

**Informe Primer
Semestre 2022**

Mercantil Banco Universal. Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros

INFORME

PRIMER SEMESTRE 2022

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
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	37

Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 2.231.491 miles, un patrimonio de Bs 223.649 miles y más de 2.000 trabajadores. Es subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Con 97 años de actividad financiera, Mercantil, C.A., Banco Universal cuenta, para el 30 de junio de 2022, con más de cinco millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 209 oficinas a nivel nacional, 923 cajeros automáticos, de los cuales 171 son multifuncionales, y más de 51.539 puntos de venta, que incluyen puntos de venta 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.

Al 30 de junio de 2022, Mercantil, C.A., Banco Universal ocupa el primer lugar del sistema financiero privado venezolano en depósitos de ahorro, con una participación de mercado de 21,5 %, mientras que se ubica en el segundo lugar del sector privado en captaciones totales y depósitos en moneda extranjera, con una participación de 18,4 % y 18,9 %, respectivamente.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. 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 a la promoción del emprendimiento y 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

Junio 2022



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

Participación de Mercado (Sistema financiero privado venezolano)



%	Lugar	
18,7	2°	Depósitos totales
18,9	2°	Depósitos en moneda extranjera
15,7	3°	Total Activo
12,4	4°	Cartera de Créditos Bruta

Resultado Neto (Semestre finalizado el 30 de junio de 2022)



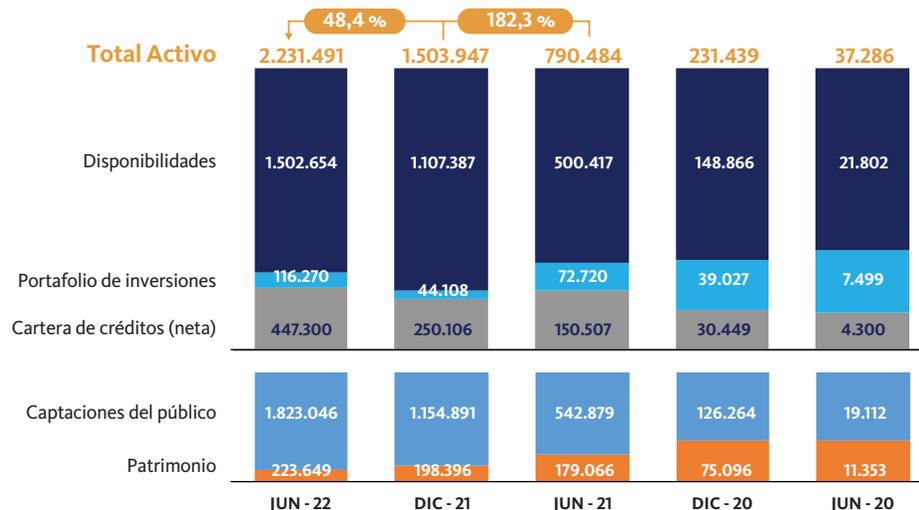
Bs 8.231
MILES

Aumentos de 97,5 % y 95,6 % en comparación con el segundo y primer semestre de 2021, respectivamente

Balance General (Consolidado)

(Expresado en miles de Bs)

Principales rubros del Balance General



Junta Directiva

Principales	Gustavo Vollmer A. Presidente
	Nelson Acosta B. ** Presidente Ejecutivo
	Alfredo Travieso P. ^{1,2,3} Gustavo Galdo C. ³ Luis A. Marturet M. ² Roberto Vainrub A. ³ Nelson Pinto A. ¹
Suplentes	Alejandro González S. ³ Rafael Sánchez B. Pablo A. Dávila René Brillembourg C. Claudio Dolman C. ^{1,2,3} Gustavo A. Vollmer S. ¹ Gustavo Machado C. ¹
Secretario	Rafael Stern S.
Secretario Suplente	José M. Lander A.
Comisarios Principales	Leopoldo Machado 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 Acosta B. * Presidente Ejecutivo
Luis Alberto Fernandes * Gerente de Asuntos Legales y Consultoría Jurídica
Vincenza Garofalo S. * Gerente de Riesgo Integral
Jorge Pereira D. * Gerente de Productos Digitales y Tecnología
Alejandro Balestrini O. * Gerente de Finanzas
Sergio Simeone B. * Gerente de Recursos Humanos y Comunicaciones Corporativas
Pedro Pacheco F. * Gerente de Negocios
Hilda Monsalve * Gerente de Operaciones
Ignacio Vollmer S. Miembro del Comité Ejecutivo
Luciano Scandolari Miembro del Comité Ejecutivo
Rafael Stern S. Secretario de la Junta Directiva
José M. Lander A. 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, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

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

(1) Miembro del Comité de Auditoría

(2) Miembro del Comité de Capital Humano y Nominaciones

(3) Miembro del Comité de Riesgo

(*) Miembro del Comité Ejecutivo

(**) Director Principal

Convocatoria Asamblea Ordinaria

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

CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA

Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la sede del Banco, Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 23 de septiembre de 2022, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 30 de junio de 2022, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
3. Considerar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

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

Caracas, 18 de agosto de 2022.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 18 de agosto de 2022

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondientes al primer semestre del año 2022.

Los Estados Financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2022 incluidos en esta Memoria, que consolidan las actividades de su sucursal en el exterior, fueron elaborados de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y, en opinión de la Junta Directiva, los mismos presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera del Banco, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y flujos de efectivo. Dichos Estados Financieros han sido examinados por los Auditores Externos del Banco, señores “Lara, Marambio & Asociados (*Deloitte*)”, cuyo informe se encuentra anexo en esta memoria, el cual concluye sobre la razonabilidad de tales Estados Financieros.

Entorno Económico / Situación Económico Financiera

El desempeño de la economía venezolana y su sistema financiero a lo largo del primer semestre de 2022, estuvo caracterizado por la recuperación progresiva de la actividad económica interna tras el levantamiento completo de las medidas de contención del virus en el último trimestre del año 2021 y el avance en el plan de inmunización.

El signo de la política económica se mantuvo en términos globales con el objetivo de estabilizar los precios y recuperar el dinamismo del crecimiento. El Banco Central de Venezuela (BCV) mantuvo las medidas de contención de la liquidez vigentes desde el año 2018. Si bien redujo el coeficiente de encaje legal e incrementó las intervenciones en las mesas de cambio de las instituciones financieras y, en línea con esos objetivos de estabilización, se moderó la inyección monetaria neta de origen fiscal, la suma de esos aspectos contribuyó a desacelerar los ajustes del tipo de cambio y de los precios, cuyas variaciones intermensuales se han mantenido durante nueve meses consecutivos en un (1) dígito. En efecto, el coeficiente de encaje legal se redujo en doce (12) puntos porcentuales para ubicarlo en 73 %, a lo que se sumó la autorización de la Sudeban para otorgar créditos denominados en Bolívares sobre el 10 % del saldo de los depósitos en moneda extranjera de libre convertibilidad al 21 de enero de 2022. Además, se estableció una cuota mensual mínima obligatoria de 25 % sobre la cartera de créditos bruta, que deberá destinarse a la cartera única productiva nacional, para financiar a los sectores agroalimentario, manufacturero, turístico, salud e hipotecario.

En materia de tasas de interés, se aprobó un aumento de los réditos de las colocaciones desde el rango entre 4 % y 10 % a 8 % y 16 % para los créditos comerciales y microcréditos, mientras que el rédito de los créditos productivos pasó de 2 % a 6 %. Así mismo, se acordó incrementar la tasa de descuento, redescuento, reporto y anticipo desde 12 % hasta 19,2 %.

Por su parte, la Sudeban instruyó a la banca para adecuar su capital social por un monto no menor al 3 % del activo total calculado con base en el saldo de cierre de diciembre de 2021, dividido en dos (2) porciones iguales que deberá constituir en el tercero y cuarto trimestre del año 2022. El aporte estará compuesto en mínimo un 60 %, con dinero en efectivo de los accionistas y, el restante (40 %) de capitalización de los resultados acumulados.

En este ambiente monetario, la cartera de créditos bruta de la banca arrojó un crecimiento de 78,0 % en el primer semestre de 2022, en tanto que las captaciones del público se incrementaron en 63,7 % en igual lapso. De allí que el índice de intermediación financiera, medido como el cociente entre la cartera de créditos bruta entre captaciones del público, mostró una leve mejora, al ubicarse en 19,4 % al cierre de junio de 2022, desde 17,8 % en diciembre de 2021.

Por otra parte, la banca mantuvo los esfuerzos por contener el crecimiento de sus gastos en medio de las presiones inflacionarias que aún se mantienen en la economía venezolana. Los gastos de personal + generales y administrativos mostraron un aumento de 55,6 % en el primer semestre de 2022, desde 137,0 % en el segundo semestre de 2021, no obstante, debido al menor crecimiento del activo (38,2 % en el primer semestre de 2022), la eficiencia administrativa desmejoró. De allí que el indicador Gastos de Personal + Generales y Administrativos / Activo Promedio pasó de 6,4 % al cierre de 2021 a 8,0 % al cierre del primer semestre de 2022.

Finalmente, el principal ingreso financiero de la banca proveniente de las colocaciones crediticias mostró una caída de 13,7 % en el primer semestre de 2022, en contraste con el aumento de 25,2 % experimentado en el costo de las captaciones del público. De allí que, el indicador de rentabilidad / activo acumulado desmejoró desde 1,8 % en diciembre de 2021 a 1,5 % en junio de 2022. En contraste, el ROE cerró en 9,1 % en junio de 2022 frente a 8,3 % en diciembre de 2021.

En cuanto a los resultados del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del primer semestre de 2022 fue de Bs 8.231 miles, que en términos nominales compara con la obtenida en el segundo semestre de 2021, de Bs 4.167 miles.

El activo total se situó en Bs 2.231 millones, 48,4 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2021 de Bs 1.504 millones. El patrimonio alcanzó Bs 223 millones, 12,7 % superior al registrado en diciembre de 2021, el cual se ubicó en Bs 198 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs 1.823 millones, 57,9 % superior respecto al nivel registrado en diciembre de 2021 de Bs 1.155 millones.

Durante el primer semestre de 2022, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, incluidos los aportes regulatorios que por su cuantía merece destacar, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs 18 millones y que representan el 222,3 % del resultado neto del Banco, correspondiendo Bs 7,5 millones al gasto de aportes a los organismos reguladores, Bs 4,4 millones a la Patente Municipal, adicional al Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF) de Bs 3,9 millones.

Pronunciamiento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito señalan que 80,0 % se encuentra respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la Cartera Contingente la proporcionalidad de las garantías es de 81,9 % (incluye las Reservas de Dominio sobre vehículos).

Al menos el 92,5 % de los créditos otorgados a los segmentos PYMES y Mercado Medio poseen algún tipo de garantía, el segmento Alta Renta posee el 66,4 % de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 61,6 % 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 primer semestre de 2022, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio, por un monto que asciende a la suma de Bs 248,4 millones.

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

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

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

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

La Cartera de Créditos bruta del Banco experimentó un incremento del 121,67 % respecto al saldo arrojado al cierre de diciembre de 2021, al ubicarse en Bs 255.853 miles. Así, el Banco se sitúa de quinto (5°) en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 8,1 %. Considerando únicamente el sistema financiero privado, al Banco le corresponde la cuarta (4°) posición, con una participación de 12,4 %.

El índice de Cartera Vencida y en Litigio sobre la Cartera Bruta se mantuvo en 1,5 %, menor que el del sistema financiero venezolano, el cual fue de 5,0 %. El índice de Cobertura calculado como provisión sobre el total de Cartera Vencida más Litigio se mantuvo en niveles satisfactorios, al situarse en 169,8 %, frente a 202,5 % a diciembre de 2021.

El crecimiento en las colocaciones fue promovido, principalmente, por créditos expresados en Unidades de Valor Comercial (UVC), destinados a los sectores comercial y agroalimentario, los cuales registran incrementos de 92,57 % y 378,98 %, respectivamente, en relación a sus saldos al cierre de diciembre de 2021.

La Cartera de Créditos bruta está compuesta principalmente, por un 73,73 % de créditos destinados a financiar, en primera instancia, capital de trabajo, seguido por los créditos agrícolas, con un 19,45 %.

La distribución de la Cartera de Créditos entre los sectores productivos del país al mes de junio de 2022, es como sigue:

ACTIVIDAD	En Bolívars (en miles)	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal *	49.755	19,45
Construcción	454	0,18
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	169.291	66,17
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	367	0,14
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes		
Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	8.961	3,5
Servicios Comunales Sociales y Personales	23.697	9,26
Otras Actividades	3.328	1,3
TOTAL CARTERA	255.853	100

(*) Incluye créditos liquidados a la actividad Agrícola por UVC.

De conformidad con lo establecido en las diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia el sector microempresarial y a la Cartera Única Productiva Nacional (CUPN), un porcentaje de la Cartera de Créditos bruta. Las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras al 30 de junio de 2022, se encuentran por encima de lo exigido en la normativa vigente, conforme se muestra en el siguiente cuadro resumen:

	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresarial	3,00	6,29
Cartera Única Productiva Nacional (CUPN)	25,00	26,15

En cuanto a la evolución de la Cartera de Crédito dirigida al sector microempresarial, es de acotar que los microcréditos alcanzaron durante el periodo de la cuenta, un crecimiento en sus diversas modalidades de atención del 70,43 % respecto a diciembre de 2021, con un saldo de Bs 7.262 miles. Por su parte, los créditos destinados a la Cartera Única Productiva Nacional (CUPN), fueron dirigidos al sector agroalimentario, con un saldo de Bs 49.755 miles.

Productos y Servicios

Durante el primer semestre del año 2022, Mercantil, C.A, Banco Universal, continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

Para el cierre señalado, el Banco logró una participación de mercado de 18,9 %, alcanzando la segunda posición en el sistema financiero privado, con más de US\$150 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$195 millones. Se activaron más de cincuenta y un (51) mil Cuentas en Moneda Extranjera y los ingresos transaccionales estuvieron por encima de US\$11 millones.

En el proceso de Venta de Divisas por Menudeo, la cantidad de empresas que realizaron operaciones a través de Mercantil en Línea Empresas se situó en casi 3.000, con un total de más de 41.000 transacciones.

En cuanto a las segundas cuentas que se abrieron por autogestión, al cierre del semestre la cifra arroja 30.761 cuentas, de las cuales 30.121 corresponden a Cuentas en Moneda Extranjera (Dólares y Euros) y 640 a cuentas en Moneda Nacional, permitiéndose a los clientes que así lo requieran, en el mismo proceso de autogestión, realizar la actualización de su expediente digital.

Por su parte, la cartera de Tarjetas de Crédito (TDC) cerró en Bs 2.838.590, lo que representa 1,11 % del total de la Cartera de Crédito del Banco, contando con casi 2.000.000 de tarjetahabientes.

En el ámbito de la Transformación Digital, durante el período en comento se realizaron formaciones virtuales de Metodologías Ágiles, incrementando de esa manera la adopción del marco de trabajo *Scrum*, orientado a mejorar la experiencia de los clientes, generar valor y la entrega continua. También se prosiguió informando a los colaboradores, mediante el llamado boletín Impulso Digital, sobre los avances de los proyectos digitales más relevantes de la organización.

La asistente virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), *Chatbot* disponible en la Página Web del Banco, al cierre de junio de 2022 alcanzó casi 700.000 conversaciones para sumar un total de más de 2.200.000 desde que se inició este servicio, lo cual implica un incremento de 210 % con respecto a las conversaciones logradas en el mismo período en el año 2021 (más de 325.000), manteniendo su posicionamiento como el segundo (2°) canal de interacción a distancia, luego del *Interactive Voice Response* (IVR). Actualmente, MIA brinda información sobre productos, servicios y requerimientos y permite la gestión de las distintas claves del cliente con una interacción más simple y cercana. Al cierre del primer semestre de 2022 se acumularon más de 221.000 gestiones de esquemas de seguridad, mejorando así la experiencia de los clientes, cuyo grado de satisfacción arrojó un NPS de 59,50 %. El tráfico generado en este nuevo canal abre las puertas para mejorar la oferta de valor y poder captar nuevos clientes. Cabe destacar de la reciente incorporación a MIA de la funcionalidad de consulta de reclamos, apuntándose que próximamente se desplegará la opción de Consulta de Saldos y la de transferencia de la conversación del Bot hacia un agente de chat, en los casos que así lo ameriten.

Sobre la estrategia de *Open Banking*, el Banco continuó ampliando la oferta de APIs (interfaces de programación de aplicaciones) de pagos, con la incorporación del Botón de Pagos Móviles y Vuelto, disponibles en el Portal de API Mercantil, pudiendo ser consumidas las APIs por las diversas aplicaciones de cajas registradoras que poseen las distintas tiendas del mercado. También está disponible la API para la Transmisión Electrónica de Datos, que permite el envío de archivos multimoneda para la comodidad de las empresas, permitiéndoles realizar operaciones desde sus sistemas contables. *Open Banking* ha tenido un crecimiento de 10 % en transacciones al cierre del primer semestre del año.

Mercantil Móvil Personas (MMP) continúa con la entrega de valor constante. Bajo el marco de la Transformación Digital y cumpliendo con el compromiso asumido, en el primer semestre del 2022 se incorporó la Asistente Virtual MIA, potenciando así las gestiones de información de primera mano que requieren los clientes en apoyo a sus procesos transaccionales, habiéndose desplegado igualmente tres (3) versiones de mantenimiento, incorporando mejoras a los servicios que se encuentran en producción. El despliegue constante de estas versiones que mejoran la experiencia de los clientes ha permitido elevar la posición del Banco en los *Markets*, con una calificación de 4.3 para el SO Android, manteniendo la de 3.9 en el SO iOS, siempre con el reto constante de cubrir las expectativas de los clientes y usuarios.

En cuanto a la Nueva Experiencia Móvil Empresas (MME) en el primer semestre de 2022 se incorporó al servicio de transferencias, la opción de afiliación de nuevos beneficiarios, permitiendo así la flexibilidad de ejecutar estas operaciones sin dependencia de una afiliación previa desde la Banca en Línea, continuando con el compromiso de incorporar funcionalidades que den valor a las operaciones móviles de los clientes jurídicos, mejorando la experiencia de manera continua.

Bajo el marco de la Transformación Digital, durante el semestre, se incorporaron a la nueva experiencia de Mercantil en Línea Personas (MELP), las funcionalidades de Pagos de Tarjetas de Crédito, Recargas a Telefonía Prepago Digitel y Movistar, Gestión de Claves y Usuario, Solicitud y Pago de Préstame Mercantil, permitiendo además a los clientes comprar y vender divisas, a través de las operaciones de menudeo. Estas funcionalidades se renovaron con un diseño intuitivo y dinámico que permitirá realizar transacciones de valor de forma cómoda desde cualquier dispositivo.

Con el objetivo de seguir incorporando innovaciones a la Banca en Línea, para responder a los requerimientos de los clientes en sus operaciones del día a día, se creó un *Squad* responsable de mejorar la experiencia de este canal. Con ello, ya todos los canales digitales del Banco están realizando las entregas de productos y servicios bajo el marco de trabajo *Scrum*.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del primer semestre de 2022 se realizaron casi 490 millones de transacciones financieras y no financieras, de las cuales el 99,74 % se realizaron por canales electrónicos y unas 988 mil se efectuaron en las taquillas de las oficinas, es decir, un porcentaje equivalente al 0,20 %.

En el segmento de las personas naturales, Mercantil en Línea continuó consolidándose en la preferencia de los clientes al alcanzar un promedio de 1.422.286 usuarios activos, quienes al cierre del primer semestre realizaron más de 241 millones de transacciones, lo cual representa el 41 % de las transacciones realizadas con respecto a todos los canales.

Por otra parte, también durante el primer semestre del año, se continuó con la implementación de iniciativas e innovaciones para impulsar la recaudación, con la salida de la App de TPago Nueva Experiencia, permitiendo, entre otras cosas, el registro y la afiliación desde la misma App. Esta aplicación es más intuitiva, fácil de usar y pone a disposición del Banco por primera vez, las Notificaciones Push, lo cual abre una nueva manera de comunicación con los clientes, con un potencial de mercadeo importante, de manera más directa y a menor costo.

Todos estos esfuerzos contribuyeron a alcanzar para el cierre del primer semestre del 2022, un total de 2.144.690 clientes afiliados a TPago, de los cuales 2.110.337 corresponden a TPago Personas (P2P), 34.196 a TPago para Comercios (P2C), 58 a TPago Cobro Comercio a Personas (C2P) y 99 a Vuelto, quienes realizaron un total de 139.844.547 transacciones, que se distribuyeron de la siguiente manera: a) 134.689.351 de transacciones, a través de TPago Personas (P2P) principalmente; b) 4.909.050, por TPago para Comercios (P2C); y, c) El restante, de las operaciones a TPago Cobro Comercio a Personas (C2P), con 246.146 transacciones. El producto Vuelto, que fue incorporado en la propuesta de valor para los clientes en el cuarto trimestre de 2021, ha alcanzado para el primer semestre de este año, 1.18 millones de transacciones.

En materia de Puntos de Venta (POS), en el semestre se recibieron 1.776 nuevas afiliaciones apoyados por la Red de Oficinas y por las jornadas de afiliación y comercialización, habiéndose realizado nueve (9) operativos con los Aliados Comerciales, logrando colocar 2.280 POS, acumulando un volumen total de facturación de Bs 4.095.011.043 y 130.048.786 transacciones aprobadas, destacándose que el mes de junio aportó en facturación Bs 838.623.798 mediante 21.717.866 transacciones aprobadas.

Por otra parte, al cierre del primer semestre de 2022 la cuenta oficial de Mercantil en Twitter, @MercantilBanco, cuenta con 368.495 seguidores, un 5,3 % más que en el alcanzado en el mismo período del año 2021. Dicha cuenta tiene por objetivo informar y orientar sobre servicios, productos y diversas actividades de la institución. También se incrementó la presencia en Redes Sociales (RRSS) del Banco, con el crecimiento de sus cuentas en Instagram @mercantilbanouniversal (126.989 seguidores) y en Facebook, Mercantil Banco Universal (12.414 seguidores). Por otra parte, la red social profesional LinkedIn registra 66.521 seguidores. Durante el semestre, para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, se ejecutaron diecisiete (17) campañas digitales pagas a través de las Redes Sociales Instagram y Facebook, lo que arrojó como resultado más de 8 millones de personas alcanzadas, 24 millones de impresiones y más de 67 mil clics a la Página Web del Banco.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el primer semestre de 2022, el total de transacciones financieras realizadas a través de los distintos canales del Banco fue de 342 millones de operaciones. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo se ubicaron en 16.490, que equivalen al 0,005 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Esas 16.490 transacciones relacionadas que alcanzaron un monto de Bs 2.512.941, fueron reportadas a la Sudeban mediante el módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero.

Del total de transacciones reclamadas, 9.337 (57 %), por un monto total de Bs 1.100.339, fueron declaradas procedentes; 3.351 (20 %), por un monto total de Bs 953.741 fueron declaradas no procedentes; y, 3.802 (23 %), por un monto total de Bs 458.861, se encontraban en proceso de solución.

Del total de 9.337 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 57,9 % corresponde a Tarjetas de Débito (TDD); 40,4 % a Cuentas de Depósitos (cuentas corrientes y cuentas de ahorros) y, 1,7 % Tarjetas Prepagadas. En el caso de las 3.351 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 57,9 % corresponden a Cuentas de Depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); 41 % a Tarjetas de Débito y 1,1 % Cheques. De las 3.802 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 80,9 % corresponden a Tarjetas de Débito (TDD); 17,7 % a Cuentas de Depósito (cuentas de ahorro y cuentas corrientes); 0,9 % a Tarjetas Prepagadas; 0,3 % a Cheques y 0,2 % a Tarjetas de Crédito (TDC).

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas veintiún (21) denuncias ante la Sudeban, que equivalen al 0,63 % del total de los reclamos declarados no procedentes (3.351).

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

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs		Transacciones Reclamadas		En millones de Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	4	0	276	0	8	0	201	0	9	0,2	668	0,2
31	Tarjeta de Débito	5.405	57,9	448.879	40,8	1.353	41,0	274.667	28,8	3.076	80,9	287.399	62,6
32	Tarjeta Prepagada	156	1,7	120	0	10	0	229	0	34	0,9	45	0
34	Cheques	1	0	428	0	36	1,1	2.619	0,3	13	0,3	6.565	1,4
36	Cheques de Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Cuenta Corriente	3.684	39,5	630.100	57,3	1.659	49,5	632.815	66,4	517	13,6	149.133	32,5
41	Cuenta de Ahorros	83	0,9	19.918	1,8	283	8,4	40.292	4,2	153	4,1	15.051	3,3
42	Fideicomiso	1	0	618	0,1	2	0	2.918	0,3	0	0	0	0
43	Crédito Hipotecario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Crédito de Vehículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Crédito Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	Crédito Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales		9.337	100	1.100.339	100	3.351	100	953.741	100	3.802	100	458.861	100

Para el primer semestre del 2022, las transacciones financieras realizadas por los distintos canales del Banco se mantienen en promedio en 300 millones de operaciones.

Las transacciones reclamadas disminuyeron en un 31 %, en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior.

Por otra parte, durante el semestre se presentaron algunas incidencias que afectaron las operaciones con Tarjetas de Débito (TDD) en Puntos de Venta (POS), Pago Móvil y Pagos de Servicios, las cuales fueron gestionadas en conjunto con las empresas proveedoras para su regularización, así como la implementación de mejoras en el proceso de reintegro de los fondos a los clientes afectados.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al primer semestre de 2022, que los casos decididos se situaron en trescientos treinta y cuatro (334), montantes a Bs 127.739,33, habiendo sido declarados procedentes diecinueve (19) por Bs 29.095,18 y no procedentes trescientos quince (315), por Bs 98.644,15, apuntando que de éstos últimos, catorce (14) fueron revisados y ratificados por la Defensoría.

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

Disposición Canales Electrónicos y Oficinas Bancarias

Para el cierre del primer semestre de 2022, la Red de Oficinas mantiene un total de doscientas diez (210) a nivel nacional; la Red de Cajeros Automáticos (ATM's) se situó en novecientos veintitrés (923) equipos, de los cuales setecientos cincuenta y dos (752) son monofuncionales, ubicados en ciento sesenta y cuatro (164) locaciones y ciento setenta y uno (171) son multifuncionales, situados en treinta y ocho (38) áreas de Autoservicio "Vía Rápida Mercantil". El Canal Puntos de Venta (POS) posee cincuenta y un mil quinientos treinta y nueve (51.539) dispositivos, ubicados en veintidós mil ochocientos cincuenta y tres (22.853) establecimientos. El servicio de POS es prestado a los clientes a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los Activos y Operaciones Contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 37,63 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los Estados Financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2022 incluidos en esta memoria, han sido examinados por los Auditores Externos del Instituto, señores "Lara, Marambio & Asociados (Deloitte)", cuyo informe se encuentra anexo en la memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales estados financieros.

Indicadores de Liquidez, Solvencia, Eficiencia y Rentabilidad

Para el cierre del primer semestre de 2022, el Índice de Liquidez calculado como la relación de las Disponibilidades entre las Captaciones del Público se ubicó en 81,3 % y el de Disponibilidades e Inversiones entre las Captaciones del Público en 84,1 %, siendo ambos para diciembre de 2021 de 91,3 %. A su vez, el Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 14,2 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 31 de diciembre de 2021 este índice se ubicó en 16,8 %. El índice de Rentabilidad respecto al Patrimonio también alcanzó 9,9 %, ubicándose para el segundo semestre de 2021 en 5,1 % y respecto a los Activos fue de 0,9 %, mientras que para diciembre de 2021 fue de 1,0 %.

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

El Auditor Interno emitió su informe correspondiente al primer semestre de 2022, 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 ejecutadas fueron efectuadas con base en el Plan Operativo Anual de Auditoría Interna, que incluyó entre otros, la evaluación del Sistema de Control Interno y las consideraciones sobre la gestión de la administración en el cumplimiento del mismo, en cuanto a eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad y oportunidad de los informes y datos que fluyen de los sistemas de información y cumplimiento de las leyes y regulaciones que le aplican; revisiones en materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM); y, seguimiento a los planes de acción establecidos para atender las recomendaciones e instrucciones impartidas por los entes reguladores.

Particular mención se hace de las cuatro (4) auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM al proceso de Fideicomiso y a las oficinas del Banco de las regiones Oriente, Occidente y Centro Occidente, con una calificación promedio de 1,21 - Excelente y una calificación anterior promedio de 1,55 - Satisfactoria, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM se encuentran ajustados a las políticas y procedimientos internos, así como a la normativa legal vigente.

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

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

Durante el primer semestre de 2022, 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: La Resolución N° 014.22 de la Sudeban de fecha 10 de marzo de 2022, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.412 de fecha 06 de julio de 2022, contentiva de las Normas relativas al Capital Social mínimo para la Constitución y Funcionamiento de las Instituciones Bancarias; la Resolución del Banco Central de Venezuela (BCV) N° 22-03-01 de fecha 17 de marzo de 2022, publicada en la Gaceta Oficial N° 42.341, contentiva de los Lineamientos sobre la Cartera de Crédito expresada mediante el uso de la Unidad de Valor de Crédito (UVC); la Circular distinguida como SIB-DSB-CJ-OD-0181 de fecha 30 de marzo de 2022 de la Sudeban, que establece el porcentaje mínimo obligatorio mensual para la Cartera Única Productiva Nacional (CUPN), en un 25 %; la Circular distinguida como SIB-DSB-CJ-OD-01818 de fecha 30 de marzo de 2022 de la Sudeban, que modifica la tasa de interés anual para la Cartera Única Productiva Nacional; la Ley de Reforma Parcial del Decreto Ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF), aprobada por la Asamblea Nacional en fecha 25 de febrero de 2022, publicada en la Gaceta Oficial N° 6.687 Extraordinario de igual fecha; el Decreto de la Presidencia de la República N° 4.467 de fecha 25 de febrero de 2022, publicado en la Gaceta Oficial N° 6.689 Extraordinario de la misma fecha, mediante el cual se exonera del pago del IGTF a ciertas operaciones en Moneda Extranjera; el Aviso Oficial de la Asociación Bancaria de Venezuela (ABV) de fecha 26 de abril de 2022, mediante el cual se instruye a los Bancos el deber de cobrar a los Sujetos Pasivos Especiales el IGTF (3 %) por operaciones de retiro de divisas en efectivo en taquilla con cargo a las cuentas en moneda extranjera; la Circular del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) identificada como SNAT/INTI/GR/DCB-2-271152/2022/E0000331 de fecha 28 de marzo de 2022, contentiva del pronunciamiento sobre temas relacionados al IGTF - Ley de Reforma Parcial del Decreto Ley de Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF); la Circular distinguida como SIB-II-GGR-GNP-00662 de fecha 09 de febrero de 2022 de la Sudeban, mediante la cual instruye la flexibilización de los requisitos y recaudos para abrir cuentas bancarias de Personas Naturales en los términos previstos; la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00158 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, con las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de las Organizaciones Sin Fines de Lucro (OSFL) y Organizaciones No Gubernamentales (ONG); la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00161 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, contentiva de las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de las Personas Expuestas Políticamente (PEPs); la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00159 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, con las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de las

Transacciones de Fideicomiso; la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00155 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, con las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de Nuevas Tecnologías; la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00156 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, contentiva de las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de las relaciones de negocios mantenidas con presuntas compañías fachada, pantalla o de papel; la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00162 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, con las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de las Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD); la Circular distinguida como SIB-DSB-OPCLC-00164 de fecha 14 de enero de 2022 de la Sudeban, contentiva de las recomendaciones para la Administración del Riesgo de LC/FT/FPADM derivado de los Servicios de Transferencias de Dinero o Valores (STDV); la Ley Orgánica de Reforma Parcial del Decreto de Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, aprobada por la Asamblea Nacional de fecha 01 de abril de 2022, publicada en la Gaceta Oficial N° 6.693 Extraordinario de fecha 01 de abril de 2022; la Circular distinguida como SIB-DSB-CJ-OD-01510 de fecha 18 de marzo de 2022 de la Sudeban, en la que instruye el restablecimiento del horario para la atención al público en Agencias, Sucursales y Oficinas desde las 8.30 a.m. hasta las 3.30 p.m.; y, la Circular distinguida como SIB-DSB-CJ-OD-00712 de fecha 11 de febrero de 2022 de la Sudeban, mediante la cual autoriza a los Bancos a otorgar créditos en Moneda Nacional con una porción de hasta el 10 % de las Captaciones en Moneda Extranjera.

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.

Por otra parte, durante el semestre se atendieron visitas de la Sudeban, a fin de verificar la calidad del servicio bancario, carteras de créditos, operaciones de tesorería, cuentas en Moneda Extranjera (M/E) y mesa de cambio, pago a pensionados y cumplimiento de la normativa en materia de Bioseguridad; la efectuada a la Oficina Avenida 4 de Mayo, con la finalidad de evaluar la efectividad de las Políticas, Normas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 083.18, así como las demás normativas relacionadas con la materia de PCLC/FT/FPADM; la practicada en materia de Calidad de Servicio Bancario en las agencias y taquillas ubicadas en el Territorio Nacional, así como en la Unidad de Atención al Cliente y/o Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y/o Usuario Bancario del Banco; y la ejecutada a la filial Inversiones Platco, C.A., con el objetivo de evaluar la efectividad de las Políticas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 083.18 de fecha 01 de noviembre de 2018, así como demás Circulares relacionadas con la materia de PCLC/FT/FPADM.

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

Además, en el período de la cuenta también se efectuaron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como, el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo; la Defensoría del Pueblo; la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec); el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (Conapdis); el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (Insapsel); el Instituto Municipal de Aseo Urbano (IMAU) y distintas Alcaldías, todos en las áreas de su competencia.

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

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

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

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

Desarrollo y Ambiente Laboral

Para el cierre del primer semestre de 2022, el Banco contaba con 2.469 trabajadores fijos, de los cuales un 53 % prestaba servicios en la Red de Oficinas.

En el período de la cuenta se continuaron aplicando medidas en materia de compensación y beneficios, con porcentajes de incremento alineados con la desaceleración del crecimiento de la inflación y la tasa de devaluación. En este sentido, los ajustes aplicados al salario, así como a los subsidios y beneficios para el cierre del semestre, resultaron en un incremento acumulado del ingreso del 28 %. Asimismo, la progresiva estabilización de la economía del país permitió que a partir del mes de abril se aplicaran los primeros ajustes en los sistemas de remuneración, a fin de sentar las bases para el regreso a los esquemas de pago vigentes antes del proceso hiperinflacionario, ajustes que de ninguna manera representaron una disminución del monto total pagado a los trabajadores, sino una forma distinta de percibirlo.

En el mes de abril de 2022, dado los cambios en materia económica, Mercantil decidió retomar, de forma progresiva, con el esquema de préstamos para Necesidades Razonables. En este sentido, se otorgaron créditos para adquisición de lentes correctivos para los trabajadores, cónyuges e hijos, como una forma de apoyo a los empleados en su retorno a las actividades regulares y de continuar acompañándolos en su bienestar.

En materia de adiestramiento, en el mes de mayo de 2022 se iniciaron una serie de conferencias dirigidas a los líderes Mercantil, con la finalidad de fortalecer las principales competencias asociadas al liderazgo, necesarias para su adaptación a las dinámicas empresariales actuales. Estas conferencias dictadas a distancia por reconocidos conferencistas en el ámbito mundial, han tenido una gran acogida entre los líderes, tal como lo evidencia su alta participación, estimándose proseguir con las mismas por lo que resta del año. Igualmente, durante el primer semestre se continuó con el desarrollo de programas permanentes de retención, desarrollo y adiestramiento para mejorar la preparación profesional del personal y mantener un proceso continuo de actualización de conocimientos. Para la mayoría de las formaciones se siguió aplicando la modalidad de formación ofrecida “a distancia” y algunas presenciales, tomando en cuenta la modalidad híbrida de trabajo (remoto / presencial) en el ámbito nacional. También se continuaron con las formaciones asociadas al área digital y de tecnología, así como otras formaciones y participaciones en conferencias web en el ámbito nacional e internacional para diferentes áreas de Mercantil.

Aunque la Pandemia declarada por el COVID-19, sigue representando para el mundo un riesgo de salubridad, conocer las implicaciones de este virus y los avances de la vacunación que en Venezuela, alcanza la primera (1°) y segunda (2°) dosis, así como los refuerzos para una tercera (3°) y cuarta (4°) dosis, permitieron a las empresas establecer acuerdos con sus trabajadores para el regreso al trabajo de forma presencial o bajo un esquema híbrido (remoto y presencial). Así, el Banco se apegó a este nuevo marco de trabajo, asegurando y manteniendo las prácticas en materia de bioseguridad para la protección de los empleados, proveedores y clientes, retomando la actividad presencial de cara a la prestación de los servicios bancarios, manteniendo igualmente activos todos los servicios para los clientes. Alineado a la normativa e instrucciones emanadas del Ejecutivo Nacional y de la Sudeban, el Banco restableció la actividad en las oficinas bancarias a escala nacional, manteniendo el respectivo acceso controlado, en los casos en que así lo ameriten. Entre los meses de enero y febrero de 2022, se mantuvieron los niveles de contagio del segundo semestre del año 2021 y a partir de mes de marzo y hasta los primeros días del mes de junio de 2022, hubo una desaceleración del contagio en todo el país, situación que se vio reflejada también en la organización. Para mediados del mes de junio de 2022, si bien en el país se comenzó a ver un incremento importante en los casos de COVID-19, se logró atenuar dentro de las instalaciones del Banco, dadas las medidas de prevención y campañas educativas asociadas a las mejores prácticas higiénicas para ser cumplidas por trabajadores, clientes y visitantes.

Se continuaron con las campañas informativas sobre la importancia de vacunarse, cuya difusión se realizó a través de medios audiovisuales en los diversos canales digitales disponibles, con la dotación de mascarillas y del Kit anti COVID-19, manteniéndose la dispensación de gel antibacterial en los puntos de acceso a las instalaciones del Banco a escala nacional. El Servicio de Seguridad y Salud Laboral (SSSL) continuó manteniendo contacto estrecho con los trabajadores a través de encuestas para conocer el estatus de su vacunación, información que orienta a la organización en materia de prevención. Adicionalmente, se diseñó una estrategia de atención a escala nacional para la realización de exámenes médicos para conocer el estado de salud de los colaboradores, sobre todo la de aquellos que se reincorporaron luego de haber padecido COVID-19. Con todas estas acciones se cierra el Plan de Retorno Seguro al Trabajo, quedando la labor permanente de prevención e información a fin de continuar haciendo los mejores esfuerzos para evitar contagios de los grupos de trabajo y contener la dispersión del virus en las instalaciones.

También en el semestre se mantuvieron las tradicionales, cordiales y respetuosas relaciones con los integrantes de la Federación y los Sindicatos que la conforman. Respecto de la Convención Colectiva que venció el pasado 31 de diciembre de 2021, se llegó a un acuerdo con las organizaciones sindicales para su prórroga hasta el 30 de junio de 2023, sin que ello impida su discusión y renovación antes de su vencimiento. Con motivo de la firma del acuerdo de prórroga, se continuaron aplicando el conglomerado de cláusulas previstas en dicha Convención, habiendo cumplido el Banco en el mes de enero de 2022, con el compromiso asumido de mejoramiento de una póliza básica de Hospitalización, Cirugía y Maternidad, junto a una póliza de exceso, esta última pagada completamente por la organización, así como también con el pago del bono acordado.

Compromiso Social

La inversión social de Mercantil, C.A., Banco Universal durante el primer semestre de 2022 fue canalizada por la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, y se destinó a dar continuidad a dos (2) de sus principales programas, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables y el Concurso Ideas. Ambos programas están enfocados en la promoción del emprendimiento e incluyen componentes de formación a los concursantes, que les permiten fortalecer sus propuestas y desarrollar capacidades para su implementación.

El Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, conocido como “Reto U”, está dirigido a estudiantes de educación superior a nivel nacional y premia las mejores propuestas de innovación social alineadas a la Agenda Global 2030 de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas. Los concursantes reciben mentorías y formación especializada en materia de liderazgo, formulación de proyectos sociales y sobre los objetivos de desarrollo sostenible que son impartidos por expertos de la Organización

de las Naciones Unidas (ONU) en Venezuela. Los proyectos ganadores reciben premios en metálico y menciones especiales otorgadas por organizaciones aliadas, entre las cuales destacan, capacitaciones becadas por parte del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA) y del Centro Venezolano Americano (CVA), UNEWEB. Este año, el “Reto U” celebró su XVIII edición anual y desde su inicio ha contado con el patrocinio principal de la Fundación Mercantil, que a su vez interviene como co-organizador del concurso junto a Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham.

Por su parte, el Concurso Ideas convocó la XX edición anual, contando también desde sus inicios con Mercantil como patrocinador principal y co-organizador de esta contienda, desarrollada por la Fundación Ideas, en la cual también intervienen destacadas empresas aliadas, gracias a lo cual se ha convertido en un espacio de referencia para la promoción del emprendimiento, el fortalecimiento de propuestas innovadoras y el intercambio entre emprendedores y representantes del mundo empresarial. Destaca dentro del valor agregado que Concurso Ideas ofrece a los equipos de emprendedores, la formación impartida por parte del Instituto de Estudios Avanzados de Administración (IESA) y los intercambios con expertos de empresas aliadas, a través de los cuales los concursantes robustecen sus propuestas en contienda en cualquiera de las tres categorías: Emprendimiento de Negocios, Emprendimiento Social y Emprendimiento Digital. Adicionalmente a los premios en metálico que ofrece el Concurso Ideas, empresas aliadas entregan menciones especiales. Tal es el caso de Mercantil, que entrega dos premios especiales: Premio Especial Mercantil Emprendedores Digitales, y Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales.

Cabe destacar que los colaboradores de Mercantil se vinculan con ambos concursos, participando como evaluadores en sus diferentes etapas, instructores o mentores.

Reconocimiento

La prestigiosa revista especializada en temas financieros y bancarios, Global Finance, en su Edición N° 29, seleccionó en la categoría de los mejores bancos de Latinoamérica, a Mercantil C.A., Banco Universal como el “Mejor Banco de Venezuela en el 2022”.

Global Finance consideró factores cuantitativos y cualitativos, tales como la capacidad de atender de manera cuidadosa las necesidades de sus clientes en mercados complejos logrando resultados sólidos, el crecimiento de los activos, la rentabilidad, el alcance geográfico, las relaciones estratégicas y el desarrollo de nuevos negocios e innovación en productos. En esta oportunidad se destacaron las iniciativas digitales como la incorporación de nuevas funcionalidades a la plataforma de pagos móviles Tpagos con la adición de pagos mediante códigos QR, afiliación por el carrito de compras y actualizaciones a su sistema de seguridad biométrica de acuerdo a nuevos estándares de Ciberseguridad. Además, la

plataforma para la compra y venta de divisas creada para empresas y personas a través de banca en línea y equipos móviles, fue considerada como una respuesta novedosa a la creciente demanda de los clientes, principalmente corporativos, de un producto que les permitiera manejar de forma eficiente y segura sus fondos en Dólares. Global Finance también consideró en su decisión, las opiniones de analistas de renta variable, consultores bancarios, analistas de calificaciones crediticias y otras personas involucradas a la industria. Finalmente, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 25 de marzo de 2022, respecto al régimen de remuneración de los Directores por asistencia a las reuniones de Junta Directiva, se produjeron varios ajustes en su monto, quedando establecido para el mes de junio de 2022, último del período objeto de este informe, en Bs 5.961,60.

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.

Luis A. Marturet M.

Roberto Vainrub A.

Pablo A. Dávila

Nelson Acosta B.

Estados Financieros

Consolidados con Sucursales en el Exterior (*)

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

Balance General

(Expresado en Bs)

	<i>Consolidado</i>	Junio 2022	Diciembre 2021
	Activo		
Disponibilidades		1.502.654.448	1.107.387.081
Inversiones en títulos valores		116.270.361	44.108.482
Cartera de créditos		447.300.057	250.106.134
Intereses y comisiones por cobrar		3.745.606	2.057.381
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales		14.987.829	13.859.581
Bienes de uso		8.914.800	5.197.490
Otros activos		137.617.927	81.230.644
TOTAL DEL ACTIVO		2.231.491.028	1.503.946.793
	Pasivo		
Captaciones del público		1.823.046.005	1.154.891.095
Captaciones y obligaciones con el Banavih		481.610	1.802
Otros financiamientos obtenidos		303.002	9.488.728
Otras obligaciones por intermediación financiera		2.778	5.743
Intereses y comisiones por pagar		11.979	203.850
Acumulaciones y otros pasivos		183.996.902	140.959.233
TOTAL DEL PASIVO		2.007.842.276	1.305.550.451
	Total del Patrimonio	223.648.752	198.396.342
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		2.231.491.028	1.503.946.793

Resultados

(Expresado en Bs)

Semestre finalizado	<i>Consolidado</i>	Junio 2022	Diciembre 2021
Ingresos financieros		38.440.220	55.404.656
Gastos financieros		40.732.939	89.730.188
Margen Financiero Bruto		(2.292.719)	(34.325.532)
Ingresos por recuperaciones de activos financieros		314.368	674
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros		4.093.943	1.531.778
Margen Financiero Neto		(6.072.294)	(35.856.636)
Otros ingresos operativos		223.298.099	151.467.432
Otros gastos operativos		25.089.474	19.126.058
Margen de Intermediación Financiera		192.136.331	96.484.738
Gastos de transformación		177.697.069	98.176.910
Margen Operativo Bruto		14.439.262	(1.692.172)
Ingresos por bienes realizables		0	0
Ingresos operativos varios		33.065.078	10.732.372
Gastos por bienes realizables		0	0
Gastos operativos varios		39.071.330	4.132.689
Margen Operativo Neto		8.433.010	4.907.511
Ingresos extraordinarios		0	0
Gastos extraordinarios		102.916	694.653
Resultado Bruto antes de Impuestos		8.330.094	4.212.858
Impuesto sobre la renta		99.277	45.797
RESULTADO NETO		8.230.817	4.167.061
Aplicación del Resultado Neto			
Reserva Legal		0	0
Resultados acumulados		8.230.817	4.167.061
Aporte Losep		85.182	49.108

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

Informe de los Comisarios

Caracas, 22 de agosto de 2022

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

Estimados señores:

En nuestro carácter de Comisarios de ese Instituto y de conformidad con lo previsto en los Artículos N° 287 y 311 del Código de Comercio y en las Normas Interprofesionales para el Ejercicio de la Función del Comisario, tenemos el agrado de participar a ustedes que hemos examinado el balance general de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2022 y los estados 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 27 de septiembre de 2021 a la cual asistimos, al igual que acudimos a la Asamblea General Extraordinaria celebrada el pasado 8 de febrero, y a la Asamblea General Ordinaria celebrada el 25 de marzo de 2022, ambas Asambleas efectuadas en el periodo que abarca nuestro informe, el cual refiere al ejercicio finalizado el 30 de junio de 2022. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

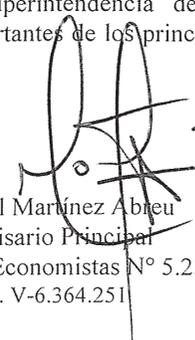
Nuestro examen se efectuó de acuerdo con normas de auditoría de aceptación general y, por consiguiente, incluimos las pruebas selectivas de los registros de contabilidad y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Además, hemos tomado en consideración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

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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente la situación financiera de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2022 y el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el semestre finalizado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), difieren en aspectos importantes de los principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,


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


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

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

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Junio 30 2022	Junio 30 2022	Diciembre 31 2021	Diciembre 31 2021
Activo				
Disponibilidades	1.481.660.131	1.502.654.448	1.060.489.202	1.107.387.081
Efectivo	803.259.129	803.259.129	638.808.053	638.808.053
Banco Central de Venezuela	599.508.846	599.508.846	329.834.867	329.834.867
Bancos y otras Instituciones financieras del país	4.616	4.616	8	8
Bancos y corresponsales del exterior	78.570.686	99.565.003	91.715.538	138.613.417
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	316.854	316.854	130.736	130.736
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
Inversiones en Títulos Valores	52.446.551	116.270.361	288.001	44.108.482
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	52.100.000	52.100.000	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	1.360	11.047.475	1.395	1.395
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	345.191	53.122.886	286.606	44.107.087
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
Cartera de Créditos	249.201.053	447.300.057	112.533.090	250.106.134
Créditos vigentes	251.936.292	453.728.551	113.993.390	254.016.844
Créditos reestructurados	0	0	0	0
Créditos vencidos	3.916.945	3.916.945	1.425.164	1.425.164
Créditos en litigio	0	0	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(6.652.184)	(10.345.439)	(2.885.464)	(5.335.874)
Intereses y Comisiones por Cobrar	2.660.527	3.745.606	1.514.851	2.057.381
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	60.560	73.480	8.048	10.741
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	1.666.247	2.738.406	630.378	1.170.214
Comisiones por cobrar	1.195.389	1.195.389	952.540	952.541
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(261.669)	(261.669)	(76.115)	(76.115)
Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales	298.240.302	14.987.829	241.862.537	13.859.581
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	14.987.829	14.987.829	13.859.581	13.859.581
Inversiones en sucursales	283.252.473	0	228.002.956	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
Bienes Realizables	0	0	0	0
Bienes de Uso	8.914.800	8.914.800	5.197.490	5.197.490
Otros Activos	137.286.802	137.617.927	80.954.660	81.230.644
Total del Activo	2.230.410.166	2.231.491.028	1.502.839.831	1.503.946.793
Cuentas Contingentes Deudoras	26.063.841	26.063.841	21.707.782	21.707.782
Activos de los Fideicomisos	204.730.297	204.730.297	140.885.512	140.885.512
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza (Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat)	0	0	0	0
Otras Cuentas Deudoras de los Fondos de Ahorro para la Vivienda	0	0	0	0
Otras Cuentas de Orden Deudoras	3.165.737.026	3.165.737.026	2.622.190.543	2.622.190.543
Otras Cuentas de Registro Deudoras	0	0	0	0
Activos de los Encargos de Confianza para Operaciones en Criptoactivos soberanos	0	0	0	0


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Balance General

(Expresado en Bs)

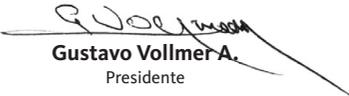
Pasivo y Patrimonio

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Junio 30 2022	Junio 30 2022	Diciembre 31 2021	Diciembre 31 2021
Captaciones del Público	1.823.046.005	1.823.046.005	1.154.891.095	1.154.891.095
Depósitos a la vista	1.570.251.992	1.570.251.992	1.023.269.150	1.023.269.150
Cuentas corrientes no remuneradas	512.733.788	512.733.788	291.052.226	291.052.226
Cuentas corrientes remuneradas	216.509.507	216.509.507	159.327.800	159.327.800
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	25.024.762	25.024.762	24.504.681	24.504.681
Depósitos y certificados a la vista	8.020.723	8.020.723	21.581.933	21.581.933
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	807.963.212	807.963.212	526.802.510	526.802.510
Fondos Especiales en Fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras obligaciones a la vista	30.172.350	30.172.350	16.202.825	16.202.825
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	132.985.339	132.985.339	79.491.279	79.491.279
Depósitos a plazo	0	0	1.034	1.034
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	89.636.324	89.636.324	35.926.807	35.926.807
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	481.610	481.610	1.802	1.802
Otros Financiamientos Obtenidos	303.002	303.002	9.488.728	9.488.728
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	302.965	302.965	9.488.628	9.488.628
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	37	37	100	100
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	2.778	2.778	5.743	5.743
Intereses y Comisiones por Pagar	11.979	11.979	203.850	203.850
Gastos por pagar por captaciones del público	11.979	11.979	187.850	187.850
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	0	0	16.000	16.000
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	182.916.040	183.996.902	139.852.271	140.959.233
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	2.006.761.414	2.007.842.276	1.304.443.489	1.305.550.451
Total del Patrimonio	223.648.752	223.648.752	198.396.342	198.396.342
Total del Pasivo y Patrimonio	2.230.410.166	2.231.491.028	1.502.839.831	1.503.946.793


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Estados Financieros

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

Estado de Resultados

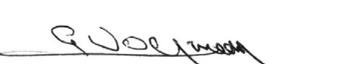
(Expresado en Bs)

Semestres finalizados	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursales en el Exterior
	Junio 30 2022	Junio 30 2022	Diciembre 31 2021	Diciembre 31 2021
Ingresos Financieros	30.551.541	38.440.220	48.908.555	55.404.656
Ingresos por disponibilidades	1.415	1.415	1.169	1.169
Ingresos por inversiones en títulos valores	655.069	690.301	25.684	396.544
Ingresos por cartera de créditos	29.732.057	37.585.504	48.878.218	55.003.459
Ingresos por otras cuentas por cobrar	4.487	4.487	3.484	3.484
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	158.513	158.513	0	0
Gastos Financieros	40.732.939	40.732.939	89.730.188	89.730.188
Gastos por captaciones del público	24.109.485	24.109.485	28.766.369	28.766.369
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	13.289.804	13.289.804	59.855.634	59.855.634
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banavih	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	1.760.937	1.760.937	1.064.802	1.064.802
Gastos por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Gastos por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros gastos financieros	1.572.713	1.572.713	43.383	43.383
Margen Financiero Bruto	(10.181.398)	(2.292.719)	(40.821.633)	(34.325.532)
Ingresos por recuperación de activos financieros	54.578	314.368	674	674
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	3.199.820	4.093.943	725.651	1.531.778
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	3.199.820	4.093.943	725.651	1.531.778
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
Margen Financiero Neto	(13.326.640)	(6.072.294)	(41.546.610)	(35.856.636)
Otros ingresos operativos	230.688.283	223.298.099	156.068.144	151.467.432
Otros gastos operativos	25.081.489	25.089.474	19.418.569	19.126.058
Margen de Intermediación Financiera	192.280.154	192.136.331	95.102.965	96.484.738
Gastos de Transformación	176.840.625	177.697.069	96.037.041	98.176.910
Gastos de personal	52.476.678	52.731.212	23.558.709	23.781.655
Gastos generales y administrativos	124.363.947	124.965.857	72.478.332	74.395.255
Margen Operativo Bruto	15.439.529	14.439.262	(934.076)	(1.692.172)
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	32.064.811	33.065.078	9.974.276	10.732.372
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	39.071.330	39.071.330	4.132.689	4.132.689
Margen Operativo Neto	8.433.010	8.433.010	4.907.511	4.907.511
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	102.916	102.916	694.653	694.653
Resultado Bruto antes de Impuesto	8.330.094	8.330.094	4.212.858	4.212.858
Impuesto sobre la Renta	99.277	99.277	45.797	45.797
Resultado Neto:	8.230.817	8.230.817	4.167.061	4.167.061
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	8.230.817	8.230.817	4.167.061	4.167.061
Aporte Losep	85.182	85.182	49.108	49.108


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Mercedes Rivas
Gerente de Contraloría


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

Venezuela

El desempeño económico en el primer semestre de 2022 estuvo caracterizado por la recuperación progresiva de la actividad económica interna tras el levantamiento completo de las medidas de contención del virus en el último trimestre de 2021 y el avance del plan de inmunización. En tanto que, el signo de la política económica se mantuvo en términos globales con el objetivo de estabilizar los precios y recuperar el dinamismo del crecimiento. El Banco Central de Venezuela (BCV) continuó con la política monetaria restrictiva y mayores intervenciones en las mesas de cambio de las instituciones financieras, lo que junto a la moderación de gasto fiscal, contribuyó a desacelerar los ajustes cambiarios y de precios. Acumulado a junio de 2022, el tipo de cambio mostró un incremento de 20,4 % respecto al cierre de 2021, muy por debajo del 190,9 % en igual lapso de 2021. Por su parte, los precios internos se mantuvieron en los primeros cinco meses del año 2022 (última información disponible) con ajustes intermensuales por debajo de un dígito, para alcanzar una variación de 23,9 %, (en 127,8 % en igual lapso de 2021).

De acuerdo con Comunicación Directa de la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), la producción en el mercado nacional alcanzó un promedio de 751 mil barriles diarios (mbd) en el primer semestre de 2022, para un aumento interanual de 207 mbd. Por fuentes secundarias, el incremento interanual resultó en 187 mbd para promediar 699 mbd. Por su parte, el precio de la cesta nacional, en línea con la aceleración en la tasa de crecimiento de los principales marcadores de crudo tras el conflicto entre Rusia y Ucrania, registró un incremento interanual de US\$/b 35,2 para un promedio de US\$/b 81,1.

Las reservas internacionales en poder del BCV cerraron en US\$ 10.268 millones en junio de 2022, lo que resultó en una caída de US\$ 585 millones respecto al cierre de diciembre de 2021.

En el ámbito fiscal, la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) alcanzó a Bs 8,2 millardos acumulado en los primeros seis meses de 2022, lo que significó un aumento interanual de 374,8 %. El mayor crecimiento se concentró en el Impuesto sobre la Renta con 518,3 %, para elevar su participación a 26,6 %, 620 puntos básicos (pb) por sobre el del primer semestre de 2021. El impuesto al valor agregado (IVA) sigue siendo, con una participación de 40,9 %, la primera fuente de ingreso tributario interno, con otras rentas internas y la renta aduanera que aportan 21,5 % y 11,0 %, respectivamente.

Síntesis de Resultados	2019	2020	2021	2022 ²
Producto Interno Bruto. Var %¹				
Total	(26,8 %)	n.d.	n.d.	n.d.
Sector petrolero	(19,1 %)	n.d.	n.d.	n.d.
Sector no petrolero	(27,3 %)	n.d.	n.d.	n.d.
Tipo de Cambio Oficial Promedio. Bs /US\$				
Fin de período	0,0	1,1	4,6	5,5
Promedio	0,0	0,3	3,4	4,7
Variación tipo de cambio %				
Fin de período	7.205,3 %	2.274,9 %	315,2 %	20,4 %
Promedio anual	28.643,6 %	2.269,0 %	879,1 %	37,2 %
Inflación (Nacional) %				
Variación acumulada	9.585,5 %	2.959,8 %	686,4 %	23,9 %
Variación promedio anual	19.906,0 %	2.355,1 %	1.588,5 %	266,5 %
Tasas de Interés. Fin de Período				
Activa promedio (6 principales bancos)	21,8 %	38,4 %	53,0 %	57,3 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	24,0 %	24,0 %	36,0 %	36,0 %

Notas:

(1) Las cifras de 2019 son la variación contra el primer trimestre del año 2018

(2) Al primer semestre del año, inflación hasta mayo 2022

Fuente: Banco Central de Venezuela y cálculos propios

En el ámbito monetario, el BCV mantuvo las medidas de contención de la liquidez vigentes desde 2018, pero redujo el coeficiente de encaje legal en 12 puntos porcentuales hasta 73 % y Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (Sudeban) autorizó la liquidación de créditos en Bs sobre el 10 % del saldo de los depósitos en moneda extranjera de libre convertibilidad al 21 de enero de 2022, lo que amplió contenidamente el espacio para la intermediación financiera. Además, se estableció una cuota mensual mínima obligatoria de 25 % sobre la cartera de créditos bruta, que deberá destinarse a la cartera única productiva nacional para financiar a los sectores agroalimentario, manufacturero, turístico, salud e hipotecario.

En materia de tasas de interés se aprobó un aumento de los réditos de las colocaciones desde el rango entre 4 % y 10 % a 8 % y 16 % para los créditos comerciales y microcréditos, mientras que el rédito de los créditos productivos pasó de 2 % a 6 %. Así mismo, se acordó incrementar la tasa de descuento, redescuento, reporto y anticipo desde 12 % hasta 19,2 %.

Por su parte, Sudeban instruyó a la banca para adecuar su capital social a un monto no menor al 3 % del activo total calculado con base en el saldo de cierre de diciembre de 2021, dividido en dos porciones iguales que se deberán constituir en el tercero y cuarto trimestre de 2022. El aporte estará compuesto como mínimo de 60 % en dinero en efectivo de los accionistas y el restante (40 %) de capitalización de los resultados acumulados.

En este ambiente monetario, la cartera de créditos bruta de la banca arrojó un crecimiento de 78,0 % y las captaciones del público de 63,7 % en el primer semestre de 2022. De allí que el índice de intermediación financiera, medido como el cociente de la cartera de créditos bruta entre captaciones del público mejoró a 19,4 % de 17,8 % en diciembre de 2021. Por otra parte, aunque la banca mantuvo sus esfuerzos por mejorar la eficiencia en su operación, el indicador Gastos de Personal + Generales y Administrativos / Activo Promedio pasó de 6,4 % al cierre de 2021 a 8,0 % al cierre del primer semestre de 2022 por el menor crecimiento del activo, el empuje en el precio de los insumos aún observado y limitaciones en el ajuste de los costos fijos. El ingreso financiero generado por las colocaciones crediticias se redujo a 13,7 % en el lapso analizado, en contraste con el aumento de 25,2 % experimentado en el costo de las captaciones del público, por lo que el indicador de rentabilidad/activo desmejoró desde 1,8 % en diciembre de 2021 a 1,5 % en junio de 2022. En contraste, el ROE cerró en 9,1 % en junio de 2022 frente a 8,3 % en diciembre de 2021.

Desde el lado del mercado asegurador, los resultados del primer semestre reflejaron el avance en la vacunación y las menores tasas de hospitalización, lo que desaceleró la tasa de crecimiento de los siniestros y las primas cobradas ante la perspectiva de un menor riesgo de salud, pero en conjunto el resultado de la gestión aseguradora fue superavitario.

De acuerdo con la última información publicada por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) a marzo de 2022, las primas netas cobradas aumentaron en 255,2 %, frente al 3.193,4 % del mismo período de 2021. Medidas en dólares, la Sudeaseg reporta US\$ 165,7 millones, que representa un crecimiento que pasa de 34,2 % en el primer trimestre de 2021 a 61,1 % en el primer trimestre de 2022. Por su parte, los siniestros pagados (neto de salvamentos) variaron en 328,7 % en el primer trimestre de 2022 desde 3.917,9 % experimentado en igual período de 2021. Expresados en dólares, alcanzaron los US\$ 93,7 millones, para un aumento interanual de 94,5 %, o 3.080 pb superior al registro de similar período de 2021. Con estos crecimientos de los siniestros y las primas cobradas, el indicador de siniestralidad (siniestros/primas) pasó de 55,7 % al cierre del primer trimestre de 2022 a 56,6 % en el mismo lapso de 2021.

El índice de cobertura, si bien mantiene un nivel suficiente para cubrir la siniestralidad potencial, cerró en 3,8 % en marzo de 2022, para una disminución interanual de 330 pb.

En los tres meses primeros de 2022, el resultado técnico bruto resultó positivo en US\$ 9,1 millones, en contraste con la pérdida de US\$ 87,4 millones registrada en el primer trimestre de 2021, un resultado favorable no observado desde 2015. Los gastos de administración registraron un aumento interanual de 241,7 % en el primer trimestre de 2022 (2.449,2 % en el primer trimestre de 2021) frente a 284,4 % de ajuste en los precios internos. La gestión global del sector asegurador presentó una utilidad financiera en el primer trimestre de 2022 de US\$ 436.000, frente a US\$ 20,5 millones de igual lapso de 2021.

Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursal en el Exterior

Balance General

(Expresado en miles de bolívares)

Activo Total

Bs 2.231.491
M I L E S

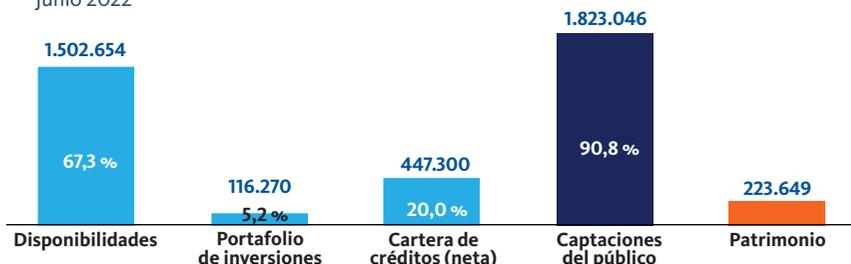
▲ **48,4 %**

Participación de Mercantil
en Total Activos **15,7 %**

(Cero en el Sistema
Financiero Privado)

Principales rubros del Balance General

Junio 2022



Disponibilidades

Bs 1.502.654
M I L E S

▲ **35,7 %**
en el semestre

Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **82,4 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **88,8 %**

Cartera de Créditos

Bs 447.300
M I L E S

▲ **78,8 %**
en el semestre

▲ Cartera Única Productiva
Bs 57.016 miles **352,4 %**
de aumento en el semestre.

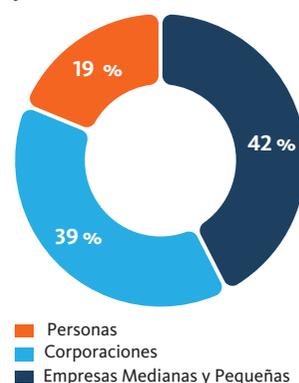
Cartera de Créditos Bruta
12,4 % de participación y cuarto lugar
en el Sistema Financiero Privado

El **99,1 %** de la Cartera de Créditos
está en situación vigente

Cobertura de **264,1 %** de cartera vencida y en
litigio (Cartera Consolidada)
(169,8 % sobre operaciones en Venezuela)

Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Junio 2022



Sistema Financiero Privado Venezolano

Sector	Posición	% de participación
Microcréditos	4	7,3
Agrario	3	11,4

Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ¹

	Promedios del Sistema	Junio 30 2022	Diciembre 31 2021	Junio 30 2021
Cartera vencida + Litigio / Cartera bruta (%)	5,0	1,5	1,2	0,1
Provisión cartera de crédito / Cartera vencida + Litigio (%)	198,7	169,8	202,5	2.222,5
Provisión cartera de crédito / Cartera Bruta (%)	9,9	2,6	2,5	2,5

(1) Sobre operaciones en Venezuela

Cartera Única Productiva Nacional ^a 30 de junio de 2022

Actividad	Saldo Mantenido (en miles de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	49.755	26,15	25,00	29	78	6,0	Cartera de créditos bruta al 31/05/2022 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	7.262	6,29	3,00	30	76	16,0	Cartera de créditos bruta al 31/12/2021

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

Captaciones del Público

Bs 1.823.046
MILES

↑ **57,9 %**

◆ Depósitos a la vista

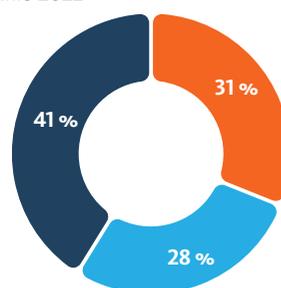
Bs 1.570.252 miles: **53,5 %**
(Representan el 86,1 % de los recursos captados)

◆ Depósitos de ahorro

Bs 132.985 miles: **67,3 %**

Depósitos por Segmentos de Negocios

Junio 2022



Personas ■
Corporaciones ■
Empresas Medianas y Pequeñas ■

Sistema Financiero Privado Venezolano

	Posición	% de participación
Depósitos de Ahorro	1	21,5
Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la vista	2	18,4
Depósitos en moneda extranjera	2	18,9

Patrimonio

Bs 223.649

M I L E S

▲ **12,7 %**

Patrimonio sobre activos

14,2 % (mínimo requerido 9 %)

Patrimonio sobre activos ponderados

37,6 % (mínimo requerido 12 %)
(Según las normas de la Sudeban)

Patrimonio (en miles de bolívares)



El aumento con respecto a diciembre de 2021 de Bs 25.253 miles, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2022 de Bs 8.231 miles, Bs 16.572 miles por operaciones y ajustes cambiarios. Así como, Bs 450 miles en remediación por planes de pensiones, neto del impuesto sobre la renta diferido.

Ganancias y Pérdidas

Las cifras del primer semestre de 2022 se comparan con respecto al semestre finalizado el 31 de diciembre de 2021

Margen Financiero Bruto

Bs -2.293

M I L E S

▲ **93,3 %**

El margen financiero bruto /activos financieros promedio se ubicó en **-1,2 %**

Ingresos Financieros

Bs 38.440

M I L E S

▼ **30,6 %**

principalmente en los ingresos por cartera de créditos

Gastos Financieros

Bs 40.733

M I L E S

▼ **54,6 %**

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

El índice de intermediación financiera

Cartera de créditos bruta / depósitos se situó en **25,1 %**

Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

Bs 4.094

M I L E S

▲ **167,3 %**

▲ La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 10.345 miles: **93,9 %**

Otros Ingresos, netos

Bs 192.099

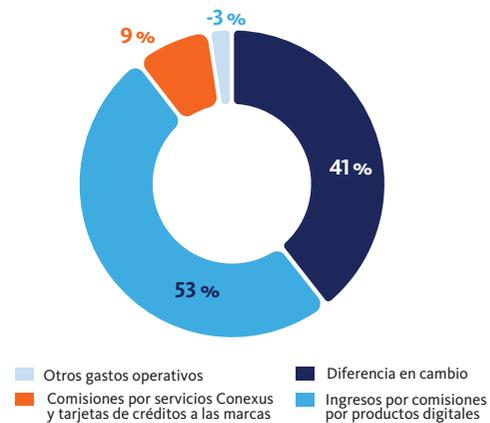
M I L E S

▲ **39,0 %**

Esta variación se debe principalmente a:

- ▲ Diferencia en cambio **Bs 24.497 miles: 44,5 %**
- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales **Bs 25.471 miles: 33,7 %**, incluye:
Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, ingresos por financiamiento de pólizas de seguros, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas **Bs 4.169 miles: 34,1 %**
- ▲ Otros gastos operativos **Bs 12.525 miles: 163,2 %**

Otros Ingresos, netos



Gastos de Transformación

Bs 177.697

M I L E S

▲ **81,0 %**

Esta variación de debe principalmente a:

- ▲ Gastos de personal **Bs 28.950 miles 121,7 %**
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▲ Gastos de servicios externos contratados **Bs 7.475 miles 36,5 %**, por concepto de:
 - **Bs 2.665 miles (29,7 %)** por gastos de traslado y comunicaciones
 - **Bs 4.810 miles (41,8 %)** por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas, así como para mantener los servicios de comunicación tanto con los clientes como con el personal con trabajo remoto.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 18.663 miles 106,0 %**
- ▲ Licencias y mantenimiento de software **Bs 8.658 miles 82,8 %**
- ▲ Aportes a organismos reguladores **Bs 3.160 miles 72,5 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 20,4 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 77,5 %

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 30 de junio de 2022, Mercantil, C. A. Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones, los principales son:

Impuestos y contribuciones	(Expresado en miles de Bs)
Impuesto al Valor Agregado	15.769
Impuestos Municipales	4.478
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	3.779
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	3.742
Impuesto a las transacciones financieras	3.922
Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología	670
Impuesto a los grandes patrimonios	593
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	436

Mercantil, C.A. Banco Universal y sus sucursales dieron cumplimiento con otros aportes previstos en las legislaciones a las cuales están sujetos.

De acuerdo con 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 18.345 miles y representan el 7,6 % de los gastos de transformación del Banco.

Indicadores

Mercantil, C.A. Banco Universal

Indicadores Relevantes

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Junio 30 2022 bolívars	Diciembre 31 2021 bolívars	Junio 30 2021 bolívars	Diciembre 31 2020 bolívars	Junio 30 2020 bolívars
Balance General ⁽¹⁾					
Total Activo	2.231.491.028	1.503.946.793	790.483.569	231.438.501	37.286.106
Cartera de créditos (neta)	447.300.057	250.106.134	150.507.034	30.449.019	4.299.738
Captaciones del público	1.823.046.005	1.154.891.095	542.879.230	126.263.634	19.111.987
Patrimonio	223.648.752	198.396.342	179.066.407	75.095.537	11.353.055
Cuentas de Resultados ⁽²⁾					
Margen financiero bruto	(2.292.719)	(34.325.532)	4.631.006	8.219.770	(110.375)
Margen de intermediación financiera	192.136.331	96.484.738	54.339.029	16.389.120	2.235.771
Gastos de transformación	177.697.069	98.176.910	50.038.218	7.577.729	2.005.356
Resultado bruto antes de impuesto	8.330.094	4.212.858	4.463.797	6.842.790	201.971
Resultado neto	8.230.817	4.167.061	4.208.398	6.239.580	201.565
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	(1,2)	(14,7)	6,3	34,9	(3,3)
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	101,0	131,6	92,1	51,6	104,5
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	9,9	5,1	6,0	29,3	5,9
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	0,9	1,0	1,6	9,8	2,0
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) ⁽¹⁾	37,6	52,5	66,4	92,6	93,5
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) ⁽¹⁾	14,2	17,0	28,8	42,5	47,2
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	1,5	1,2	0,1	0,0	0,8
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	264,1	374,4	3.323,0	18.050,7	275,5
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,3	2,1	2,2	2,4	2,3
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	20,4	17,4	18,8	14,0	18,7
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	77,5	90,3	82,3	42,9	79,4
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	82,4	95,9	92,2	117,9	114,1
Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público	88,8	99,7	105,6	148,8	153,3
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	25,1	22,1	28,3	24,7	23,0
Activos financieros / Total Activo	25,5	19,8	28,7	30,3	31,8
Activos financieros / Captaciones del público	31,3	25,8	41,7	55,6	62,1
Número de empleados	2.554	2.619	2.665	2.742	3.467
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela ⁽²⁾	209	217	218	218	218
Número de cajeros automáticos (ATM) ⁽³⁾	549	560	561	561	561
Número de puntos de venta (POS) ⁽⁴⁾	51.539	56.239	57.436	63.909	58.917
Canal Mercantil Aliado:					
Comercios	-	-	187	187	187
Participación de Mercado (%) ⁽⁵⁾					
Cartera de crédito bruta	12,4	9,9	13,2	10,6	9,4
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	18,4	19,9	20,2	17,2	3,7

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

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

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

(3) Cajeros automáticos operativos

(4) Puntos de Venta Físicos

(5) Sobre Operación en Venezuela y % participación en el sistema privado

Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

Direcciones Corporativas

MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1.

Edificio Mercantil.

Caracas 1050, Venezuela

Tel.: (58-212) 503.1111

mercan24@bancomercantil.com

www.mercantilbanco.com

@MercantilBanco

Centro de Atención Mercantil (CAM):

Tel.: (58-212) 600.2424 -(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

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

Edificio Teleport BP.

Bogotá, Colombia.

Teléfono: (57-1) 6585854

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
Caracas, Venezuela.
Septiembre de 2022.

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