



Mercantil
Banco Universal

Informe 2018
Segundo Semestre

Mercantil Banco Universal
Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

Informe 2018 **SEGUNDO SEMESTRE**

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	24
Informe de los Comisarios	25
Estados Financieros	26
Entorno Económico	29
Análisis de Resultados Consolidados	31
Gobierno Corporativo	38
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	43

Mercantil, C.A, Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 144.311 millones, un patrimonio de Bs 38.848 millones y más de 4.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela con presencia en ocho países en América y Europa.

Con 93 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 31 de diciembre de 2018, con más de cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 236 oficinas a nivel nacional, 826 cajeros automáticos de los cuales 166 son cajeros multifuncionales y 63.413 puntos de venta, que incluyen puntos de ventas físicos, merchant y de comercio electrónico; además dispone para sus clientes acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular e Internet. Adicionalmente, cuenta con la red Mercantil Aliado destinada a la bancarización de las Grandes Mayorías, que dispone de 217 puntos de atención distribuidos en comunidades de diferentes estados del país. La plataforma tecnológica realizó durante el año 2018, a través de sus diferentes canales, más de 1.900 millones de transacciones.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. Además, mantiene productos y facilidades de crédito para personas naturales con destino a la adquisición de vehículos y viviendas. Mercantil es emisor de las tarjetas de crédito Visa, Mastercard y Diners Club y cuenta con una sucursal en Curazao y oficinas de representación ubicadas en Bogotá y Lima.

En forma directa y a través de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

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

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

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 2018 bolívares	Junio 30 2018 bolívares	Diciembre 31 2017 bolívares	Junio 30 2017 bolívares	Diciembre 31 2016 bolívares
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	144.310.511.960	2.413.700.836	124.290.661	25.602.753	13.346.414
Cartera de créditos (neto)	47.107.862.424	1.433.483.748	34.561.637	12.431.591	5.953.017
Captaciones del público	91.091.750.414	2.118.464.352	114.552.428	23.171.827	12.263.421
Patrimonio	38.847.819.621	138.274.375	3.677.354	1.505.671	613.493
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero bruto	4.284.132.884	110.014.158	3.912.313	1.013.153	527.324
Margen de intermediación financiera	5.804.779.071	99.810.566	4.338.341	1.039.188	576.443
Gastos de transformación	3.091.060.763	49.270.545	1.932.941	727.091	390.050
Resultado bruto antes de impuesto	2.223.281.010	47.399.598	2.209.757	293.281	166.929
Resultado neto	1.846.498.588	31.382.082	1.302.752	201.691	105.063
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	27,4	28,2	26,3	20,2	10,0
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	37,3	18,2	24,2	18,5	21,6
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	80,4	107,4	89,4	41,0	39,6
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	17,8	7,4	3,8	2,3	2,4
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 11 %) ⁽¹⁾	69,6	14,2	12,3	14,4	13,1
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 7 %) ⁽¹⁾	40,4	10,2	11,1	12,5	11,2
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,4	0,04	0,1	0,2	0,3
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	543,1	6.255,7	4.036,7	1.346,2	959,4
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,4	2,4	2,8	2,8	2,8
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	29,3	11,3	6,1	7,2	7,2
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	44,5	36,0	33,9	50,6	50,4
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	82,3	38,7	71,5	45,6	46,3
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	97,5	41,2	74,8	51,3	57,1
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	53,0	69,3	31,0	55,2	50,1
Activos financieros / Total Activo	42,9	63,1	31,6	55,1	55,8
Activos financieros / Captaciones del público	67,9	71,8	34,2	60,8	60,7
Número de empleados	4.443	4.762	5.169	5.866	6.196
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	236	238	240	240	239
Número de cajeros automáticos (ATM)	826	917	1.009	1.090	1.150
Número de puntos de venta (POS) ⁽³⁾	53.985	53.158	54.090	50.665	52.454
Canal Mercantil Aliado:					
Taquillas	-	-	-	26	64
Comercios	217	217	217	221	237
Participación de Mercado (%) ⁽⁴⁾					
Cartera de créditos bruta	8,6	11,7	8,6	9,7	10,1
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	3,9	9,7	8,8	9,7	10,7

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (mínimo 11 % y 7 % a partir de enero de 2018, anteriormente 12 % y 9 % el indicador de adecuación patrimonial y de solvencia, respectivamente). Se obtiene de dividir el patrimonio mas provisión genérica y anticíclica para cartera de créditos y microcréditos entre el total de activos menos las colocaciones y disponibilidades mantenidas en el Banco Central de Venezuela (BCV), así como bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

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

(3) Puntos de Venta Físicos

(4) Sobre Operación en Venezuela

Junta Directiva

Principales Gustavo Vollmer A.
Presidente

Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo

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

Suplentes Rafael Sánchez B. ³
Gustavo Galdo C. ³
René Brillembourg C. ¹
Claudio Dolman C. ²
Miguel Ángel 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

Luis Alberto Fernandes *
Gerente de Asuntos Legales
y Consultoría Jurídica

Vincenza Garofalo S. *
Gerente de Riesgo Integral

Jorge Pereira *
Gerente de Operaciones y Tecnología

Isabel Pérez S. *
Gerente de Finanzas

Sergio Simeone B. *
Gerente de Recursos Humanos
y Comunicaciones Corporativas

Ignacio Vollmer Sosa *
Gerente de Desarrollo de Negocios

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

Francisco Vivancos C.
Gerente de Planificación e Investigación

Luis M. Urosa Z.
Gerente de Cumplimiento

José Bastidas Rosales
Oficial de Cumplimiento de Prevención
y Control de Legitimación de Capitales
y Financiamiento al Terrorismo

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

* Miembro del Comité Ejecutivo

Convocatoria Asamblea Ordinaria

MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

Capital Suscrito y Pagado Bs 2.924,15038
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 22 de marzo de 2019, 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 2018, 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.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 22 de marzo de 2019, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) el Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)"; b) la Carta a la Gerencia y/o Memorando de Control Interno y, c) la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 22 de marzo de 2019, sobre la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mercantil, C.A., Banco Universal y su Suplente", se encontrarán a su disposición con veinticinco días de anticipación a la celebración de la Asamblea, en la Secretaría de la Junta Directiva del Instituto, ubicada en la Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, piso 35, San Bernardino, Caracas. 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 el Suplente que corresponda.

Caracas, 21 de febrero de 2019

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Guillermo Ponce Trujillo
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 21 de febrero de 2019

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al segundo semestre del año 2018, 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 segundo semestre de 2018 incluidos en esta Memoria que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Sudeban y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos estados financieros han sido examinados por los auditores externos del Banco, señores “Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

La utilidad neta alcanzada por el Banco al cierre del segundo semestre de 2018 fue de Bs 1.846 millones. La mejora sostenida en el margen financiero se traduce en los resultados reseñados, que comparan favorablemente con los obtenidos en el primer semestre de Bs 31 millones.

Los estados financieros se han visto influidos por el contexto general de expansión de las magnitudes nominales de la economía, tanto en los agregados monetarios como en los precios. La liquidez monetaria creció en 4.325 % en el segundo semestre (68.185 % en todo el año), una expansión que se canalizó al sistema financiero y elevó el nivel de captaciones en 9.814 % (183.885 % en términos anuales) y el de la cartera de crédito en 1.955 % en el segundo semestre (60.839 % en el año), influida por el aumento del encaje legal ordinario (de 21,5 % a 30 %) y marginal (de 31 % al 40 %) y de la imposición de un encaje especial de 100 % sobre las reservas bancarias excedentes, medidas estas sobre encaje que redujeron de forma significativa la intermediación financiera en el cuarto trimestre del año. Esta medida en un contexto monetario expansivo, terminó teniendo un considerable impacto en el estado de resultados del sector y del Banco.

Durante el segundo semestre de 2018, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, incluido Impuesto Sobre La Renta, que por su cuantía merecen destacar, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 637 millones y representan el 28,7 % del resultado bruto del Banco, correspondiendo Bs 376 millones al gasto corriente de Impuesto Sobre la Renta.

El activo total se situó en Bs 144.311 millones, 5.878,8 % por encima del nivel registrado en junio de 2018, cuando alcanzó Bs 2.414 millones. El patrimonio alcanzó Bs 38.848 millones, 27.994,7 % superior al registrado en junio de 2018, el cual se ubicó en Bs 138 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs 91.092 millones, 4.199,9 % superior respecto al nivel registrado en junio de 2018 de Bs 2.118 millones.

Al cierre del segundo semestre de 2018 el Banco mantiene inversiones en títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH), Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa (SOGATUR) y el Fondo de Desarrollo Nacional, S.A. (FONDEN), por un total de Bs 12 millones.

En cuanto al aumento de capital aprobado por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 22 de septiembre de 2017, a la fecha se está a la espera de las autorizaciones correspondientes. Por lo que respecta al aumento de capital aprobado por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 21 de septiembre de 2018, el mismo no se ha activado por cuanto las condiciones que lo motivaron variaron.

Fitch Ratings, en su evaluación anual emitida en diciembre de 2018 ratificó las calificaciones internacionales de Mercantil Banco Universal en “CC” para el largo plazo, “C” para el corto plazo y “cc” de Viabilidad. Adicionalmente, ratificó sus calificaciones nacionales para el corto plazo en “F1(ven)” y las calificaciones nacionales de largo plazo en “A(ven)”, situándolas en observación negativa, debido a la dificultad que se le presenta a Fitch Ratings para determinar las relatividades de estas calificaciones dentro de Venezuela por la reducción de la cobertura de entidades venezolanas. Cabe destacar que Mercantil Banco Universal posee la mejor calificación nacional otorgada a una institución financiera en Venezuela y la máxima calificación internacional, dado el techo soberano de Venezuela.

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 53,1 % de ambas carteras se encuentra respaldado con algún tipo de garantía (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos el 89,4 % de los créditos otorgados a los segmentos PYMES y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía; el segmento Alta Renta posee el 84,5 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 34,7 % respaldado con algún tipo de garantía, considerando el tamaño de dichas empresas y sus índices de solvencia.

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

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

Aprobaciones de Operaciones Activas y Pasivas

En materia de operaciones activas, en el segundo semestre de 2018, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias de clientes superiores al 5 % del patrimonio, comprendidos grupos económicos de distintos sectores económicos, correspondientes a 44 clientes, por un monto que asciende a la suma de Bs 6.985 millones, la cual representa el 17,19 % de la cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2018.

En cuanto a las operaciones pasivas, 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 Créditos - Participación Porcentual en los Sectores Productivos del País a través de la Cartera de Créditos

La cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 2.707,82 % respecto al saldo arrojado al cierre de junio de 2018, al ubicarse en Bs 40.618.458.177. Así, el Banco se sitúa de sexto en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 8,6 %. Considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la cuarta posición con una participación de 13,2 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 0,5 %, menor que el promedio del sistema financiero venezolano, el cual registró 1,3 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio se mantuvo en niveles satisfactorios al situarse en 479,9 %.

El crecimiento de la cartera de crédito fue promovido, principalmente, por las carteras de los sectores comercial, agrario, consumo y microcrédito, las cuales registran incrementos de 3.894,42 %, 2.839,84 %, 1.296,64 % y 1.768,27 %, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre de junio de 2018.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 64,5 % de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por créditos agrícolas con un 19,7 % y tarjetas de crédito con un 8,8 %.

La distribución de la cartera de crédito entre los sectores productivos del país al mes de diciembre de 2018, es como sigue:

ACTIVIDAD	Millones de Bolívares	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	8.009.833.073	19,72
Explotación de Minas e Hidrocarburos	195.661.757	0,48
Industria Manufacturera	175.241.567	0,43
Construcción	111.458.220	0,27
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	24.267.872.358	59,75
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	51.787.802	0,13
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	4.936.547.688	12,15
Servicios Comunes Sociales y Personales	2.276.642.810	5,61
Otras Actividades	593.412.902	1,46
TOTAL CARTERA	40.618.458.177	100,00

De conformidad con lo establecido en diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia los sectores microempresarial, turístico, agrario, manufacturero e hipotecario, un porcentaje de la cartera de créditos. Al mes de diciembre de 2018, los préstamos destinados a esos sectores conforman, aproximadamente, el 23,31 % de la cartera de créditos bruta, experimentando un incremento de Bs 9.030 millones, 2.073,5 % más respecto a junio 2018.

Las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras obligatorias al 31 de diciembre de 2018 fueron superadas.

El sector de microempresas avanzó en la consolidación de su cartera en sus distintas modalidades de atención, alcanzando un crecimiento de 1.768,27 % respecto a junio de 2018. Al cierre de 2018 la cartera de microempresas ocupa la segunda posición respecto al sistema financiero privado y la tercera posición en el sistema financiero total.

La cartera del sector turismo tuvo un crecimiento de 4,62 % respecto a junio de 2018. Para diciembre de 2018, esta cartera ocupa la segunda posición en el sistema financiero privado y la cuarta en el sistema financiero total.

En cuanto a la cartera agraria, la misma presenta un incremento de 2.839,84 % respecto al saldo de cierre de junio de 2018 y de 165.109,29 % respecto a diciembre de 2017. El Banco ocupa la segunda posición del sistema financiero privado venezolano en el sector agrícola, con una participación de mercado de 27,6 %, siendo de 20,08 % su participación respecto al sistema financiero total, ocupando la tercera posición de mercado. Las liquidaciones de créditos atendieron al comportamiento lógico de la demanda crediticia en función de los ciclos de producción.

Pasando a la cartera de manufactura, su saldo al cierre de 2018 fue de Bs 175.241.567, alcanzando un crecimiento de 95,55 % respecto a junio de 2018. Para diciembre de 2018, esta cartera ocupa la cuarta posición en el sistema financiero privado y la séptima en el sistema financiero total.

Respecto a la cartera hipotecaria, el Banco alcanzó un total de Bs 9.712.863. En este rubro el Banco ocupa la segunda posición respecto al sistema financiero privado y la tercera posición en cuanto al sistema financiero total.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el semestre, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco, ascendió a más de 365 millones. Por su parte, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo fue de 58.655, que equivale a 0,01 % del total de las transacciones efectuadas en el semestre.

Esas 58.655 transacciones relacionadas por un monto de Bs 570.431M, fueron reportadas a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero. Del total de transacciones reclamadas, 19.650 (34 %) por un monto total de Bs 1.851M, fueron declaradas procedentes; 9.468 (16 %) por un monto total de Bs 192.223M fueron declaradas no procedentes y 29.537 (50 %) por un monto total de Bs 376.358M, se encontraban en proceso de solución.

Del total de las 19.650 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 95,6 % corresponde a tarjetas de débito, 2,67 % a tarjetas de crédito, 0,14 % a tarjeta prepagada, 1,16 % a cuentas corrientes y 0,43 % a cuentas de ahorro. En el caso de las 9.468 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 53,2 % corresponde a tarjetas de débito, 13,6 % a tarjetas de crédito, 0,3 % a cheques, 23,8 % a cuentas corrientes y 9,1 % a cuentas de ahorro. De las 29.537 transacciones reclamadas que se encuentran en proceso de solución, 94 % corresponde a tarjetas de débito, 3 % a cuentas de depósito (cuentas de ahorro y corrientes) y 3 % a tarjetas de crédito.

En el semestre hubo 81 denuncias interpuestas ante la Sudeban, que equivalen a 0,9 % del total de los reclamos declarados no procedentes (9.468 casos), correspondiendo 49 % a tarjetas de débito, 31 % a solicitudes de información, 16 % a tarjetas de crédito y 4 % a cuentas de depósitos.

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente			
		Transacciones Reclamadas		En miles de Bs		Transacciones Reclamadas		En miles de Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	525	2,67	904	48,8	1.284	13,6	1.679	0,9
31	Tarjeta de Débito	18.783	95,6	589	31,8	5.036	53,2	5.252	2,7
32	Tarjeta Prepagada	20	0,14	1	0,1	1	0,0	1	0,0
34	Cheques	4	0,0	5	0,3	32	0,3	63	0,0
36	Cheques de Gerencia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
39	Depósito a Plazo Fijo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
40	Cuenta Corriente	227	1,16	343	18,5	2.253	23,8	184.681	96,1
41	Cuenta de Ahorros	84	0,43	9	0,5	858	9,1	543	0,3
42	Fideicomiso	1	0,0	0	0,0	3	0,0	4	0,0
43	Crédito Hipotecario	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
44	Crédito de Vehículo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
46	Crédito Personal	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
48	Crédito Comercial	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	6	0,0	0	0,0	1	0,0	0	0,0
Totales		19.650	100	1.851	100	9.468	100	192.223	100

Durante los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre se repitieron las incidencias ocurridas durante el primer semestre en transacciones realizadas con tarjetas de débito en puntos de venta a través de instituciones distintas al Banco. A consecuencia de ello, se reclamaron más de 20 mil transacciones. Las instituciones en cuestión continúan realizando mejoras de adecuación en sus infraestructuras tecnológicas, dirigidas a solventar los inconvenientes presentados.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al segundo semestre, que los casos decididos alcanzan a 1.439, montantes a Bs 4.031.523,07, siendo declarados procedentes 76 por Bs 95.245,33 y no procedentes 1.277 por Bs 3.936.277,73. De éstos últimos hubo 86 casos revisados en 2 oportunidades y ratificados por la Defensoría.

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

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del año, la red de oficinas alcanzó 237, la de Mercantil Aliado 217 puntos de atención activos en comercios corresponsales, la de cajeros automáticos 826, de los cuales 660 son monofuncionales y 166 son equipos multifuncionales, ubicados en 38 áreas de autoservicios "Vía Rápida Mercantil". Se cuenta con 63.413 puntos de venta, que incluyen puntos físicos y la Tarjeta de Alimentación Electrónica TAE de Cestaticket Accor Services, ubicados en 39.571 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 69,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 11 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los estados financieros del Banco correspondientes al año 2018 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los auditores externos del Instituto, señores "Pacheco, Apostólico y Asociados (PricewaterhouseCoopers)", 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 66,9 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 69,8 %, siendo para junio de 2018 de 37,6 % y 38,8 %, respectivamente. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 40,4 %, siendo el mínimo regulatorio de 7 %. El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos financieros fue de 67,8 %, siendo para junio de 2018 de 42,1 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 40,3 %, ubicándose para el primer semestre de 2018 en 107,4 % y respecto a los activos fue de 8,9 %, mientras que para junio de 2018 fue de 7,4 %.

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 2018, el cual fue elaborado de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa Prudencial emitida por la Sudeban. Dicho informe contiene sus apreciaciones respecto al resultado de sus labores de examen, las cuales la Junta toma en consideración en beneficio de la gestión de dirección que le corresponde desempeñar.

Las principales actividades desarrolladas fueron efectuadas con base en el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, que incluye entre otros, la evaluación del Sistema de Control Interno, consideraciones sobre la gestión de la administración en el cumplimiento del mismo en cuanto a eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad y oportunidad de los informes y datos que fluyen de los sistemas de información y cumplimiento de las leyes y regulaciones que le aplican, revisiones en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo (PCLC/FT) y seguimiento de los planes de acción para atender las recomendaciones e instrucciones impartidas por los entes reguladores. También destaca la participación en el proceso de Reconversión Monetaria, dando su apoyo en la verificación del cumplimiento de las directrices impartidas sobre la materia.

Particular mención se hace de las auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT, con calificación promedio Excelente, con una puntuación de 1,33, manteniendo la misma calificación de la anterior medición, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, funcionan adecuadamente.

Finalmente, apunta el informe que de las revisiones efectuadas por Auditoría Interna a las unidades y procesos del Banco, se concluye que el mismo mantiene un adecuado Sistema de Control Interno, demostrando eficiencia y eficacia de sus operaciones, confiabilidad en los datos que las soportan, cumplimiento de leyes y regulaciones y debida atención a las observaciones reportadas en las evaluaciones realizadas, así como a las recomendaciones e instrucciones impartidas por la Sudeban.

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

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

Entre los actos normativos destacan: diversas y sucesivas instrucciones de la Sudeban respecto a la formulación e implementación de la Nueva Ficha de Identificación del Cliente (instructivo y formularios números PE-UNIF-001 y 002 del 12/9/2018; circulares SIB-DSB-UNIF-19321 y 20565 de fechas 3 y 27/12/2018, respectivamente); medidas para la aceptación y continuidad de relaciones con Personas Expuestas Políticamente (circular Sudeban SIB-DSB-UNIF-16360 del 8/10/2018); Convenio Cambiario N° 1 celebrado entre el Ministerio del Poder Popular de Economía y Finanzas y el Banco Central de Venezuela (BCV) de fecha 21/08/2018; obligación de los sujetos pasivos que realicen operaciones en moneda extranjera y Criptodivisas en el Territorio Nacional, de declarar y pagar las obligaciones tributarias que correspondan en divisas o Criptodivisas (Decreto de la Presidencia de la República N° 3.719 del 28/12/2018); Directrices que deben ser aplicadas en la evaluación de riesgo de Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo(PCLC/FT) sobre los productos, servicios y tecnologías de los Bancos (Circular Sudeban SIB-DSB-UNIF-19583 del 05/12/2018.); Directrices de PCLC/FT aplicables a las Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL) (Circular Sudeban N° SIB-DSB-UNIF-17960 del 08/11/2018); condiciones de financiamiento que regirán el otorgamiento de Créditos para la Adquisición, Autoconstrucción, Ampliación o Mejoras de Vivienda Principal con Recursos provenientes de los Fondos FAOV y FAVV (Resolución Ministerio del Poder Popular para Hábitat y Vivienda s/n de fecha 15/11/2018.); límites máximos de Comisiones, Tarifas y/o Recargos que podrán cobrar los Bancos por sus Actividades y Operaciones (Aviso Oficial BCV s/n de fecha 16/10/2018); estrategias a implementar por los Bancos para mitigar los riesgos derivados del uso indebido del efectivo (Circular Sudeban N° SIB-DSB-UNIF-16030 del 27/09/18); incremento del Salario Mínimo Mensual Obligatorio a Bs 1.800 para los Trabajadores del Sector Público y Privado a partir del 01/09/2018 (Decreto de la Presidencia de la República N° 3.601 de fecha 31/08/2018);

Establecimiento de Encaje Especial Adicional al Encaje Legal Ordinario (Resolución BCV N° 18-08-01 de fecha 28/08/2018, modificada según Resoluciones BCV N° 18-11-03 del 29/11/2018 y 19-01-02 del 09/01/2019); medidas para la Protección de Clientes y Usuarios del Sistema Bancario Nacional que realicen Operaciones a través de la Banca por Internet fuera del Territorio Nacional (Circular Sudeban N° SIB-DSB-14539 del 27/08/2018 y alcance en Circular N° SIB-DSB-UNIF-17799 del 02/11/2018); presentación de la información de los Instrumentos de Captación, Colocación y Fideicomisos de los Clientes en la Unidad de Cuenta “Petro” (Circular Sudeban N° SIB-II-GGR-GNP-14226 del 23/08/2018); Normas que rigen el Proceso de Reversión Monetaria (Resolución BCV N° 18-07-02 de fecha 31/07/2018, derogando la Resolución N° 18-03-01 de fecha 27/03/2018); Decreto de la nueva Reexpresión de la Unidad Monetaria Nacional en el equivalente a Bs.F 100.000 (Decreto de la Presidencia de la República N° 3.548 de fecha 25/07/2018.)

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

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas de inspección realizadas por la Sudeban en materia de calidad de servicio bancario a oficinas a nivel nacional e igualmente, para verificar el cumplimiento de la Resolución 119-10 y demás circulares relacionadas con PCLC/FT, así como lo relativo a la implementación del nuevo cono monetario.

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.

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como la Defensoría del Pueblo; Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo; el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL); Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONAPDIS); Alcaldías de Caracas, Municipio Sucre del Estado Sucre y Municipio José Félix Ribas.

Productos y Servicios

Durante el año 2018, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, quienes al cierre del segundo semestre alcanzaron 5.230.191, de los cuales 176.087 se incorporaron en el año.

Para el 31 de diciembre de 2018, el Banco posee en el producto Tarjetas de Crédito una cartera de Bs 4.926 millones (incluyendo líneas paralelas) y un total de 1.886.003 cuentas, con 1.980.624 plásticos en circulación. Durante todo el año 2018, se continuó con la estrategia de incremento selectivo de los límites de crédito de los mejores clientes del portafolio para fomentar su lealtad y preferencia.

Adicionalmente, se ha mantenido una frecuente revisión de los límites máximos de las líneas paralelas Préstame para Visa, Mastercard y Diners Club, así como Crediplan/Credifácil. En apoyo a estas iniciativas, el Banco mantuvo su participación en eventos promocionales de bienes cuya adquisición es financiada a través de los referidos productos.

Se prosiguió con el programa de relanzamiento de la tarjeta Diners Club, cuya emisión en Venezuela corresponde exclusivamente al Banco, obteniéndose un crecimiento de 60,8 % de nuevos plásticos en circulación respecto al año anterior y cerrando con una participación del 10 % del total del portafolio de tarjetas de crédito. Para impulsar este programa se emprendieron diversas medidas, iniciativas de mercadeo directo y de medios masivos.

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 15 estados y en el Distrito Capital. Al cierre de diciembre de 2018, la cartera de Créditos para Microempresas alcanzó un monto de Bs 1.266.283.754,95 correspondiente a 11.047 clientes activos, reflejando un crecimiento en cartera de 1.768,27 % respecto a junio 2018 y de 128.926,24 % respecto a diciembre 2017. Asimismo, se han emitido 346.631 Tarjetas Efectivo. Mercantil mantiene la política de mejorar la automatización de sus operaciones y procesos, brindando a sus clientes los medios tecnológicos apropiados que faciliten y contribuyan al desarrollo de las actividades económicas del país.

En el año 2018 se profundizó el proceso de transformación digital con miras a la creación de capacidades digitales internas y multiplicar los casos de uso de experiencias digitales, innovando en la materia con foco en las experiencias de los clientes, implementándose metodologías centradas en los clientes y sus necesidades, arribando a “Transferencias en Menos Clic”, solución que alcanzó alrededor de 3 millones de clientes, con la cual se simplificó notoriamente el proceso de transferencias. En el caso de empresas, los clientes ahora cuentan con un esquema de seguridad (token) en el móvil, el cual ha ido sustituyendo la necesidad del dispositivo físico, contando con 14.692 usuarios con Token virtual al cierre de 2018, lo que representa el 10 % del total de usuarios.

Otro fundamento de la Transformación Digital es el “Pensamiento Digital”, con miras a evolucionar la forma de trabajar de los equipos, orientándolos hacia la innovación y creación colaborativa. En razón de ello se imparten el Diplomado de Innovación, así como talleres sobre la Metodología “Design Thinking”, que centran la atención en el cliente con un estilo más participativo y abierto. A la fecha se cuenta con 20 embajadores digitales de diferentes áreas de la organización.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, del total de 1.974.835.557 transacciones efectuadas en el año, el 98 % (1.943 millones) correspondió a transacciones efectuadas por canales electrónicos.

En el Segmento de las Personas Naturales, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes, al alcanzar para el cierre del año 1.764.072 usuarios activos en Mercantil en Línea Personas (MELP), quienes realizaron más de 994 millones de transacciones, lo cual representa el 50 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales.

Por otra parte, Mercantil Móvil Personas cuenta con más de 860.431 usuarios activos y 463.860 en Mercantil Móvil Internet (wap), logrando en conjunto realizar más de 263 millones de transacciones durante el año 2018, lo que representa el 13 % de las transacciones realizadas en todos los canales.

En agosto de 2018 se realizó una actualización de la aplicación Tpago con la migración de su plataforma tecnológica, que proporciona a los usuarios una mejor experiencia de uso, con la incorporación de la funcionalidad de "recordar usuario" y el cambio del avatar. Asimismo, se puso a disposición de todos los clientes Tpago SMS, a través del cual pueden realizar sus pagos a través de mensajes SMS, sin necesidad de contar con un teléfono inteligente ni de aplicación móvil. Estos esfuerzos contribuyeron a alcanzar 973.017 clientes afiliados, 383.029 descargas de la aplicación, 16.791.913 transacciones acumuladas y un ingreso por comisiones de Bs 5.545.180 al cierre de diciembre 2018.

En el Segmento Empresas igualmente se han impulsado los procesos de autogestión de procesos, desarrollándose varias campañas de mercadeo directo orientadas al uso del producto de recaudación, como recargas de telefonía, pago de servicios y aportes patronales a través de los canales electrónicos.

Se mantiene el impulso al Portal de Pagos Mercantil, el cual posee más de 367 empresas de servicios afiliadas al producto cobranza de facturas de los segmentos Pyme, Mercado Medio y Corporativo, que en conjunto recibieron 2.473.122 transacciones de pagos de los diferentes servicios ofrecidos, tales como electricidad, gas, agua, televisión por suscripción e internet, colegios, condominios y telefonía, lo cual facilita el pago de los mismos.

De igual forma, la funcionalidad denominada Línea de Crédito Comprometida puesta a disposición de los clientes en el mes de febrero de 2018 a través de MELP, que les permite autogestionar la liquidación de préstamos y reactivación de líneas en caso de que hayan vencido, recaudó ingresos para finales del año de más de Bs 390 millones.

Respecto a las liquidaciones, al finalizar el año el volumen liquidado a través de MELP fue de más de Bs 1.800 millones, representando el 31 % del monto total. Por otro lado, el porcentaje de este tipo de operaciones realizadas por MELP fue de 69 %, mientras que por oficinas fue de 31 %.

Al cierre de 2018, en Mercantil en Línea Empresas más de 138.000 empresas realizaron 162.596.015 transacciones, en tanto que por Mercantil Móvil Empresas 10.854 empresas efectuaron 3.663.138 transacciones.

Es de resaltar el crecimiento que ha venido presentando la funcionalidad Pronto Crédito Empresarial en Línea, generándose en el 2018 más de 28.400 solicitudes, de las cuales 77 % fueron realizadas por el canal internet y 8 % por el canal móvil.

Los clientes jurídicos continuaron teniendo a disposición la funcionalidad denominada Línea de Crédito Comprometida, la cual les garantiza los fondos aprobados mediante líneas de crédito para cubrir sus necesidades de capital de trabajo. Para diciembre de 2018, se cuenta con más de 4.350 clientes Pyme y Mercado Medio con Líneas de Crédito Comprometidas, alcanzando un ingreso de más de Bs 924 millones en comisiones.

El servicio de Móvil Pagos siguió consolidándose en el segundo semestre del 2018, logrando al cierre de diciembre 3.717 clientes afiliados al servicio, 15.446.408 transacciones acumuladas y un ingreso por comisiones de Bs 27.647.684.

Para el cierre de 2018, a través de las áreas de autoservicio “Vía Rápida Mercantil” se procesaron más de 793.347 transacciones vía depósitos, lo cual representa un porcentaje de derivación de 33,75 % de las transacciones totales en las oficinas que cuentan con equipos multifuncionales.

La distribución de las transacciones realizadas por los canales del Banco fue la siguiente:

PRODUCTO	TRANSACCIONES (en millones)	PESO (%)
Mercantil en Línea Empresas y Personas	1.157	58,58
Puntos de venta	393	19,91
Dispositivos Móviles (Personas y Empresas tanto en la aplicación móvil como en wap y Tpago)	274	13,87
Red de Cajeros Automáticos y Autoservicios	77	3,88
Centro de Atención Mercantil	42	2,14
Red de Oficinas	32	1,61
Mercantil Aliado	0,06	0,01

La cuenta oficial del Banco en Twitter @MercantilBanco al cierre del segundo semestre de 2018 contaba con más de 307.000 seguidores, 5 % más que para el cierre del primer semestre. Esta cuenta está dirigida a informar y orientar sobre los servicios, productos y diversas actividades de la institución. En el segundo semestre se atendieron más de 4.400 casos, que representan 6,15 % del total de planteamientos resueltos desde hace seis años (71.500).

Reconversión Monetaria

Procede acotar el cierre del proceso de Reconversión Monetaria, cumplido conforme a lo dispuesto por el Ejecutivo Nacional en la fecha establecida para su entrada en vigencia.

Destaca la dedicación y empeño que, tanto el equipo responsable del proyecto, como todos los que de una u otra forma participaron en el mismo, pusieron en su ejecución, lo cual permitió su terminación con éxito.

La Junta formula un reconocimiento a todo el equipo de dirección del Proyecto y a todos los colaboradores participantes, por la disposición, capacidad y tesón brindados en todo momento, lo cual permitió concluir oportuna y efectivamente con el exigente cometido en ellos descargado.

Reconocimientos

En el mes de noviembre, la Cámara Venezolano Americana de Industria y Comercio (Venamcham) presentó el "Top 100 Companies", en el cual coloca a Mercantil Banco Universal en la posición N° 3 entre las empresas del sector financiero. La lista en cuestión incluye las empresas más exitosas del país, sean de capital nacional o extranjero, las cuales son jerarquizadas de acuerdo al monto de ingresos totales al cierre del año 2017.

A este reconocimiento, se suman los reseñados en el informe correspondiente al primer semestre de 2018, de "Mejor Proveedor de Comercio Exterior de Venezuela en 2018" otorgado por la revista Global Finance y "Mejor Banco en Venezuela en 2018, conferido por la misma publicación.

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 aspecto de primordial importancia en el Banco, a cuyos efectos cuenta con un "Sistema Integral de Administración de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" debidamente estructurado en todos sus niveles, al igual de mantener planes y programas en materia de prevención y control que permiten el seguimiento a las actividades de mitigación de riesgo que se desarrollan.

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

Para efectos del cumplimiento de la normativa y el debido seguimiento de las actividades, el Banco mantiene una revisión periódica de los resultados de la gestión desarrollada, los cuales son revisados de manera permanente por la Sudeban, Auditoría Interna y Auditoría Externa, esta última de forma semestral.

Por otra parte, el Banco se relaciona de manera permanente con los organismos reguladores manteniendo una comunicación ágil y efectiva, brindándoles apoyo en el combate contra la delincuencia organizada dedicada a estos graves delitos, dando así cabal cumplimiento a la normativa vigente en la materia.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil Banco Universal durante el año 2018, realizada tanto en forma directa como a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, estuvo destinada a contribuir con organizaciones sin fines de lucro dedicadas a la Educación (42 %), la salud (31 %) y el desarrollo económico y social (27 %).

Durante el 2018 se dio continuidad a los programas institucionales propios, siendo el más importante “Ponle Cariño a tu Escuela”, el cual a través de un convenio entre la Fundación Mercantil y la Asociación Civil Fe y Alegría, contribuyó a adecuar y dotar espacios de aprendizaje de oficios de siete centros educativos, entre los cuales se encuentran seis Escuelas Técnicas y un Centro de Capacitación Laboral, beneficiando cerca de 2.800 estudiantes a nivel nacional.

Como parte de su compromiso con el sector universitario, la Fundación Mercantil entregó una serie de aportes dirigidos a fortalecer programas de becas a estudiantes de bajos recursos, así como también programas académicos e institucionales de proyección a la comunidad de las universidades Católica Andrés Bello, Metropolitana, Monteávila, Central de Venezuela y Simón Bolívar.

Asimismo, continuó impulsando por 14° año consecutivo el Concurso Universitario organizado por el Rotary Club y Alianza Social de Venamcham denominado *Promoviendo Líderes Socialmente Responsables*, conocido en las redes sociales como #RetoU, el cual busca sumar las propuestas de jóvenes universitarios a los esfuerzos que forman parte de la agenda global de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

En materia de promoción del emprendimiento, Mercantil organiza junto a la Fundación Ideas desde sus inicios, el Concurso Ideas, el cual alcanzó su XVI edición, siendo considerado una plataforma de referencia nacional para el desarrollo de planes de Negocio y de Emprendimiento Social sostenible. Adicionalmente, respalda los programas que desarrollan la Asociación Civil Centro al Servicio de la Acción Popular CESAP, Fundación Eugenio Mendoza, Asociación Civil Margarita Posible y Asociación Civil Trabajo y Persona.

Relevantes organizaciones dedicadas a la salud contaron con el apoyo de la Fundación Mercantil, entre las cuales resaltan, AVESSOC (Asociación Venezolana de Servicios de Salud de Orientación Cristiana), organización que articula los esfuerzos de centros de salud dirigidos por congregaciones religiosas a nivel nacional, la Sociedad Anticancerosa de Venezuela, Fundadiábetes, Fundación Amigos del Niño con Cáncer, Fundación Jacinto Convit y Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos.

Asimismo, mantuvo su auspicio a entidades de atención integral de niños y de ancianos, como Hogar Bambi, Red de Casas Don Bosco, Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados Hogar San José y Hogar de Ancianos San Pedro Claver.

Por su parte el voluntariado Mercantil apoyó, desde la red de oficinas, los programas de recaudación de fondos de la Asociación Civil Fe y Alegría y la Sociedad Anticancerosa de Venezuela.

Desarrollo y Ambiente Laboral

El Banco, con el fin de coadyuvar al bienestar y calidad de vida de sus trabajadores ante el incremento del costo de vida, continuó aplicando durante el segundo semestre de 2018 las medidas especiales que en materia de compensación y beneficios fueron adoptadas en el primer semestre del mismo año. En este semestre se otorgaron incrementos salariales, así como pagos y beneficios con foco en los temas de alimentación, salud y familia.

El efecto combinado de todas estas medidas, resultó en un incremento promedio de más de 5.200 % en los montos mensuales pagados a los trabajadores al comparar diciembre de 2018 contra julio de 2018, para una variación anual acumulada superior al 376.000 %

En el ámbito sindical, en el marco de las tradicionales cordiales relaciones y espíritu de armonía, entendimiento y cooperación entre las partes, se realizó la negociación de la Convención Colectiva que estará en vigencia para el período 2019 – 2021. Adicionalmente, algunos de los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo vigente hasta diciembre 2018, fueron complementados por acciones unilaterales adoptadas por el Banco, luego de escuchar el planteamiento de los representantes sindicales. Entre éstas, resalta la facilidad de compra de alimentos que se ha implementado para todos los trabajadores de la Gran Caracas y coberturas adicionales en las pólizas de salud.

Lo anterior se complementa con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento que permiten mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Asimismo, con una participación de más del 85 % del personal, se realizó la encuesta de clima y compromiso del año 2018, cuyos resultados son utilizados para mantener un óptimo clima laboral.

Estas acciones reafirman el liderazgo del Banco y su posicionamiento entre las mejores empresas en Venezuela, particularmente, entre las instituciones financieras y confirman su compromiso con el país, atendiendo a la visión de largo plazo."

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

Conforme a lo resuelto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 21 de septiembre de 2018, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de diciembre, último del período objeto de este informe, en Bs 29.500.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Alfredo Travieso P.

Eduardo Mier y Terán

Víctor Sierra A.

Luis A. Marturet M.

Roberto Vainrub A.

Nelson Pinto A.

Estados Financieros Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

Consolidado

(Expresado en Bs)

Activo	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018
Disponibilidades	74.958.012.463	819.647.030
Inversiones en títulos valores	13.839.246.209	53.977.328
Cartera de créditos	47.107.862.424	1.433.483.748
Intereses y comisiones por cobrar	336.035.528	7.986.101
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	372.779.852	768.359
Bienes realizables	0	63
Bienes de uso	1.548.964	1.704.417
Otros activos	7.695.026.520	96.133.789
TOTAL DEL ACTIVO	144.310.511.960	2.413.700.836
Pasivo		
Captaciones del público	91.091.750.414	2.118.464.352
Captaciones y obligaciones con el Banaviih	1.022	123
Otros financiamientos obtenidos	1.376.853	37.978
Otras obligaciones por intermediación financiera	334.414	4.246
Intereses y comisiones por pagar	22.932	113.945
Acumulaciones y otros pasivos	14.369.206.704	156.805.818
TOTAL DEL PASIVO	105.462.692.339	2.275.426.461
Patrimonio		
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	144.310.511.960	2.413.700.836

Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado

	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018
Ingresos financieros	4.483.191.662	114.893.450
Gastos financieros	199.058.778	4.879.292
Margen Financiero Bruto	4.284.132.884	110.014.158
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	37.554.019	18.034
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	984.590.957	33.760.104
Margen Financiero Neto	3.337.095.946	76.272.088
Otros ingresos operativos	3.051.785.365	35.449.178
Otros gastos operativos	584.102.240	11.910.700
Margen de Intermediación Financiera	5.804.779.071	99.810.566
Gastos de transformación	3.091.060.763	49.270.545
Margen Operativo Bruto	2.713.718.308	50.540.021
Ingresos por bienes realizables	0	493.000
Ingresos operativos varios	46.705.676	405.750
Gastos por bienes realizables	63	105
Gastos operativos varios	508.425.156	3.874.284
Margen Operativo Neto	2.251.998.765	47.564.382
Ingresos extraordinarios	0	0
Gastos extraordinarios	28.717.755	164.784
Resultado Bruto antes de Impuestos	2.223.281.010	47.399.598
Impuesto sobre la renta	376.782.422	16.017.516
RESULTADO NETO	1.846.498.588	31.382.082
Aplicación del Resultado Neto		
Resultados acumulados	1.846.498.588	31.382.082
Aporte Losep	22.735.018	480.428

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 25 de febrero de 2019

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 2018 y los estados consolidados conexos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.

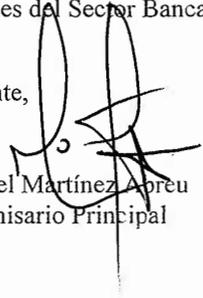
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 21 de septiembre de 2018 a la cual asistimos, al igual que acudimos a la Asamblea General Extraordinaria celebrada en igual fecha, siendo éstas las únicas Asambleas efectuadas en el período que abarca nuestro informe, el cual refiere al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

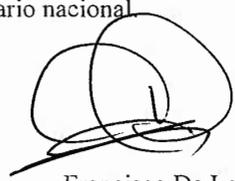
Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluyó las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración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

Con base en los análisis formulados, nos permitimos señalar que 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 2018 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 Apreu
Comisario Principal


Francisco De León
Comisario Principal

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

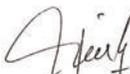
Estados Financieros

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

Balance General

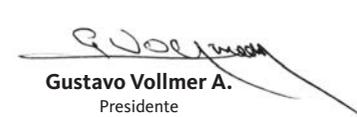
(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela		Consolidado con Sucursales en el Exterior	
	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Junio 30 2018
Activo				
Disponibilidades	60.893.122.001	74.958.012.463	796.525.429	819.647.030
Efectivo	2.534.565.048	2.534.565.048	4.501.768	4.501.768
Banco Central de Venezuela	43.349.590.754	43.349.590.754	733.747.205	733.747.205
Bancos y otras Instituciones financieras del país	150	150	13	13
Bancos y corresponsales del exterior	13.237.039.502	27.301.929.964	25.697.936	48.819.538
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.771.926.547	1.771.926.547	32.578.507	32.578.506
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	7.429.237.020	13.839.246.209	47.006.879	53.977.328
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	50.078.010	50.078.010	119.983	119.983
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	1.148.696
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	2.592.220.940	5.771.511.975	25.155.323	25.155.323
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	315.855	315.855	316.796	316.796
Inversiones de disponibilidad restringida	4.774.384.509	8.005.102.663	14.491.931	20.313.684
Inversiones en otros títulos valores	12.237.706	12.237.706	6.922.846	6.922.846
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	39.602.530.579	47.107.862.424	1.411.900.735	1.433.483.748
Créditos vigentes	40.406.682.115	48.045.696.715	1.446.040.531	1.468.007.974
Créditos reestructurados	104.154	104.154	18.889	18.889
Créditos vencidos	211.671.908	211.671.908	556.626	556.626
Créditos en litigio	0	0	4.535	4.535
(Provisión para cartera de créditos)	(1.015.927.598)	(1.149.610.353)	(34.719.846)	(35.104.276)
Intereses y Comisiones por Cobrar	271.848.727	336.035.528	7.662.194	7.986.102
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	88.061.337	88.061.337	321.448	325.663
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	89.837.517	154.024.318	7.225.192	7.544.885
Comisiones por cobrar	95.153.683	95.153.683	120.593	120.593
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(1.203.810)	(1.203.810)	(5.039)	(5.039)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	29.618.703.432	372.779.852	52.553.780	768.359
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	372.779.852	372.779.852	768.359	768.359
Inversiones en sucursales	29.245.923.580	0	51.785.421	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	63	63
Bienes de Uso	1.548.964	1.548.964	1.704.417	1.704.417
Otros Activos	7.691.157.193	7.695.026.520	96.133.745	96.133.789
Total del Activo	145.508.147.916	144.310.511.960	2.413.487.242	2.413.700.836
Cuentas Contingentes Deudoras	38.853.397.071	38.853.397.071	104.077.956	104.077.956
Activos de los Fideicomisos	17.631.390.152	17.631.390.152	43.175.274	43.175.274
Otros Encargos de Confianza	0	0	61	61
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	468.098.390.168	464.278.882.868	3.048.350.763	3.048.350.763
Otras Cuentas de Registro Deudoras	37	37	37	37


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

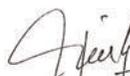
Estados Financieros

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

Balance General

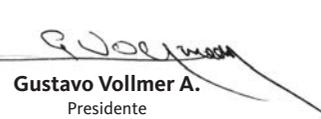
(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela		Consolidado con Sucursales en el Exterior	
	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Junio 30 2018
Pasivo				
Captaciones del Público	91.091.750.414	91.091.750.414	2.118.464.351	2.118.464.351
Depósitos en cuentas corrientes	76.935.489.578	76.935.489.578	1.855.672.817	1.855.672.817
<i>Cuentas corrientes no remuneradas</i>	58.319.813.826	58.319.813.826	1.383.874.383	1.383.874.383
<i>Cuentas corrientes remuneradas</i>	12.237.834.875	12.237.834.875	343.354.222	343.354.222
<i>Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20</i>	5.942.006.183	5.942.006.183	11.408.010	11.408.010
<i>Depósitos y certificados a la vista</i>	435.834.694	435.834.694	117.036.202	117.036.202
Otras obligaciones a la vista	1.637.172.404	1.637.172.404	12.818.269	12.818.269
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	12.517.081.116	12.517.081.116	249.941.977	249.941.977
Depósitos a plazo	783	783	891	891
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	2.006.533	2.006.533	30.397	30.397
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	1.022	1.022	123	123
Otros Financiamientos Obtenidos	1.274.545.953	1.376.853	37.978	37.978
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	1.367.981	1.367.981	36.410	36.410
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	1.273.177.972	8.872	1.568	1.568
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	334.414	334.414	4.246	4.246
Intereses y Comisiones por Pagar	8.795.029	22.932	113.945	113.945
Gastos por pagar por captaciones del público	22.932	22.932	113.945	113.945
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	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	8.772.097	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	14.284.901.463	14.369.206.704	156.592.224	156.805.818
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	106.660.328.295	105.462.692.339	2.275.212.867	2.275.426.461
Patrimonio				
Capital Social	2.924	2.924	2.924	2.924
Obligaciones Convertibles en Acciones	0	0	0	0
Aportes Patrimoniales no Capitalizados	633.084	633.084	633.084	633.084
Reservas de Capital	3.158	3.158	3.143	3.143
Ajustes al Patrimonio	37.156.702.429	37.156.702.429	104.091.113	104.091.113
Resultados Acumulados	1.743.882.728	1.743.882.728	33.376.078	33.376.078
Ganancia o pérdida no realizada en inversiones en títulos valores disponibles para la venta	(53.404.702)	(53.404.702)	168.033	168.033
Total del Patrimonio	38.847.819.621	38.847.819.621	138.274.375	138.274.375
Total del Pasivo y Patrimonio	145.508.147.916	144.310.511.960	2.413.487.242	2.413.700.836


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

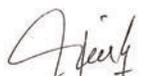
(De acuerdo a normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Estado de Resultados

(Expresado en Bs)

Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Junio 30 2018
Ingresos Financieros	4.418.233.228	4.483.191.662	114.726.074	114.893.451
Ingresos por disponibilidades	4.008.516	4.008.516	25.491	25.491
Ingresos por inversiones en títulos valores	45.042.366	57.953.599	429.472	450.246
Ingresos por cartera de créditos	2.525.525.967	2.577.573.168	74.134.171	74.280.774
Ingresos por otras cuentas por cobrar	1.843.656.334	1.843.656.334	40.135.981	40.135.981
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	45	45	959	959
Gastos Financieros	201.942.631	199.058.778	4.879.280	4.879.292
Gastos por captaciones del público	164.635.574	164.635.574	4.846.541	4.846.553
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	4.282.451	1.398.598	0	0
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	31	31	901	901
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	33.024.575	33.024.575	31.838	31.838
Margen Financiero Bruto	4.216.290.597	4.284.132.884	109.846.794	110.014.159
Ingresos por recuperación de activos financieros	596.716	37.554.019	18.034	18.034
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	984.590.957	984.590.957	33.739.616	33.760.104
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	984.590.957	984.590.957	33.739.616	33.760.104
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	3.232.296.356	3.337.095.946	76.125.212	76.272.089
Otros ingresos operativos	3.132.614.757	3.051.785.365	35.495.580	35.449.178
Otros gastos operativos	583.090.112	584.102.240	11.907.927	11.910.700
Margen de Intermediación Financiera	5.781.821.001	5.804.779.071	99.712.865	99.810.567
Gastos de Transformación	3.075.206.528	3.091.060.763	49.205.773	49.270.546
Gastos de personal	827.645.589	827.645.589	8.711.311	8.711.311
Gastos generales y administrativos	2.197.379.489	2.213.233.724	39.581.643	39.646.416
Aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	15.371.205	15.371.205	827.621	827.621
Aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	34.810.245	34.810.245	85.198	85.198
Margen Operativo Bruto	2.706.614.473	2.713.718.308	50.507.092	50.540.021
Ingresos por bienes realizables	0	0	493.000	493.000
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	46.705.676	46.705.676	405.750	405.750
Gastos por bienes realizables	63	63	105	105
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	502.553.279	508.425.156	3.843.350	3.874.284
Margen Operativo Neto	2.250.766.807	2.251.998.765	47.562.387	47.564.382
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	28.717.755	28.717.755	164.784	164.784
Resultado Bruto antes de Impuesto	2.222.049.052	2.223.281.010	47.397.603	47.399.598
Impuesto sobre la Renta	375.550.464	376.782.422	16.015.521	16.017.516
Resultado Neto	1.846.498.588	1.846.498.588	31.382.082	31.382.082
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	1.846.498.588	1.846.498.588	31.382.082	31.382.082
Aporte Losep	22.735.018	22.735.018	480.428	480.428


Nelson Pinto A.
Presidente Ejecutivo


Isabel Pérez Sanchis
Gerente de Finanzas


Tibisay Barraca
Gerente de Contraloría Corporativa


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

Las condiciones externas del país continuaron siendo favorables en buena parte del año 2018. El mercado petrolero mundial experimentó un balance más favorable para la robustez de los precios en los primeros meses del año para luego invertirse progresivamente, a pesar de los esfuerzos de los países productores de petróleo asociados en la OPEP y otros productores que como Rusia contribuyeron a la restricción de la oferta. En promedio del año, la demanda petrolera se incrementó en 1,45 mmbd, con incrementales de consumo de las economías desarrolladas (OCDE) de 0,4 mmbd y de las economías en vías de desarrollo (Nº OCDE) de 1,05 mmbd. Desde el lado de la oferta, la expansión fue de 2,37 mmbd, enteramente concentrada en los países No OPEP, ya que la oferta OPEP incluso se redujo en alrededor de 90.000 barriles diarios. Este exceso de demanda negativo en torno a 400.000 barriles diarios en promedio para el año explica el retroceso observado en el precio de los principales marcadores del crudo hacia el último trimestre.

El precio promedio de petróleo venezolano en el año fue de 63,5 US\$/b (US\$/b 46,5 en 2017), que representa un incremento anual de casi 37 %. No obstante esos precios, en promedio más robustos, experimentaron dos fases marcadamente diferenciadas: hasta octubre, el valor de la cesta había acumulado un aumento de 55 %, para marcar en ese mes un máximo reciente de US\$/b 72,3. En contraste, perdió 20 dólares por barril en los dos meses finales del año y retornó a los niveles vigentes un año atrás, cuando se iniciaba el último repunte alcista.

Síntesis de Resultados	2016	2017	2018
Producto Interno Bruto. Var %			
Total	16,5	nd	nd
Sector petrolero	(9,9)	nd	nd
Sector no petrolero	16,1	nd	nd
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$			
Fin de período	0,0006	0,00010	638,2
Promedio	0,0005	0,0007	81,9
Variación tipo de cambio %			
Fin de período	205,7 %	(84,2 %)	320.237.172,7 %
Promedio	222,3 %	134,9 %	4.164.405,7 %
Inflación (Nacional) %			
Variación acumulada	274,4	nd	nd
Variación anualizada	440,6	nd	nd
Tasas de Interés. Fin de Período			
Activa promedio (6 principales bancos)	22,5	21,8	21,8
DPF 90 días (6 principales bancos)	14,9	14,5	15,0

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

La producción petrolera, por su parte, experimentó una reducción promedio de 27,2 % al pasar de un volumen diario de 2,083 millones de barriles en 2017 a 1,516 millones de barriles en 2018 (-567.000 barriles diarios), con un mínimo en octubre pasado de 1,433 mmbd y un repunte posterior para cerrar en 1,511 mmbd en diciembre.

Estos determinantes de los principales ingresos externos del país en unión de los egresos por importaciones y otras obligaciones financieras hizo que en conjunto, los activos externos en poder del Banco Central de Venezuela continuaran disminuyendo por cuarto año consecutivo al pasar de un cierre en 2017 de US\$ 9.521 millones a totalizar US\$ 8.830 millones a fines de 2018 (-7,3 %).

Los ingresos fiscales domésticos (tasas y tributos bajo responsabilidad del SENIAT), se incrementaron en 82.587 % (517 % en 2017). La recaudación por IVA, que constituye la principal fuente de rentas tributarias internas (al aportar 57 % de la recaudación total), se elevó en 86.355 % (492 % en 2017). Los restantes ingresos también registraron considerables aumentos, en especial, las rentas internas (89.728 %) y las aduaneras (85.533 %). El Impuesto sobre la renta se expandió en 56.897 % y Otros Ingresos en 62.927 %.

El entorno monetario y financiero en 2018 continuó signado por las significativas variaciones de las magnitudes nominales. La liquidez monetaria, como sumatoria de todos los medios de pago en poder del público, experimentó durante el año un importante ajuste al alza, al crecer en 68.307 % (1.121 % en 2017), especialmente en el segundo semestre del año, con incrementos intermensuales promedio de 90 % (58 % en el primer semestre).

Esta expansión determinó que las reservas excedentes se mantuvieran muy altas a lo largo del año, no obstante los esfuerzos de intermediación, y promediaran hasta agosto un stock equivalente a casi 38 % de M2. Sin embargo, tras las medidas de implantación de un encaje espacial de 100 % sobre las reservas excedentes a principios de septiembre y del aumento del encaje legal ordinario y marginal en octubre y diciembre desde niveles previos, respectivamente de 21,5 % y 31 %, hasta el 31 % y 50 % al cierre de año, dichos excedentes bancarios se han reducido considerablemente hasta promediar 7,4 % en el 4T18.

Por su parte, el dinero de alta potencia o base monetaria también registró un significativo incremento de 43.950 % (1.737 % en 2017), en parte por el efecto de los sucesivos ajustes en el tipo de cambio oficial (DICOM), especialmente el de finales de agosto y los recurrentes de diciembre pasado, y por efecto de la expansión del crédito a las empresas públicas no financieras (principalmente a PDVSA). En efecto, al cierre de 2017 el stock de deuda de esas empresas representó 1,2 veces la base monetaria. Hasta julio, previo a la devaluación del DICOM, esa proporción promedió 3,4 veces del dinero primario para pasar en agosto a ser 40 veces (por el efecto cambiario de revalorización de esos activos internos del BCV) para reducirse paulatinamente hasta noviembre y representar el equivalente a 14 veces la base monetaria.

Las tasas de interés en el año 2018 apenas experimentaron variaciones, dados los topes fijados por las autoridades monetarias y financieras y la holgada liquidez prevaleciente. Las tasas activas promediaron 21,85 % (215 % en 2017), mientras que las tasas pasivas pagadas los depósitos de ahorro y de plazo fueron, respectivamente, 12,7 % y 14,6 %, muy similares al 12,6 % y 14,7 % que prevalecieron un año antes en estos instrumentos de captación.

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursales en el Exterior

Balance General

A continuación se presenta un resumen del Balance General al 31 de diciembre de 2018, 30 de junio de 2018 y 31 de diciembre de 2017, y se comentan las principales variaciones al comparar diciembre de 2018 con junio de 2018.

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

Resumen del Balance General Consolidado con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En miles de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Diciembre 31 2017	Dic. 2018 vs. Jun. 2018 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2018 vs. Dic. 2017 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Total Activo	144.310.512	2.413.701	124.291	141.896.811	5.878,8	144.186.221	116.007,3
Disponibilidades	74.958.012	819.647	81.944	74.138.365	9.045,2	74.876.068	91.374,2
Inversiones en Títulos Valores	13.839.246	53.977	3.701	13.785.269	25.539,0	13.835.545	373.854,3
Cartera de Créditos (neta)	47.107.862	1.433.484	34.562	45.674.379	3.186,3	47.073.301	136.201,0
Captaciones del Público	91.091.750	2.118.464	114.552	88.973.286	4.199,9	90.977.198	79.419,7
Patrimonio	38.847.820	138.274	3.677	38.709.545	27.994,7	38.844.142	1.056.306,8

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

Activo Total

Al 31 de diciembre de 2018 el activo total consolidado con Sucursales en el exterior de Mercantil Banco Universal se ubicó en Bs 144.311 millones lo que representa un incremento de Bs 141.897 millones (5.879 %) y Bs 144.186 millones (116.007 %) con relación a junio 2018 y diciembre de 2017, respectivamente. La composición del activo total presenta como principal elemento a las disponibilidades, dado el incremento del porcentaje de encaje legal y de las captaciones del público y la importante variación en el tipo de cambio que incide en la variación de los saldos mantenidos en los corresponsales en el exterior, con un 51,9 % del total activos; las cartera de crédito y el portafolio de inversiones presenta una contribución de 32,6 % y 9,6 %, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2018 Mercantil Banco Universal es el cuarto banco dentro del sistema financiero privado venezolano en términos de activos totales, con una participación de mercado de 13,4 %. La institución con la mayor participación de mercado tiene el 64,8 % y los cinco principales bancos de Venezuela el 84,5 % de participación del total del sistema financiero.

Disponibilidades

Al 31 de diciembre de 2018 las disponibilidades alcanzaron un total de Bs 74.958 millones lo que representa un crecimiento de Bs 74.138 millones (9.045 %) y Bs 74.876 millones (91.374 %) con relación a junio de 2018 y diciembre de 2017, 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 82,3 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público 97,5 %, siendo de 38,7 % y 41,2 % al cierre del semestre anterior, respectivamente.

Inversiones en Títulos Valores Por Emisor

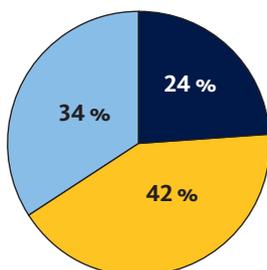
Semestre finalizado (En miles de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Diciembre 31 2017	Dic. 2018 vs. Jun. 2018 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2018 vs. Dic. 2017 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Banco Central de Venezuela (BCV)	50.078	120	219	49.958	41.637,4	49.859	22.791,1
Estado venezolano y entes públicos	2.604.775	32.393	3.478	2.572.382	7.941,2	2.601.297	74.796,5
Gob. y agencias garantizadas por Gobierno EE. UU.	3.179.291	0	1	3.179.291	0,0	3.179.290	557.756.474,3
Instituciones Financieras del Exterior	8.005.102	21.464	4	7.983.638	100,0	8.005.098	100,0
Total Inversiones	13.839.246	53.977	3.701	13.785.269	49.678,6	13.835.545	373.815,6

Al 31 de diciembre de 2018 las inversiones en títulos valores alcanzaron un total de Bs 13.839 millones, superior en Bs 13.785 millones (49.679 %) y en Bs 13.836 millones (373.816 %) con relación a junio de 2018 y diciembre de 2017, respectivamente. Asimismo, al 31 de diciembre de 2018 el total de las inversiones en títulos valores se compone de: 57,8 % inversiones restringidas en Instituciones Financieras del Exterior, 23,0 % títulos valores garantizados por el Gobierno de los Estados Unidos, 18,8 % en títulos emitidos o avalados por el Estado Venezolano y Entes Públicos y 0,4 % en certificados de depósitos emitidos por el Banco Central de Venezuela.

Al cierre del segundo semestre de 2018 el Banco mantiene inversiones en títulos valores emitidos por el Fondo Simón Bolívar para la Reconstrucción, S.A., Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (BANAVIH), Sociedad de Garantías Recíprocas para la Pequeña y Mediana Empresa (SOGATUR), Fondo de Desarrollo Nacional FONDEN, S.A., y de Fondos de Valores BANDES, por un total de Bs 12 millones.

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Diciembre 2018



Corporaciones	24 %
Empresas Medianas y Pequeñas	42 %
Personas	34 %

Cartera de Créditos

Al 31 de diciembre de 2018 la cartera de créditos neta, alcanzó un total de Bs 47.108 millones lo que representa un crecimiento de Bs 45.674 millones (3.186 %) y Bs 47.073 millones (136.201 %) con relación a junio de 2018 y diciembre de 2017, respectivamente. El Banco ocupa el sexto y segundo lugar del sistema financiero privado venezolano en créditos destinados al sector manufactura y agrario; respectivamente, con una participación de mercado del 1,6 % y 20,1 %, respectivamente. En los créditos destinados al sector turismo y microcréditos ocupa el tercer lugar con una participación de mercado del 2,3 % y 10,6 %, 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 0,5 % en comparación a 1,3 % del sistema financiero venezolano.

El 99,6 % de la cartera de créditos del banco está en situación vigente al 31 de diciembre de 2018. La provisión para la cartera de créditos consolidada con sucursales en el exterior representa una cobertura de 543,1 % de la cartera vencida y en litigio (6.255 % y 4.036 % al cierre de junio de 2018 y diciembre de 2017, respectivamente).

Cartera de Créditos Bruta por Situación

Semestre finalizado

(En miles de Bs excepto porcentajes)

	Diciembre 31 2018		Junio 30 2018		Diciembre 31 2017	
		%		%		%
Vigente	48.045.697	99,6	1.468.008	100,0	35.528	99,9
Reestructurada	104	0,0	19	0,0	5	0,0
Vencida	211.672	0,4	557	0,1	17	0,0
En Litigio	0	0,0	5	0,0	8	0,0
Total	48.257.473	100,0	1.468.588	100,0	35.557	100,0

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ⁽¹⁾

Semestre finalizado

	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Diciembre 31 2017
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	0,2	0,5	0,04	0,07
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	1.150,8	543,1	6.255,7	4.036,7
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	2,3	2,4	2,4	2,8

⁽¹⁾ Sobre operaciones en Venezuela

Al 31 de diciembre de 2018 los bancos universales deben destinar un porcentaje nominal mínimo del 83,3 % para el otorgamiento de créditos a los sectores agrario, microempresarial, hipotecario, manufactura y turístico. El cumplimiento por parte de Mercantil Banco Universal, es como sigue:

31 de diciembre de 2018

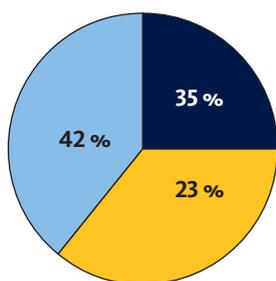
Actividad	Saldo mantenido (millones de bolívares)	Mantenido %	Requerido %	Tasas de interés anual máxima %	Base de cálculo
Agraria	8.009.833	102,5	25,0	13 %	Cartera de créditos bruta al 30 de septiembre de 2018
Microempresarial	1.266.284	87,5	3,0	24 %	Cartera de créditos bruta al 30 de junio de 2018
Hipotecaria	9.713	27,3	20,0	Entre 4,66 % y 10,66 %	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2017
Turismo ^(a)	5.232	14,7	5,3	6,77 % o 3,77 %	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2017
Manufactura ^(b)	175.242	492,9	30,0	18 % o 16,20 %	Cartera de créditos bruta al 31 de diciembre de 2017
	9.466.304	724,9	83,3		

a) En noviembre de 2013, Mercantil C.A. Banco Universal, adquiere 115.014 acciones a Bs 0.018, Bs 2.070 el cual es imputable al cumplimiento de la cartera destinada al sector turismo. El monto total de la cartera turística sumando estas inversiones asciende a Bs 5.234.477

b) En noviembre de 2016 el Ministerio del Poder Popular para Industrias y el Ministerio del Poder Popular para Finanzas ratificaron los sectores estratégicos de desarrollo a los cuales deben estar destinados al menos 60 % de los recursos de la cartera de créditos manufacturera, así como un porcentaje mínimo del 40 % destinado al financiamiento de pequeñas y medianas industrias, conjuntas, así como a las empresas estatales cuya actividad principal se encuentre enmarcada en el Clasificador de Actividades Económicas Venezolanas (CAEV).

Captaciones del Público por Segmentos de Negocios

Diciembre 2018



■ Corporaciones	35 %
■ Empresas Medianas y Pequeñas	23 %
■ Personas	42 %

Captaciones del Público

Al 31 de diciembre de 2018 las Captaciones del Público alcanzaron un total de Bs 91.092 millones lo que representa un aumento de Bs 88.973 millones (4.200 %) y Bs 90.977 millones (79.420 %) con relación a junio de 2018 y diciembre de 2017, respectivamente.

La composición de las captaciones del público estuvo liderada por los depósitos a la vista, los cuales alcanzaron Bs 76.935 millones, 4.046 % de incremento respecto a junio de 2018, representando el 84,5 % de los recursos captados. Por su parte los depósitos de ahorro se incrementaron Bs 12.267 millones (4.908 %).

Al cierre de diciembre de 2018, Mercantil Banco Universal, se ubicó en el primero lugar del sistema financiero privado venezolano al alcanzar 15,6 % de participación de mercado en depósitos de ahorro y tercer lugar en captaciones totales más otras obligaciones a la vista con una participación de mercado de 3,8 %.

Patrimonio

Al 31 de diciembre de 2018 el patrimonio alcanzó un total de Bs 38.848 millones lo que representa un crecimiento de Bs 38.710 millones (27.995 %) y Bs 38.844 millones (1.056.307 %) con relación al cierre de junio de 2018 y diciembre de 2017, respectivamente. El aumento respecto a junio de 2018, incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2018 de Bs 1.846 millones, aumento de Bs 37.053 millones por ajustes cambiarios, y disminución de Bs 53 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 2018, el índice de patrimonio sobre activos es de 40,4 % (mínimo requerido 7 %), sobre activos ponderados con base en riesgos es de 69,6 % (mínimo requerido 11 %) según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (10,2 % y 14,2 % al 30 de junio de 2018 y 11,1 % y 12,3 % al 31 de diciembre de 2017; respectivamente).

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

Ganancias y Pérdidas

Ganancias y Pérdidas Consolidado con Sucursales en el exterior

Margen Financiero

Semestre finalizado (En miles de Bs excepto porcentajes)	Diciembre 31 2018	Junio 30 2018	Diciembre 31 2017	Dic. 2018 vs. Jun. 2018 Aumento/ (Disminución)		Dic. 2018 vs. Dic. 2017 Aumento/ (Disminución)	
				bolívares	%	bolívares	%
Ingresos Financieros	4.483.192	114.893	4.513	4.368.298	3.802,0	4.478.678	99.231,5
Gastos Financieros	199.059	4.879	601	194.179	3.979,7	198.458	33.018,5
Margen Financiero Bruto	4.284.133	110.014	3.912	4.174.119	3.794,2	4.280.221	109.403,8
Ingresos por Recuperación de Activos Financieros	37.554	18	14	37.536	208.137,0	37.540	260.907,2
Gastos por Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	984.591	33.760	646	950.831	2.816,4	983.945	152.331,4
Margen Financiero Neto	3.337.096	76.272	3.281	3.260.824	4.275,3	3.333.815	101.616,6
Otros ingresos, netos	1.977.246	20.398	862	1.956.848	9.593,3	1.976.384	229.299,9
Gastos de Transformación	3.091.061	49.271	1.933	3.041.790	6.173,6	3.089.128	159.814,9
Impuesto sobre la renta	376.782	16.018	907	360.765	2.252,3	375.875	41.441,4
Resultado neto	1.846.499	31.382	1.303	1.815.117	5.783,9	1.845.196	141.638,3

Margen Financiero Bruto

El margen financiero bruto alcanzó en el segundo semestre del año 2018 Bs 4.284 millones, lo que representa un incremento de Bs 4.174 millones (3.794 %) y Bs 4.280 millones (109.404 %) con relación al margen de junio de 2018 y diciembre de 2018, respectivamente. El aumento con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2018, 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 2018 fue de 28,1 % en comparación al mismo periodo del año anterior de 9,6 %. Los ingresos financieros se ubicaron en Bs 4.483 millones registrando un incremento de 3.802 % con relación al mismo semestre del año anterior. Los gastos financieros se ubicaron en Bs 199 millones 33.019 % superior respecto al mismo periodo del año anterior.

El índice de intermediación financiera (cartera de créditos a depósitos), se ubicó en 53,0 % al 31 de diciembre de 2018 (69,3 % y 31,0 % al 30 junio de 2018 y 31 de diciembre de 2017; respectivamente).

Gastos por Incobrabilidad de Cartera de Créditos

Durante el segundo semestre del año 2018 se registraron gastos por incobrabilidad de cartera de créditos por Bs 985 millones lo que representa un aumento de Bs 951 millones (2.816 %) y de Bs 984 millones (152.331 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2018 y 31 de diciembre 2017, respectivamente. La provisión acumulada asciende a Bs 1.150 millones al 31 de diciembre de 2018 lo que constituye una cobertura sobre la cartera vencida y en litigio de 543,1 %.

Otros Ingresos, netos

Los Otros ingresos netos alcanzaron en el segundo semestre del año 2018 un total de Bs 1.977 millones, lo que representa un aumento de Bs 1.957 millones (9.593 %) y Bs 1.976 millones (229.299 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2018 y 31 de diciembre de 2017, respectivamente. La variación respecto al primer semestre del año 2018, se debe principalmente a:

- Incremento de Bs 1.402 millones (4.090 %) en ingresos por comisiones de tarjetas de créditos y débitos, netos de gastos de comisiones por uso de la red de puntos de ventas y cajeros automáticos, generado por mayor volumen de operaciones durante el semestre.
- Aumento de Bs 1.268 millones (221.780 %) en ingresos por comisiones de servicios, producto del cambio en el tarifario autorizado por el BCV.
- Incremento de Bs 402 millones (14.362 %) gastos por comisiones de Conexus y tarjeta de crédito a las marcas.

Gastos de Transformación

Los gastos de transformación alcanzaron en el segundo semestre del año 2018 un total de Bs 3.091 millones lo que representa un aumento de Bs 3.042 millones (6.174 %) y Bs 3.089 millones (159.815 %) con relación a los semestres finalizados el 30 de junio de 2018 y 31 de diciembre de 2017; respectivamente. El aumento con respecto al primer semestre de 2018, se debe principalmente a:

- Aumento de Bs 881.834 millones (9.400 %) en gastos de personal. Este aumento de los gastos obedeció a la aplicación de políticas de compensación y beneficios acordes con el mercado.
- Aumento de Bs 49.269 millones (5.396 %) por aportes a organismos reguladores.
- Incremento de Bs 2.212.233 millones (5.482 %) en los gastos generales y administrativos. Este incremento obedece principalmente a Bs 522 millones (3.031 %) por concepto de licencias y mantenimientos de software, Bs 373 millones por gastos de servicios externos contratados, Bs 346 millones (2.229 %) por gastos de bienes de uso, Bs 182 millones (6.271 %) en impuestos y contribuciones.

El índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre el activo total promedio para el segundo semestre del año 2018 fue de 26,2 % en comparación con 11,3 % del primer semestre del año 2018, mientras que el índice de eficiencia medido por los gastos de transformación sobre los ingresos totales netos fue de 44,5 % siendo para el mismo periodo del año anterior de 36,0 %. Los gastos de personal y operativos se han visto afectados principalmente por el ambiente inflacionario.

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre de 2018, Mercantil, C. A. Banco Universal y sus sucursales reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones.

Por las operaciones efectuadas en Venezuela, los efectos fueron los siguientes: Bs 261 millones por Impuesto al Valor Agregado, Bs 144 millones por Impuestos Municipales, Bs 15 millones por aportes al Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios, Bs 35 millones por aportes a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y Bs 2 millones por aportes al Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales. Igualmente, Mercantil, C.A. Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs 637 millones y representan el 14,1 % de los gastos de transformación del Banco (Bs 15 millones y 19,6 % en el primer semestre del año, respectivamente).

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 ADRs 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, el Banco dispone de una 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, la cual continuó durante el año 2018 en el avance de la ejecución de su Agenda Estratégica 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 para 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 además de los accionistas, comprenden los de los colaboradores, clientes y acreedores en particular, así como los de la comunidad en general.

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

La Junta Directiva 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 y en otras actividades económicas, garantizando así 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 pueden 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, los estatutos del Banco prevén el funcionamiento de los Comités de Compensación, Auditoría y Riesgo, funcionamiento el cual se rige por lo establecido en dichos Estatutos. 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, contemplando la realización de evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las mismas. Igualmente, ratifica la obligación de que la mayoría de sus miembros deben ser independientes de la Gerencia y agrega la obligación de que al menos uno de sus miembros debe tener considerable experiencia contable o de gerencia financiera.

Comité de Auditoría de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Eduardo Mier y Terán
(Coordinador)
Miguel Ángel Capriles C.
René Brillembourg
Gustavo J. Vollmer Acedo (Ex oficio)
Nelson Pinto (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. En el año 2018 el Comité de Auditoría se reunió 7 veces y trató como principales temas, entre otros, 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; Plan Operativo 2018 de Auditoría Interna; Informe sobre principales asuntos en procesos relativos a los estados financieros; reportes de actividades relacionadas con Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo; plan de actividades de auditoría externa para el año 2018; consideración propuestas de honorarios auditores externos; alcance Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF9 Instrumentos Financieros / NIIF15 Ingresos Provenientes de Contratos con Clientes y sus implicaciones en el Banco.

Comité de Riesgo de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

Roberto Vainrub
(Coordinador)
Gustavo Galdo C. .
Rafael Sánchez B.
Gustavo J. Vollmer A. (Ex oficio)
Nelson Pinto (Ex oficio)

Aprueba el perfil de riesgo consolidado, asegura la suficiencia de capital para soportar el riesgo global, conoce periódicamente los resultados obtenidos en los diferentes negocios en función de los riesgos asumidos, aprueba políticas generales de gestión de riesgos y el modelo de gobierno de la gestión de riesgos. En el año 2018 este Comité se reunió 14 veces y trató, entre otras, las siguientes materias: Provisiones, cartera criticada y castigos; reportes Riesgo de Crédito; Proporcionalidad de las Garantías; límites internos; integración distintos Comités; rentabilidad ajustada a Riesgo de Crédito; Reportes Riesgo de Mercado; Reportes Riesgo de Liquidez; RAROC; revisión y ajustes Target de Liquidez y Límite de Liquidez; Revisión Metodologías asociadas a Riesgo de Precio y tasa de interés (pruebas Backtesting-Kupiec y Christoffersen / estudio curvas de rendimiento); seguimiento stress Test posiciones propias; actualización Rating Empresas Cartera Comercial; Reporte Riesgo Operacional, Reputacional y Legal; capital económico de Riesgo Operacional; Rentabilidad ajustada a Riesgo Operacional; Gestión Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR); informe Plan de Acción para atender observaciones formuladas por la Sudeban en el informe de Revisión Especial de la Unidad de Administración Integral de Riesgo (Resoluciones 136.03 y 136.15); difusión corporativa sobre gestión de Riesgo de Mercado; ratificación ajustes distintos manuales de la Unidad de Administración Integral de Riesgo (UAIR).

Comité de Compensación de la Junta Directiva

La composición de este Comité es como sigue:

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

Es responsable de establecer la política de compensación y beneficios del personal del Banco a todos sus niveles, aprobando los programas y planes que al respecto se diseñan. En el año 2018, el Comité de Compensación se reunió 8 veces y trató como principales temas los siguientes: Consideración Estados Financieros; Revisión esquema de compensación variable y consideraciones Programa de Incentivo a corto plazo; acciones de compensación para el personal; análisis movimiento de personal; resultados Estudio de Compromiso y Clima Organizacional 2017; revisión y ajustes pensión mínima jubilación Mercantil; presupuesto de gastos de personal y Plan Especial Hipotecario; consideraciones sobre la nueva Convención Colectiva de Trabajo 2019-2021; Programa de retención de Talento; premisas estudios actuariales 2019; consideración dietas Junta Directiva, Comités de Auditoría, Riesgo y Compensación.

Comité Ejecutivo

La composición de este Comité al 31 de diciembre de 2018

es como sigue:

Gustavo Vollmer A. - Presidente
Nelson Pinto Alves – Presidente Ejecutivo
Luis Alberto Fernandes
Vincenza Garofalo
Jorge Pereira
Isabel Pérez S.
Sergio Simeone
Ignacio Vollmer S.

El Banco cuenta con un Comité Ejecutivo, actualmente compuesto por el Presidente, el Presidente Ejecutivo y seis (6) 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. Asimismo, 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.

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

Auditor Interno

Conforme a regulaciones aplicables al Banco, éste 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 del 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.mercantilbanco.com.

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil.

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: 0-500-600 2424/ 0-500-503 2424

(58-212) 600.2424 -(58-212) 503 2424

COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil, piso 27

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1670

mcomunicacionesc@bancomercantil.com

Sucursal Internacional

CURAÇAO

Abraham de Veerstraat #1

Willemstad, Curazao

Tel.: (5999) 432 5000

rbernabela@mercantilcu.com

Oficinas de Representación

BOGOTÁ

Carrera 13, N° 119-95, Oficina 105

Bogotá, Colombia

Tel.: (57-1) 603 0991

consultores48@gmail.com

LIMA

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

San Isidro, Lima 27, Perú

Tel.: (511) 442 5100

rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com

Producción General: Gerencia de Comunicaciones Corporativas
Diseño Gráfico e impresión: Arte Impreso H.M., C.A.
Caracas, Venezuela, Febrero de 2019.



Informe 2018
Segundo Semestre

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

www.mercantilbanco.com