5.180	0,0
Total	317.359.244	100,0	168.517.526	100,0	93.419.663	100,0

Al 31 diciembre de 2015 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 62,3 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, turístico y manufacturero. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

31 de diciembre de 2015

Actividad	Saldo mantenido (En miles de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria ^(a)	48.962.441	38,4	25,0	13	Saldo promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014 y 2013
Microempresarial	10.857.879	4,9	3,0	24	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2015.
Hipotecaria ^(b)	9.366.727	17,1	20,0	Entre 4,66 y 10,66	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014.
Turismo ^(c)	6.979.686	5,5	4,3	7,73 ó 10,73	Saldo promedio de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014 y 2013
Manufactura ^(d)	19.206.396	11,4	10,0	16,20 ó 18	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2014
	95.373.129	77,4	62,3		

- a) En mayo y julio de 2012 el Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A. (PDVSA), respectivamente, emitieron obligaciones al portador no convertibles en acciones destinadas al fortalecimiento y financiamiento dentro del marco de la Gran Misión Agro-Venezuela del Fondo Ezequiel Zamora. En abril de 2009 el Ejecutivo Nacional aprobó la emisión de Bonos de la Deuda Pública Nacional destinados al financiamiento del Proyecto Plan Integral de Desarrollo Agrícola 2009-2010; estas emisiones pueden ser imputadas a la cartera agrícola obligatoria hasta por un máximo del 30 % del total de la cartera requerida, conforme con lo autorizado por el Ministerio del Poder Popular para la Agricultura y Tierras en julio de 2012; el monto de la cartera agraria sumando estas inversiones asciende a Bs 50.220 millones al 31 de diciembre de 2015. Al 31 de diciembre de 2015 el Banco ha destinado el 89,5 % a rubros considerados estratégicos, 0,6 % a rubros considerados no estratégicos y 10,0 % destinado a inversión agroindustrial y comercialización. Asimismo, al 31 de diciembre de 2015 se mantienen créditos a mediano y largo plazo que representan el 42,4 % del total de la cartera agraria.
- b) Al 31 de diciembre de 2015 el Banco mantiene Bs 33.242 millones en Valores Bolivarianos para la Vivienda emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., destinados al financiamiento de la Gran Misión Vivienda Venezuela, de los cuales, Bs 15.162 millones son imputables a la cartera hipotecaria del 2015. Posteriormente, en enero de 2016, dicho Fondo dio a conocer el prospecto de la Emisión Privada de los Valores Bolivarianos para la Vivienda 2015-II, según el cual le fue asignado al Banco la adquisición de Bonos por Bs 4.952 millones destinado al cumplimiento del tramo de construcción al 31 de diciembre 2015, con lo cual el cumplimiento del 14,6 alcanzado a esa fecha, llega a un máximo computable del 17,1 %.
- c) Al 31 de diciembre de 2015 el Banco cumplió con el porcentaje mínimo requerido de la cartera de créditos destinada al sector turismo (incluye acciones de SOGATUR por Bs 207 millones), el monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs 7.187 millones.
- d) En junio de 2013 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas establecieron las actividades a las que debe estar dirigido el financiamiento de la cartera manufacturera de los bancos universales, la cual debe concentrar el 60 % del total de los recursos destinados a los sectores estratégicos de desarrollo, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, empresas comunitarias, así como estatales.

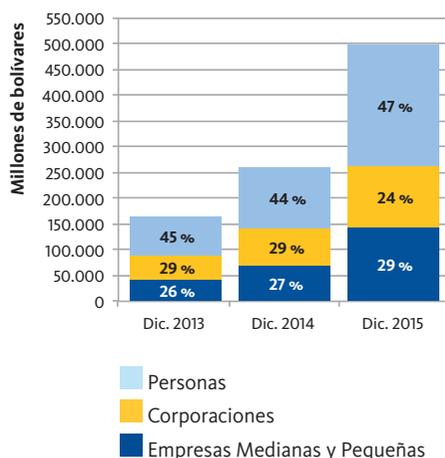
Captaciones del Público

Captaciones del Público Por Segmentos de Negocios

Al 31 de diciembre de 2015 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs. 497.092 millones lo que representa un aumento de Bs. 239.008 millones (92,6 %) y Bs. 334.335 millones (205,4 %) con relación a diciembre 2014 y 2013, respectivamente.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs. 349.420 millones, 100,0 % de incremento respecto al año anterior representando el 70,3 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro y los depósitos a plazo se incrementaron Bs. 64.429 millones (82,5 %) y Bs. 7 millones (1,4 %), respectivamente en el mismo periodo.

Al cierre de diciembre de 2015, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primer lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 22,0 % de participación de mercado en depósitos de ahorro y segundo lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado de 11,7 %.



Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2015 el patrimonio alcanzó un total de Bs. 37.339 millones lo que representa un crecimiento de Bs. 13.083 millones (53,9 %) y Bs. 20.782 millones (125,5 %) con relación al cierre de diciembre 2014 y 2013, respectivamente. El aumento respecto a diciembre de 2014, incluye principalmente el resultado neto acumulado del año de 2015 de Bs. 12.162 millones, aumento de Bs. 2.890 millones por aportes patrimoniales no capitalizados, disminución de Bs. 2.010 millones que corresponden a dividendos pagados en efectivo y aumento de Bs. 42 millones por ajuste al valor de mercado de las inversiones disponibles para la venta, entre otros.

Para Mercantil Banco Universal, al 31 de diciembre de 2015, el índice de patrimonio sobre activos es de 10,0 %¹ (mínimo requerido 9 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 12,7 % (mínimo requerido 12 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (9,7 % y 16,5 % al 31 de diciembre de 2014 y 10,9 % y 19,0 % al 31 de diciembre de 2013, respectivamente).

Ganancias y Pérdidas

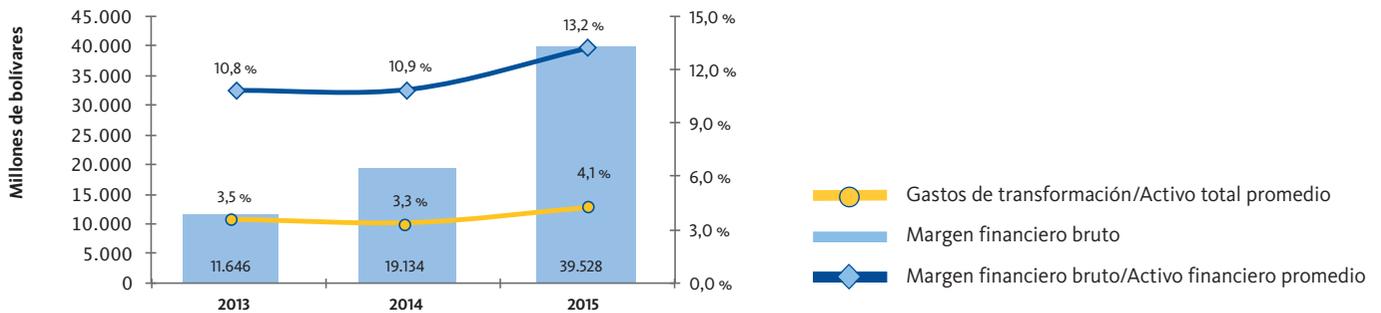
Margen Financiero Año finalizado (En miles de Bs. excepto porcentajes)	Diciembre 31	Diciembre 31	Diciembre 31	Dic. 2015 Vs. Dic. 2014		Dic. 2015 Vs. Dic. 2013	
	2015 bolívares	2014 bolívares	2013 bolívares	Aumento/ (Disminución) bolívares	%	Aumento/ (Disminución) bolívares	%
Ingresos Financieros	56.151.013	28.191.405	16.676.251	27.959.608	99,2	39.474.762	236,7
Gastos Financieros	16.622.690	9.057.578	5.030.305	7.565.112	83,5	11.592.385	230,5
Margen Financiero Bruto	39.528.323	19.133.827	11.645.946	20.394.496	106,6	27.882.377	239,4
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	518.845	297.461	187.102	221.384	74,4	331.743	177,3
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	4.836.208	2.796.003	1.704.815	2.040.205	73,0	3.131.393	183,7
Margen Financiero Neto	35.210.960	16.635.285	10.128.233	18.575.675	111,7	25.082.727	247,7
Otros ingresos netos	5.371.020	3.346.152	3.061.375	2.024.868	60,5	2.309.645	75,4
Gastos de Transformación	22.039.775	10.549.964	6.660.194	11.489.811	108,9	15.379.581	230,9
Impuesto sobre la renta	6.380.627	814	3.602	6.379.813	783.760,8	6.377.025	177.020,5
Resultado neto	12.161.578	9.430.660	6.525.812	2.730.918	29,0	5.635.766	86,4

⁽¹⁾ Se obtiene de dividir el patrimonio entre el total de activos menos las inversiones en títulos valores emitidos o avalados por Estado Venezolano y Entes Públicos.

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el año 2015 Bs. 39.528 millones, lo que representa un incremento de Bs. 20.394 millones (106,6 %) y Bs. 27.882 millones (239,4 %) con relación al margen de los años finalizados el 31 de diciembre 2014 y 2013, respectivamente. El aumento con respecto al 31 de diciembre de 2015, obedece principalmente al mayor volumen de activos y pasivos financieros. El margen financiero bruto sobre los activos financieros promedio de Mercantil Banco Universal al 31 de diciembre de 2015 fue de 13,2 % en comparación al mismo periodo el año anterior de 10,9 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs. 56.151 millones registrando un incremento de 99,2 % con relación al año finalizado el 31 de diciembre de 2014. Los gastos financieros se ubicaron en Bs. 16.623 millones 83,5 % superior respecto al mismo periodo del año anterior.

Evolución del Margen Financiero



El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 63,8 % al 31 de diciembre de 2015 (65,3 % y 57,4 % al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente).

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el año 2015 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs. 4.836 millones lo que representa un aumento de Bs. 2.040 millones (73,0 %) y de Bs. 3.131 millones (183,7 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2014 y 2013, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs. 9.947 millones al 31 de diciembre de 2015 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 1.466,9 %.

Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el año 2015 un total de Bs. 5.371 millones, lo que representa un aumento de Bs. 2.025 millones (60,5 %) y Bs. 2.310 millones (75,4 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2014 y 2013, respectivamente. La variación respecto al año 2014, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs. 2.914 millones (88,2 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y debitos, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el año.
- Aumento de Bs. 64 millones (41,5 %) en ingresos por comisiones de fideicomisos.
- Disminución de Bs. 46 millones (6,8 %) en ganancias netas por la venta de inversiones en títulos valores producto de la actividad de compra-venta de títulos emitidos por la República Bolivariana de Venezuela, actividad que en el año de 2015 alcanzó un total de ganancias netas de Bs. 721 millones.
- Incremento de Bs. 1.048 millones (145,3 %) en gastos por bienes realizables, provisión para otros activos y gastos operativos, entre otros.

Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el año de 2015 un total de Bs. 22.040 millones lo que representa un aumento de Bs. 11.490 millones (108,9 %) y Bs. 15.380 millones (230,9 %) con relación a los años finalizados el 31 de diciembre 2014 y 2013, respectivamente. El aumento con respecto al año 2014, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs. 3.058 millones (74,1 %) en gastos de personal. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordados con el mercado. Los activos por empleado, pasaron de Bs. 39,7 millones en el 2014 a Bs. 76,2 millones en el 2015.
- Aumento de Bs. 1.944 millones (68,0 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs. 6.488 millones (182,1 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs. 1.387 millones (155,7 %) por gastos de servicios externos contratados, como de transportes de valores, vigilancia y otros, Bs. 3.269 millones (267,2 %) por gastos de bienes de uso, amortización de intangibles y otros, Bs. 585 millones (106,5 %) en impuestos y contribuciones, y Bs. 1.247 millones (138,7 %) en otros gastos generales administrativos.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el año 2015 fue de 4,1 % en comparación con 3,3 % del año 2014, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 36,2 % siendo para año 2014 de 32,2 %. El número de empleados se ha mantenido en los mismos niveles durante los últimos 3 años. Los gastos de personal y operativos se ven afectados por la inflación en Venezuela que fue de 180,9 % en el año 2015.

Impuestos y Contribuciones

Para el año finalizado el 31 de diciembre de 2015 Mercantil Banco Universal y sus filiales reportaron gastos importantes por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs. 424 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs. 1.131 millones por Impuestos Municipales, Bs. 4.332 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs. 472 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y Bs. 700 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus filiales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el año, alcanzan la suma de Bs. 7.630 millones y representan el 21,1 % de los gastos del Banco. (Bs. 4.318 millones y 30,4 % al 31 de diciembre de 2014, respectivamente).

El gasto de impuesto sobre la renta aumentó Bs. 6.380 millones, debido principalmente a que las actividades financieras quedaron excluidas del sistema de ajuste por inflación como consecuencia de cambios en la normativa fiscal en Venezuela.

Gobierno Corporativo

Mercantil Banco Universal es un Banco constituido en Venezuela en 1925. Su principal accionista, Mercantil Servicios Financieros, es una compañía registrada en Venezuela cuyas acciones están listadas en la Bolsa de Valores de Caracas, además de contar con un programa de ADR nivel 1 que se transan en “Over The Counter” en los Estados Unidos de América. La estructura de Gobierno Corporativo del Banco deriva de los estatutos de la sociedad, de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario, del Código de Comercio y las normas dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban). Además, con miras a mantenerse a la vanguardia en esta materia, la Junta Directiva y la Gerencia del Banco analizan y estudian las últimas tendencias en esta área, con el fin de adaptar su estructura de Gobierno Corporativo a las mejores prácticas vigentes, en procura del manejo transparente, eficiente y adecuado del mismo, basado en los más altos principios profesionales y éticos que marcan la relación con los accionistas, clientes, acreedores y empleados, con los que se mantiene una permanente y cercana relación.

Conforme a lo expresado, desde el año 2009 se impulsó la iniciativa del establecimiento y desarrollo de la Unidad encargada de la Función de Cumplimiento, a cuyo cargo está la actividad independiente que detecta y gestiona el riesgo de cumplimiento de las obligaciones de carácter regulatorio a través de políticas, metodologías y procedimientos adecuados, con la finalidad de fortalecer el modelo de negocio, eliminando o reduciendo la exposición a los riesgos asociados. Tal como se planificó, durante el año 2015 se continuó en el avance de la ejecución de la Agenda Estratégica de esta Unidad, mediante el desarrollo de las fases correspondientes a este período. 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 el Banco, 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 del Banco respecto a la materia. Los referidos estatutos 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 de los directores de permanecer fuera del lugar de la reunión hasta la resolución definitiva de esos asuntos.

La estructura de gobierno del Banco, está compuesta por la Asamblea de Accionistas, seguida por la Junta Directiva, con sus comités de Auditoría, Riesgo y Compensación, el Comité Ejecutivo, el Presidente y el Presidente Ejecutivo, el Auditor Interno y el Oficial de Cumplimiento.

Junta Directiva

La eficiencia de la Junta Directiva es primordial para atender los diversos intereses que confluyen en la compañía, que comprenden los de la comunidad en general y en particular los de sus accionistas, acreedores, clientes y empleados. La Junta Directiva es la principal responsable de la definición de las estrategias corporativas, de la determinación de las políticas de negocios y de la fijación y control de la dirección estratégica de la institución. Adicionalmente, la Junta supervisa la gestión de las diferentes áreas de negocios y soporte de la organización. De igual manera, evalúa los resultados mediante su comparación con los planes previamente aprobados, con la gestión de años anteriores y el sistema en su entorno. Conforme a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta Directiva del Banco está compuesta en su mayoría por Directores independientes de la Administración, lo cual es una demostración más del compromiso del Banco de cumplir con estándares internacionales de gerencia. Los Directores son calificados profesionales en distintas áreas de negocio, con amplios conocimientos en materia financiera, garantizando un mejor cumplimiento de sus funciones.

La Junta Directiva está integrada por siete (7) Directores Principales y siete (7) Directores Suplentes. La Junta designa de su propio seno a su Presidente y al Presidente Ejecutivo, quienes deben ser Directores Principales, designaciones que puede recaer en la misma persona. La Junta Directiva se reúne una vez al mes 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, desde el año 1981 los Estatutos del Banco establecieron la creación de los Comités de Compensación y Auditoría, cuyo funcionamiento se rige según lo establecido en dichos Estatutos. Igualmente, en una Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en enero de 2006, los accionistas aprobaron una propuesta presentada por la Junta Directiva para modificar los estatutos del Banco, en la cual se otorgó rango estatutario al Comité de Riesgo, el cual había sido previamente creado por la Junta Directiva en su reunión del 31 de mayo de 2001. 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 aprobó los estatutos para su funcionamiento. Este documento detalla el propósito del Comité, sus funciones y responsabilidades, estando obligados sus miembros a realizar una evaluación anual del 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:

Eduardo Mier y Terán
(Coordinador)
Roberto Vainrub
Alfredo Travieso P.
Luis A. Marturet M.
Miguel Ángel Capriles Capriles
René Brillembourg Capriles
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto A. (Ex oficio)

Es responsable de conocer y considerar las políticas de contabilidad y gestión, las opiniones e informes de los auditores internos y externos del Banco, el establecimiento de Reservas, los Estados Financieros y sus Notas y formula recomendaciones a la Junta en las materias de su competencia. También aprueba la contratación y honorarios de los auditores externos. En el año 2015 el Comité de Auditoría se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración de los estados financieros del Banco, opiniones de los auditores externos sobre los mismos y sus notas correspondientes; repaso de las nuevas divulgaciones contenidas en las notas a los estados financieros; observaciones de control interno formuladas por los auditores externos; análisis y fijación de provisiones para cartera de créditos, otras provisiones y apartados; aportes a realizar al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, a la Sudeban y a los Consejos Comunales; reportes de actividades de auditoría interna; reportes de actividades relacionadas con prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo; plan de actividades de auditoría externa para el año 2016; consideraciones en materia tributaria; valoraciones moneda extranjera, portafolio de inversiones; estados financieros VEN-NIF; propuesta honorarios auditores externos para el año 2016; consideración honorarios adicionales del año 2015 de los auditores externos.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Gustavo Galdo C.
(Coordinador)
Roberto Vainrub
Eduardo Mier y Teran
Alejandro González S.
Rafael Sánchez B.
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto A. (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo así como las políticas y límites de riesgo del Banco. Optimiza el uso del capital para apoyar el perfil de riesgo establecido. En el año 2015 el Comité de Riesgo se reunió 12 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados revisiones carteras de crédito de las unidades y segmentos Agropecuario, Construcción, Corporativa Multinacional, Grandes Corporaciones, Hipotecario Largo Plazo, Tarjetas de Crédito; plan de revisiones año 2015; ajustes a los Manuales de Política de Riesgo de Crédito, de Riesgo Operacional y a los de la Unidad de Administración Integral de Riesgo; cuestionario sobre Administración Integral de Riesgo; reportes de Riesgo de Mercado, Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional y Riesgo Reputacional; presupuesto de actividades de tesorería y límites de Riesgo de Mercado; propuestas de provisiones; consideraciones sobre liquidez; consideraciones sobre cartera de inversiones y emisiones de deuda pública; ajustes y seguimiento de los límites de riesgo de crédito para la República Bolivariana de Venezuela; ajuste y seguimiento de los límites de Riesgo Cross Border; seguimiento del "Stress Test" a la cartera de inversiones; resumen de la actividad de Trading; consideraciones sobre la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre las carteras de crédito y contingente; revisión límites para Prestatario Individual y Grupo Económico, Comité de Compromisos de Crédito y Capital, Junta Directiva; metodología de rentabilidad ajustada a Riesgo (RAROC) para portafolio de inversiones; consideraciones sobre deuda soberana de Venezuela y PDVSA, designación miembros Comité Integral de Riesgo, Comité de Compromisos de Créditos y Capital, Comités de Crédito; validación metodologías de cálculo de LGD y EAD; modelos Score Cartera de Tarjetas de Crédito; revisión pruebas de Backtesting - Kupiec y Christoffersen; metodologías para la estimación de curvas de rendimiento y *target* de liquidez.

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité

es como sigue:

Alfredo Travieso P.
(Coordinador)
Víctor Sierra
Claudio Dolman
Gustavo Marturet Medina
Gustavo Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto A. (Ex oficio)

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del Banco y de aprobar la compensación del Presidente y de la alta gerencia, informando de ello a la Junta Directiva. En el año 2015 el Comité de Compensación, se reunió 7 veces y trató como principales temas los siguientes: Resultados semestrales del Banco; programa gerencial de incentivo a corto plazo; consideraciones dieta Junta Directiva; análisis movimiento de personal durante el año; fijación política salarial anual; resultados encuesta sobre clima organizacional; consideraciones compensación para la Alta Gerencia y el Comité Ejecutivo; esquemas de evaluación de desempeño (metas estratégicas y financieras); ratificación política de retenciones de ISLR año 2016; consideraciones de premisas actuariales para el cálculo de prestaciones sociales retroactivas y pensiones de jubilación; consideraciones sobre la estructura de pago de la compensación variable; consideraciones sobre medidas de protección personal clave; acciones especiales de compensación a favor del personal en general; resultados negociaciones nueva Convención Colectiva de Trabajo 2016-2018.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité es como sigue:

Gustavo Vollmer A. - Presidente
Nelson Pinto A. – Presidente Ejecutivo
Alfonso Figueredo D.
Fernando Figueredo M.
Luis Calvo Blesa
Luis Alberto Fernandes
Vicenza Garofalo
Rodolfo J. Gasparri
Carlos Montoliú
Jorge Pereira
Isabel Pérez S.
Carlos Tejada G.

El Banco cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y diez (10) altos gerentes de las áreas de Negocio y Soporte de la organización, el cual garantiza la implementación oportuna de las decisiones y estrategias del Banco. 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 del Banco. Es responsable con el Presidente Ejecutivo y los demás Miembros de la Junta Directiva, de la dirección de las actividades y negocios del Banco, teniendo poderes ejecutivos de carácter general. Así mismo, preside 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; así como supervisar y asegurar la eficaz ejecución de las decisiones y políticas dictadas o aprobadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo. Igualmente, le corresponde ejercer cualesquiera atribuciones que le sean asignadas por la Junta Directiva, así como la representación del Banco ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas.

El Presidente suple las ausencias temporales del Presidente Ejecutivo, con sus mismas facultades y atribuciones.

A finales del 2015, con el propósito de hacer más eficiente y operativa la estructura organizativa del Instituto, se decidió introducir una serie de ajustes a su estructura de primer nivel atendiendo a las mejores prácticas del mercado, mediante la creación de dos Vicepresidencias Ejecutivas así: la Vicepresidencia Ejecutiva de Negocios, a la cual reportan las Gerencias de Banca Corporativa, Banca Empresas y Banca Personas y la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones y Administración, a la cual reportan las Gerencias de Finanzas, Operaciones y Tecnología, Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas y Asuntos Legales y Consultoría Jurídica.

Ambas Vicepresidencias Ejecutivas reportan directamente a la Presidencia.

Las unidades de Auditoría y Secretaría que reportan directamente a la Junta Directiva, dependen administrativamente de la Presidencia. Por otra parte, la Gerencia de Cumplimiento reporta directamente a la Presidencia.

Presidente Ejecutivo

Corresponde al Presidente Ejecutivo la dirección y coordinación ejecutiva de la administración del Banco; someter a consideración del Presidente, de la Junta Directiva y del Comité Ejecutivo la política, objetivos, estrategias y decisiones de trascendencia, informando a todos ellos periódicamente de la situación financiera del Banco y de los resultados de sus operaciones.

Le corresponde ejecutar y hacer ejecutar las decisiones adoptadas por la Junta Directiva y el Comité Ejecutivo. Además, diseña, establece y desarrolla la estructura organizativa del Banco, correspondiéndole el nombramiento y remoción de los Gerentes Generales, Consultores y Asesores que se requieran. Ejerce conjuntamente con el Presidente, la representación del Banco ante las autoridades políticas y administrativas y demás personas públicas o privadas. El Presidente Ejecutivo suplente las ausencias temporales del Presidente con sus mismas facultades y atribuciones.

Auditor Interno

Conforme a regulaciones aplicables al Banco, este cuenta con un Auditor Interno, quien trabaja conjuntamente con el Comité de Auditoría examinando las operaciones en general del Banco. El Auditor Interno dirige la Gerencia de Auditoría Interna del Banco, la cual diseña conjuntamente con el Comité de Auditoría un plan de auditoría interna del Banco el cual se ejecuta a lo largo del año. 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.

Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

El Banco cuenta conforme a las regulaciones sobre la materia con un Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, a quien corresponde ejercer la Presidencia del Comité de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, el diseño del Plan Operativo Anual en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, la coordinación y supervisión del Comité y la Unidad de Prevención y Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, la coordinación de las actividades de formación y capacitación del personal del Banco en la prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, 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 de control y prevención de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

Divulgación de Información

Siguiendo las normas de los órganos reguladores, el Banco elabora y publica mensualmente sus Estados Financieros al cierre del mes precedente. Adicionalmente, con motivo de la celebración de sus Asambleas de Accionistas, el Banco pone a disposición de los accionistas un informe detallado sobre sus actividades y los Estados Financieros correspondientes al semestre y al año inmediatamente anterior elaborados igualmente conforme a la normativa dictada por la Sudeban, información que es divulgada al público en general y a la Superintendencia de Bancos. Igualmente, la información financiera del Banco está disponible en su página web en la dirección www.bancomercantil.com.

Premios y Reconocimientos

En el año 2015, Mercantil Banco Universal fue objeto de diferentes reconocimientos por parte de prestigiosas publicaciones e instituciones.

- En el mes de enero la revista Global Finance seleccionó, por décimo año consecutivo a Mercantil Banco Universal como “el mejor proveedor en comercio exterior en Venezuela en 2015”. Para esta selección, la revista tomó en consideración el volumen transaccional, el rango de cobertura geográfica, el servicio a los clientes, la competitividad en precios, el desarrollo de nuevos negocios y la innovación tecnológica.
- En el mes de marzo, la consultora internacional Aon Hewitt distinguió a Mercantil Banco Universal, en el grupo de mejores empleadores, de acuerdo a sus estudios realizados, los cuales tomaron en cuenta los índices de compromiso, solidez de marca, liderazgo y desempeño. Este reconocimiento se basa en los resultados obtenidos en el estudio de clima y compromiso organizacional correspondiente al año 2014 en el cual participaron más de 6.000 de sus empleados (84 %).
- En el mes de mayo, la marca de servicios financieros Visa otorgó a Mercantil Banco Universal dos premios “Desempeño en la Calidad del Servicio 2014” que reconocen el cumplimiento por encima del promedio de las políticas y normas de seguridad de datos, así como la mejora continua en la calidad de servicio de Mercantil como emisor y operador de la tarjeta de crédito.
- En el mes de julio la publicación financiera Euromoney, otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento “Mejor Banco en Venezuela” en el año 2015. La obtención de tal distinción fue producto del análisis de sus resultados, los cuales reflejaron una sólida cartera de créditos y un alto desempeño en materia de activos y patrimonio, enmarcado en una adecuada política en gestión de riesgo.
- En el mes de septiembre, el organismo certificador de la calidad en Venezuela, Fondonorma, ejecutó la auditoria anual de seguimiento a Mercantil Banco la cual arrojó cero (0) No Conformidades en las nueve líneas certificadas bajo la Norma ISO 9001:2008.
- En el mes de diciembre la revista financiera The Banker otorgó a Mercantil Banco Universal el reconocimiento de “Banco del año 2015” en Venezuela. La institución financiera obtuvo esta distinción luego de un análisis de sus resultados, los cuales reflejaron una sólida rentabilidad financiera, un sostenido crecimiento en los depósitos, una adecuada diversificación de los clientes y, principalmente, la constante innovación para prestar un mejor servicio al cliente, en marcado en una apropiada política en gestión de riesgos.
- En el mes de diciembre la revista América Economía, ubicó a Mercantil Banco Universal en el puesto No 169 del ranking de los 250 bancos de América Latina, siendo el cuarto banco de Venezuela en la lista, El ranking incluye a bancos estatales y los jerarquiza por el tamaño de activo al cierre de junio 2015.

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

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

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

Oficinas Internacionales

Agencia y Sucursal

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

CURAZAO
SUCURSAL CURAZAO
Mercantil Bank (Curaçao) N.V.
Abraham Mendez Chumaceiro
Boulevard 1 Willemstad, Curazao
Tel.: (5999) 432 5000
Fax: (5999) 461 1974 / 432 5049
rbernabela@mercantilcu.com
www.mercantilbankcuracao.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ
Av. 82, N° 12-18, Piso 8, Ofc. 805
Edificio Torre Andina.
La Cabrera Bogotá, Colombia
Tel.: (57-1) 635 0035
Fax: (57-1) 623 7701
jrequena2@mercantilcb.com

LIMA
Edificio Banco de Comercio
Av. Canaval y Moreyra N° 452, Piso 9
San Isidro, Lima 27, Perú.
Tel.: (511) 442.5100
Fax: (511) 442.5100 Ext. 237
Rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

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

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

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



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

www.mercantilbanco.com