

*Informe Primer*  
**Semestre 2024**

Mercantil Banco Universal.  
Subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros



# 2024 Informe Primer Semestre

## Contenido

Presentación	3
Indicadores Relevantes	4
Junta Directiva y Administración	7
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	8
Informe de la Junta Directiva	9
Estados Financieros Consolidados con Sucursal en el Exterior	28
Informe de los Comisarios	29
Estados Financieros	30
Entorno Económico	33
Análisis de Resultados Consolidados	37
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	43



Mercantil, C.A., Banco Universal, es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 21.548 millones, un patrimonio de Bs 3.219 millones y más de 2.500 trabajadores. Es la principal subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Mercantil Banco Universal cuenta, para el 30 de junio de 2024, con más de cuatro millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 191 oficinas a escala nacional y más de 52.100 puntos de venta; además dispone de acceso a todos los servicios de 24 horas a través de la banca telefónica, móvil celular, internet y el servicio de asistencia virtual MIA (Mercantil Inteligencia Artificial), canal que al cierre del semestre, alcanzó más de 734.000 conversaciones, siendo uno de los principales medios de interacción con los clientes.

Mercantil Banco Universal es el primer banco privado de Venezuela en Depósitos de Ahorro con 26,9 % de mercado y es cuarto en Depósitos en Moneda Extranjera y Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la Vista, con una participación de mercado de 13,4 % y 15,3 %, respectivamente.

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

Por intermedio de la Fundación Mercantil, desarrolla una importante labor de apoyo a diferentes instituciones de la comunidad, especialmente al sector educativo, ratificando su permanente compromiso social con el país.

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

Con 99 años de actividad financiera, a través de los años, Mercantil ha desarrollado un conjunto de principios y valores que conforman su Cultura, y son un referente de comportamiento empresarial responsable que orienta la creación de valor para sus grupos de interés, la contribución al desarrollo sostenible, y la integración de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión del negocio.

# Indicadores Relevantes

(Consolidados)

Junio 2024



Cartera de créditos /  
Captaciones del público ➔ **61,9 %**

Disponibilidades /  
Captaciones del público ➔ **60,0%**



ROE ➔ **15,5 %**

ROA ➔ **2,8 %**

Morosidad ➔ **1,0 %**



Número de  
empleados **2.585**



Puntos  
de Venta **52.189**



Oficinas en  
Venezuela <sup>(1)</sup> **190**

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

## Participación de Mercado

(Sistema financiero privado venezolano)



%	Lugar	
26,9	1º	Depósitos de ahorro
16,1	3º	Cartera de Créditos Bruta
15,3	4º	Captaciones Totales + Otras Obligaciones a la Vista
14,4	4º	Total Activo
13,4	4º	Depósitos en Moneda Extranjera

## Margen de Intermediación Financiera

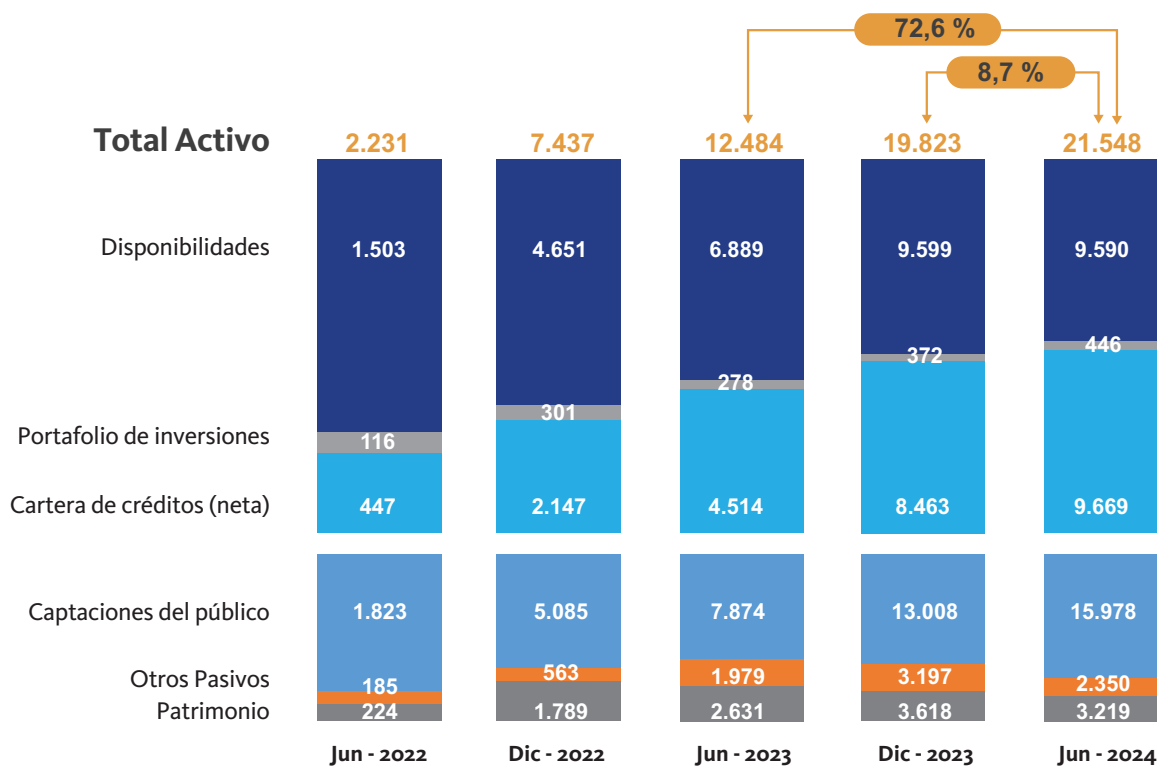


**Bs 2.600**  
MILLONES

Aumentos de 13,1% y 34,5% en comparación con el segundo y primer semestres de 2023, respectivamente.

## Estado de Situación Financiera

(Expresado en millones de Bs)







# Junta Directiva

**Principales** Gustavo Vollmer A.  
Presidente

Nelson Acosta B.  
Presidente Ejecutivo

Alfredo Travieso P.<sup>2</sup>  
Gustavo Galdo C.<sup>3</sup>  
Luis A. Marturet M.<sup>2,3</sup>  
Roberto Vainrub A.<sup>3</sup>  
Nelson Pinto A.<sup>1</sup>

**Suplentes** Alejandro González S.<sup>2,3</sup>  
Rafael Sánchez B.  
Pablo A. Dávila \*\*  
René Brillembourg C.<sup>1</sup>  
Claudio Dolman C.<sup>2</sup>  
Gustavo A. Vollmer S.<sup>1,3</sup>  
Gustavo Machado C.<sup>1</sup>

**Secretario** Rafael Stern S.

**Secretario Suplente** María Gabriela Fuenmayor

**Comisarios Principales** Leopoldo Machado  
Manuel Martínez Abreu

**Comisarios Suplentes** María Teresa De Faría  
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

**María Gabriela Fuenmayor**  
Secretario Suplente de la Junta Directiva

**José Felipe Bello C.**  
Gerente de Auditoría Interna

**Irene Costa F.**  
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, Nominaciones y Gobierno Corporativo; y de 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, Nominaciones y Gobierno Corporativo

(3) Miembro del Comité de Riesgo

(\*) Miembro del Comité Ejecutivo

(\*\*) Sujeto a la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban)

# 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, Piso 34, San Bernardino, Caracas, el día 30 de septiembre de 2024, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar la "Propuesta para la redacción del Artículo 4 de los Estatutos Sociales de Mercantil, C.A., Banco Universal, referente al Capital Social de la Compañía, en virtud del Aumento del Capital Social acordado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 09 de julio de 2024".
2. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 30 de junio de 2024, con vista al Informe de los Comisarios.
3. Elegir a los Comisarios y sus Suplentes y fijarles su remuneración.
4. Considerar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva.

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) La "Propuesta para la redacción del Artículo 4 de los Estatutos Sociales de Mercantil, C.A., Banco Universal, referente al Capital Social de la Compañía, en virtud del Aumento del Capital Social acordado en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 09 de julio de 2024"; b) 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, c) 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, 22 de agosto de 2024.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner

Secretario Junta Directiva

# Informe de la Junta Directiva

Caracas, 22 de agosto de 2024

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal (el Banco) correspondientes al primer semestre del año 2024.

Los Estados Financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2024 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**

En Venezuela, la actividad económica interna mantuvo en el primer semestre de 2024 la senda de recuperación iniciada en la última parte del año 2021, en medio de un favorable desempeño del mercado petrolero nacional, mayor expansión fiscal en vísperas de la contienda electoral del 28 de julio y menor deterioro del salario real ante la desaceleración de la tasa de inflación.

En efecto, en el mercado petrolero nacional, de acuerdo con la información publicada por la OPEP (Organización de Países Exportadores de Petróleo), la producción nacional promedió 884 mil barriles diarios (mbd) en el primer semestre de 2024, lo que significó un aumento de 115 mbd en relación con el primer semestre de 2023, mientras que por fuentes secundarias, el incremento resultó similar (+111 mbd). Destaca que una fracción importante de este crecimiento provino de Chevron tras el reinicio de sus operaciones en el país a finales de 2022, lo que se tradujo en la reapertura del comercio petrolero con EE.UU. En cuanto a los precios petroleros, medidos por la canasta reportada por la OPEP, alcanzaron un promedio de US\$/b 69,9 en el primer semestre de 2024, lo que supuso un aumento de US\$/b 10,4 en relación con el primer semestre de 2023, en claro contraste con la caída de US\$/b 21,6 experimentada en la primera parte de 2023.

Bajo este contexto, las reservas internacionales en poder del Banco Central de Venezuela (BCV) experimentaron un aumento de US\$634 millones al cierre de junio de 2024 al compararlo con el nivel de igual mes del año pasado, para cerrar en US\$ 10.305 millones, esto es el nivel más elevado desde julio del año 2022. Además, el Banco Central de Venezuela (BCV) continuó haciendo uso de reservas internacionales para financiar las intervenciones en el mercado cambiario y controlar así las presiones sobre el tipo de cambio, a lo que también contribuyó la oferta de divisas de Chevron. De allí, que el tipo de cambio oficial mostró una variación interanual de 33,9 % en junio de 2024, en claro contraste con el registro de 409,2 % experimentado en junio de 2023. Estos menores desplazamientos del precio de la divisa se traspasaron a inferiores ajustes interanuales de la tasa de inflación, desde 404,4 % en junio de 2023 hasta 51,4 % en junio de 2024.

Por otra parte, el BCV continuó con el uso activo de sus instrumentos de política monetaria. El encaje legal se mantuvo en 73 %, continuaron las penalizaciones por déficit de encaje y amplias colocaciones de títulos de cobertura. Bajo este contexto, la base monetaria continuó desacelerándose, al pasar de una variación interanual de 393,5 % en junio de 2023 a 163,5 % en junio de 2024, esto es el registro más bajo para igual mes desde el año 2016. Esta expansión de dinero primario junto con la creación secundaria de dinero vía créditos, determinó una expansión interanual de la liquidez monetaria de 208,0 % en junio de 2024, por debajo del registro alcanzado en igual lapso de 2023 (356,5 %).

Desde la esfera fiscal, por segundo año consecutivo el Gobierno no realizó ajustes al alza del salario mínimo, manteniéndose en Bs.130 y tampoco modificó el bono de alimentación (US\$40). En su lugar, incrementó otros bonos. Por el lado de los ingresos, la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) alcanzó US\$5.468 millones en el Primer Semestre de 2024 (US\$2.664 millones en el primer semestre de 2023).

En cuanto al desempeño del sistema bancario nacional, a pesar de que se mantuvieron las restricciones a la intermediación crediticia, la banca continuó priorizando la concesión de préstamos. En dólares equivalentes experimentó un aumento de US\$432 millones en el primer semestre de 2024, casi el doble del crecimiento experimentado en el primer semestre de 2023 (US\$261 millones), para cerrar en US\$1.859 millones en junio de 2024, siendo el registro más elevado desde octubre de 2018. Destaca que se mantuvo en 25 % el porcentaje que mensualmente la banca debió destinar a la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) y, como parte de ella, 15 % al financiamiento de apoyo a la mujer (Credimujer). Además, los créditos continuaron indexados al tipo de cambio oficial y se mantuvieron inalteradas las tasas de interés de la CPUN (6 %) y créditos comerciales y microcréditos (entre 8 % y 16 %).

Por su parte, la calidad de la cartera de créditos medida a través del indicador créditos vencidos + morosos/cartera bruta cerró en 2,2 % en junio de 2024, una leve desmejora frente al registro de 2,0 % de diciembre de 2023.

Refiriéndonos a las captaciones del público en moneda nacional y en línea con la desaceleración en el crecimiento de la liquidez monetaria, pasaron de un aumento de 115,7 % en el primer semestre de 2023, a 68,3 % en el primer semestre de 2024.

Respecto a los indicadores de eficiencia y en línea con las menores presiones inflacionarias del primer semestre del año, los gastos de personal + generales + administrativos aumentaron en 15,7 %, que al crecer por debajo del activo promedio (22,0 %) determinó una leve mejora en el indicador de eficiencia, al ubicarse en 6,6 % al cierre de junio de 2024 (6,7 % en diciembre de 2023).

En cambio, los indicadores de rentabilidad desmejoraron. El resultado neto de la banca disminuyó en 8,0 % en el primer semestre de 2024, lo que frente al aumento del activo y del patrimonio, determinó que el ROA cerrara en 4,4 % en junio de 2024 (6,6 % en diciembre de 2023) y el ROE alcanzó 22,1 % en junio de 2024 frente a 30,3 % en diciembre de 2023.

En cuanto a los Estados Financieros del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del primer semestre de 2024 fue de Bs.261 millones.

El activo total se situó en Bs.21.548 millones, 8,7 % por encima del nivel registrado en diciembre de 2023 de Bs.19.823 millones. El patrimonio alcanzó Bs.3.219 millones, 11 % inferior al registrado en diciembre de 2023, el cual se ubicó en Bs.3.618 millones.

Las captaciones del público se posicionaron en Bs.15.978 millones, 23 % superior respecto al nivel registrado en diciembre de 2023, de Bs.13.008 millones.

Durante el primer semestre de 2024, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzan la suma de Bs. 354 millones, que representan el 13,3 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

Durante el primer semestre de 2024 se pagó un dividendo en efectivo de Bs.419.042.877,54, a razón de Bs. 0,98 por acción.

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

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito al cierre del mes de junio de 2024, señalan que 77,8 % se encuentran respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la cartera contingente, la proporcionalidad de la garantía es de 76,2 % (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

El 97,0 % de los créditos otorgados a los segmentos Empresas Medias y Digital Empresas, poseen algún tipo de garantía, el segmento Banca Premium y Digital Personas poseen el 60,2 % de sus créditos garantizados y, los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativa tienen 71,3 % 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 2023, la Junta Directiva, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 30 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario vigente, además de aprobar operaciones activas que exceden los límites internos establecidos, consideró, aprobó y/o ratificó otras exposiciones crediticias superiores al 5 % del patrimonio, por un monto que asciende a la suma de Bs.1.592.450.000.

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

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

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

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

La cartera de créditos bruta del Banco experimentó un incremento de 15,3 % respecto al saldo arrojado al cierre del mes de diciembre de 2023, al ubicarse en Bs.7.207.746 miles. Así, el Banco se sitúa de cuarto (4°) en este rubro en el sistema financiero total, con una participación de mercado de 9,8 %. Por otra parte, considerando únicamente el Sistema Financiero Privado, al Banco le corresponde la tercera (3°) posición, con una participación de 16,1 %.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 1,4 %, menor que el del Sistema Financiero Venezolano, el cual reportó 2,2 %. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio disminuyó en relación a diciembre de 2023, al situarse en 178,9 % frente a 264,1 %.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente, por un 57,4 % de créditos destinados a financiar en primera instancia, capital de trabajo, seguido por los créditos agrícolas, con un 25,7%.

El crecimiento en las colocaciones fue promovido principalmente, por microcréditos y la cartera de consumo, los cuales registran incrementos de 119,9 % y 134,1 %, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre de diciembre de 2023.

La cartera de crédito bruta a junio de 2024, está distribuida en los siguientes sectores económicos:

Actividad	En Bolívars	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	1.852.706.330	25,70
Electricidad, Gas y Agua	4.223	0,00
Construcción	144.108	0,00
Comercio Mayor y Detal, Restaurantes y Hoteles	4.360.326.937	60,50
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	6.279.334	0,09
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes		
Inmuebles y Servicios Prestados a Empresas	949.027.929	13,17
Servicios Comunes, Sociales y Personales	5.365.308	0,07
Otras Actividades	33.892.129	0,47
<b>Total Cartera</b>	<b>7.207.746.298</b>	<b>100,00</b>

De conformidad con lo establecido en las diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia el sector microempresarial y a la CPUN, un porcentaje de la cartera de créditos bruta.

Exceptuando la cartera de Credimujer, al 30 de junio de 2024 el Banco logró un excedente basado en los porcentajes de medición exigidos, calculados sobre los saldos de cartera a las fechas requeridas por las normas aplicables.

En el siguiente cuadro se exponen las cuotas de cumplimiento total por cada sector:

	Porcentaje (%) Requerido	Porcentaje (%) Alcanzado
Microempresarial	3,00	3,58
CPUN		
Sector Agroalimentario	25,00	33,26
Credimujer	3,75	0,27

En cuanto a la evolución de la cartera de crédito dirigida al sector microempresarial, es de acotar que los microcréditos alcanzaron un crecimiento durante el primer semestre de 2024 en sus diversas modalidades de atención del 119,9 % respecto a diciembre de 2023, con un saldo de Bs.223.905 miles.

Por otra parte, los créditos destinados a la CPUN cerraron con un saldo de Bs.1.867.607 miles (incluye Sector Agroalimentario y Credimujer). Estos créditos en su mayoría fueron dirigidos al Sector Agroalimentario, los cuales están concentrados en el sector primario de los rubros maíz y arroz, así como al sector agroindustrial de los mismos. Por lo que corresponde a los créditos dirigidos al financiamiento de proyectos especiales para mujeres (Credimujer), los mismos han presentado retos importantes para su liquidación, con una evolución un poco más lenta de lo esperado, afectando el cumplimiento de la obligatoriedad fijada para esta cartera. Cabe destacar la serie de actividades desarrolladas por el Banco para promover e impulsar este tipo de financiamiento, tales como, las publicaciones realizadas en Redes Sociales (RRSS), la ejecución de campañas vía e-mail y pautas digitales, la publicidad del producto en el fondo de pantalla de la Página Web del Banco, la elaboración de una guía de preguntas frecuentes y su incorporación en MIA y también en la Página Web y, la captura de prospectos en eventos. Vale acotar que la cartera Credimujer del Banco ocupa el quinto lugar (5°) en el Sistema Financiero privado, con una participación de un 6,8 %.

### ***Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución***

Durante el primer semestre de 2024, el total de transacciones financieras realizadas, a través de los distintos canales del Banco fue de 462 millones de operaciones, representando un incremento de un 5 % en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior. Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo llegaron a 36.291, que equivalen al 0,008 % del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre.

Esas 36.291 transacciones reclamadas por un monto de Bs. 45.525.785, fueron reportadas a la Sudeban, a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero (SIF). Del total de transacciones reclamadas, 21.518 (59 %) fueron declaradas procedentes por un monto total de Bs. 22.487.261; 8.126 (23 %) fueron declaradas no procedentes por un monto total de Bs. 12.967.884; y, 6.647 (18 %) por un monto total de Bs. 10.070.640, se encontraban en proceso de solución.

De total de 21.518 transacciones reclamadas declaradas procedentes, 71,4 % corresponde a Cuentas de Depósitos (Cuentas Corrientes y Cuentas de Ahorros); 28 % a Tarjetas de Débito (TDD), 0,3 % a Tarjetas Prepagadas y 0,3 % a Tarjetas de Crédito (TDC). En el caso de las 8.126 transacciones reclamadas declaradas no procedentes, 76,8 % corresponden a Cuentas de Depósito (Cuentas de Ahorro y Cuentas Corrientes); 23 % a TDD, 0,1 % a TDC y, 0,1 % a Tarjetas Prepagadas. De las 6.647 transacciones reclamadas que se encontraban en proceso de solución, 52,6 % corresponden a Cuentas de Depósito (Cuentas de Ahorro y Corrientes); 46,2 % a TDD; 1 % a TDC y 0,2 % a Tarjetas Prepagadas.

Durante el período bajo análisis fueron interpuestas nueve (9) denuncias ante la Sudeban, que equivalen al 0,11 % del total de transacciones reclamadas declaradas no procedentes (8.126).



En el cuadro que se transcribe a continuación se resumen las transacciones reclamadas procedentes, no procedentes y en proceso de solución, segmentadas por instrumento, que fueron reportadas a la Sudeban a través del módulo de transmisión AT13 del (SIF):

Código Tipo Instrumento Reclamo	Tipo de Instrumento	Procedente				No Procedente				En Proceso			
		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs		Transacciones Reclamadas		En Bs	
		Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%	Cantidad	%	Monto	%
30	Tarjeta de Crédito	56	0,3	80.075	0,3	9	0,1	6.510	0	37	1	39.249	0,2
31	Tarjeta de Débito	6.022	28	4.032.940	18	1.864	23	3.888.891	30	3.074	46,2	3.803.199	37,8
32	Tarjeta Prepagada	59	0,3	33.995	0,1	6	0,1	843	0	13	0,2	13.636	0
34	Cheques	1	0	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0
36	Cheques de Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
37	Bonos de la Deuda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
39	Depósitos a Plazo Fijo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
40	Cuenta Corriente	15.072	70	18.215.839	81	6.111	75,1	8.951.840	69	3.287	49	6.111.201	61
41	Cuenta de Ahorros	306	1,4	124.112	0,6	136	1,7	119.800	1	236	3,6	103.354	1
42	Fideicomiso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
43	Crédito Hipotecario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Crédito de Vehículo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
46	Crédito Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
48	Crédito Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
50	Atención al Cliente y Servicios de Oficina	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totales</b>		<b>21.518</b>	<b>100</b>	<b>22.487.261</b>	<b>100</b>	<b>8.126</b>	<b>100</b>	<b>12.967.884</b>	<b>100</b>	<b>6.647</b>	<b>100</b>	<b>10.070.640</b>	<b>100</b>

Durante el semestre, se presentaron algunas incidencias en el canal Pago Móvil (Tpago) derivadas del desempeño de la plataforma tecnológica, las cuales fueron debidamente atendidas. Asimismo, continúan las mesas de trabajo en conjunto con la red Suiche 7B y Conexus para implementar las mejoras que permitan disminuir estos eventos.

En relación a las operaciones reclamadas con Tarjeta de Débito (TDD) en Puntos de Venta (POS), se continúan las mejoras en las plataformas tecnológicas por parte de las instituciones distintas al Banco, para disminuir las incidencias en ese canal.

Por su parte, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario señala en el informe de gestión correspondiente al primer semestre, que los casos decididos alcanzaron a cuatrocientos cincuenta y cinco (455), de los cuales once (11) fueron declarados procedentes, diez (10) de ellos alcanzaron la suma de Bs.23.393 y uno (1) por US\$1.597, mientras que los no procedentes se ubicaron en cuatrocientos cuarenta y cuatro (444), por Bs.4.240.284.

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 2024, la Red de Oficinas dispone un total de 191 agencias a nivel nacional; la Red de Cajeros Automáticos (ATM's) registra 816 equipos, ubicados en 213 locaciones; y, el Canal Puntos de Venta (POS) posee 52.189 dispositivos situados en 21.155 establecimientos. Por su parte, 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 33,8 %, siendo el mínimo regulatorio de 12 %.

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

Como antes se expresó, los Estados Financieros del Banco correspondientes al primer semestre de 2024 incluidos en esta Memoria, han sido examinados por los Auditores Externos del Instituto, señores “Lara, Marambio & Asociados (Deloitte)”, cuyo informe se encuentra anexo en la Memoria, el cual concluye en la razonabilidad de tales Estados Financieros.

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

El índice de liquidez calculado con la relación de las disponibilidades entre las captaciones del público se ubicó en 58,7 % y el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público en 59,0 %, siendo de 72,8 % ambos indicadores para diciembre de 2023. El Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 19,6 %, siendo el mínimo regulatorio de 9 %. Al 31 de diciembre de 2023 este índice se ubicó en 24,4 %. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 15,2 %, que para el segundo semestre de 2023 fue de 31,1 % y en relación a los activos fue de 2,8 %, mientras que para diciembre de 2023 fue de 6,7 %.

### ***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 2024, 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 1,05 – Excelente, manteniéndose en el mismo rango (Excelente) respecto de la calificación anterior, lo que demuestra que los planes y programas diseñados para prevenir y detectar las operaciones que se presumen o podrían relacionarse con PCLC/FT/FPADM se encuentran ajustados a las políticas y procedimientos internos, así como a la normativa legal vigente.

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

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

Durante el primer semestre de 2024, el Banco continuó ejecutando las acciones necesarias para ajustar sus actividades a las disposiciones y plazos establecidos en los distintos actos normativos que afectan las actividades del sistema financiero, emitidos por el Ejecutivo Nacional, la Sudeban y otras entidades oficiales, correspondiendo a la Junta Directiva conocer y resolver sobre dichas disposiciones.

Entre los actos normativos, destacan: a) Los lineamientos sobre el uso de tecnología de código de respuesta rápida (QR) en los medios de pagos – Circular Sudeban SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08723 de fecha 29 de diciembre de 2023; b) Los lineamientos sobre el uso de servicios de computación en la Nube - Circular Sudeban SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-08724 de fecha 29 de diciembre de 2023; c) La prohibición de trasladar los centros de cómputos, procesamientos y las bases de datos determinadas como principales y alternas a Territorio Extranjero - Circular Sudeban SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-00036 de fecha 08 de enero de 2024; d) El Manual de Especificaciones Técnicas AT49 "Operaciones de Pago Móvil y Biopago" del SIF (SB-MET-AT49 2024) - Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-GIDE-00901 de fecha 27 de febrero de 2024; e) El Manual de Especificaciones Técnicas del AT50 "Comisiones por Servicios" del SIF (SB-MET-AT50 2024) – Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01101 de fecha 01 de marzo de 2024; f) El Manual de Especificaciones Técnicas del AT51 "Operaciones a través de Puntos de Venta" del SIF (SB-MET-AT51 2024) – Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-GIDE-01102 de fecha 01 de marzo de 2024; g) La modificación de los límites que deben movilizar mensualmente las personas naturales para la apertura de cuentas nivel 1 y Nivel 2 – Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-01077 de fecha 03 de marzo de 2024; h) El procedimiento para la liquidación, autoliquidación, pago y declaración mensual de los aportes para la Ciencia, Tecnología, Innovación y sus aplicaciones. Providencia FONACIT (Fondo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación) Nro.015-004-2024 de fecha 09 de enero de 2024, G.O. Nro.42.813 de fecha 05 de marzo de 2024; i) Las normas para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Resolución Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo Nro.022 de fecha 30 de abril de 2024, G.O. Nro. 42.871 de fecha 03 de mayo de 2024; j) Ley de Protección de las Pensiones de Seguridad Social. Ley Especial emitida por la Asamblea Nacional en fecha 08 de

mayo de 2024, Gaceta Oficial (G.O) Nro. 6.806 Extraordinario de la misma fecha; k) Los lineamientos y consideraciones sobre el envío de Reportes de Actividades Sospechosas (RAS) – Circular UNIF-DDG-001617 de fecha 08 de mayo de 2024; l) Los lineamientos para la negativa de prestar servicio y obligación de informarlo a la Unidad de Inteligencia Financiera (reiteración) – Circular Unidad de Inteligencia Financiera (UNIF) UNIF-DDG-DSU-001774 de fecha 22 de mayo de 2024; m) Los aspectos a considerar en la aplicación del beneficio generado del resultado de las ganancias y pérdidas realizadas por las fluctuaciones cambiarias de las operaciones de ventas de divisas – Circular Sudeban SIB-II-GGR-GNP-03483 de fecha 30 de mayo de 2024; y, n) Los lineamientos para la autorización de Preapertura en Línea y Apertura en Línea de Cuentas, otros productos o servicios digitales y Aceptación de Contratos Electrónicos - Circular Sudeban SIB-OPCLC-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-03678 de fecha 13 de junio de 2024.

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

También durante el semestre, se atendieron visitas de la Sudeban, entre otras, las dirigidas a evaluar el área de cartera de crédito, inversiones, ganancias o pérdidas cambiarias y aspectos de Gobierno Corporativo; las practicadas a la Red de Oficinas en materia de Calidad del Servicio Bancario y a la Unidad de Atención al Cliente y Defensor del Cliente; y, la de Inspección Especial realizada en el área de PCLC/FT/FPADM, con la finalidad de evaluar la efectividad de las Políticas y Procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución N° 083.18 y demás normativas vigentes sobre esa materia emitidas por dicho organismo.

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

Además, en el período de la cuenta se efectuaron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, tales como, la Defensoría del Pueblo, la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec), los Bomberos de Miranda, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INSAPSEL), el Instituto Municipal de Aseo Urbano (IMAU), el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (CICPC), el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) y, distintas Alcaldías, todos en las áreas de su competencia.

### **Reconocimiento**

La prestigiosa revista especializada en temas financieros y bancarios, *Global Finance*, seleccionó en la categoría de los mejores bancos de Latinoamérica, a Mercantil, C.A., Banco Universal como el “Mejor Banco de Venezuela en el 2024”. *Global Finance* consideró factores objetivos cuantitativos, tales como el crecimiento de los activos, rentabilidad, alcance geográfico, relaciones estratégicas, desarrollo de nuevos negocios, innovación en productos y subjetivos, como los son, la opinión de los analistas de acciones, analistas de calificación crediticia, consultores bancarios y otros involucrados en la industria.

## Sostenibilidad

En Mercantil, C.A., Banco Universal, se promueve el Desarrollo Sostenible, a través de la incorporación de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en las decisiones de los negocios, con foco en crear valor a sus grupos de interés, contribuir con el bienestar social, la inclusión financiera, el desarrollo económico y la preservación medioambiental, siendo los principales objetivos de su Estrategia de Sostenibilidad, la gestión responsable del negocio, ser un buen ciudadano corporativo y, contribuir con el Desarrollo Sostenible. Dicha estrategia prioriza acciones alineadas con la Agenda Global 2030 para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), enfocándose en los objetivos, Salud y Bienestar, Educación y Calidad, Igualdad de Género, Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Ciudades y Comunidades Sostenibles, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas y, Acción por el Clima.

En línea con su compromiso de satisfacer las necesidades de sus clientes y favorecer la inclusión y educación financiera, se han desarrollado productos y servicios disponibles y accesibles mediante la tecnología e innovación.

Así, durante el primer semestre del año 2024, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus más de cuatro millones (4.000.000) de clientes activos.

La cartera de Tarjetas de Crédito (TDC) cerró en Bs.241.671.898, lo que representó 3,27 % del total de la cartera de crédito del Banco, contando al término del período con casi dos millones (2.000.000) de tarjetahabientes.

También al cierre señalado, el Banco registró una participación de mercado de un 13,4 %, convirtiéndose así en el cuarto (4°) del Sistema Financiero Privado, con más de US\$132 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$522 millones. Igualmente en el período se activaron más de cuarenta y cinco mil (45.000) nuevas cuentas en Moneda Extranjera (CME).

De igual modo, durante el semestre, se continuaron los esfuerzos de bancarización de adolescentes con foco en incentivar el ahorro en menores de edad mediante el producto “Mi Primera Cuenta”, habiéndose abierto unas once mil (11.000) cuentas, lo que representó un 14 % aproximado del total de cuentas abiertas.

De la misma manera en el período reseñado, se facilitó el acceso al financiamiento a distintos grupos, a través de los productos y servicios que dispone el Banco y se impulsó el Programa Credimujer, cuyos resultados fueron detallados previamente y el cual busca estimular, promover, incentivar, fomentar y apoyar el incremento de la producción de bienes y servicios en distintos sectores que conforman el aparato productivo nacional, siendo que en el primer semestre de 2024 se liquidaron ochenta y cuatro (84) casos por un total de US\$488 mil.

Por su parte, el *Chatbot* Mercantil Inteligencia Artificial (MIA), disponible en la Página Web y en la aplicación móvil del Banco, cumplió cinco (5) años. Al cierre del semestre MIA alcanzó 734.638 conversaciones, 33 % por encima de la cifra lograda en el mismo período del año anterior. Se totalizaron más de seis millones (6.000.000) de gestiones de esquemas de seguridad, 60.119 consultas de estatus de reclamos, 67.564 conversaciones del chat con agentes humanos y 175.918 consultas de saldo de cuentas. La experiencia del cliente mejoró sustancialmente, arrojando un NPS (*Net Promoter Score*) de 79,7 %. También MIA incorporó funcionalidades, tales como, la eliminación de preguntas de seguridad de la Banca en Línea Personas (MELP), referimientos de solicitud de Puntos de Venta (POS) y despliegue de menú para clientes Personas Jurídicas, resaltando que próximamente se estima incrementar sus capacidades para apoyar las gestiones de los clientes Personas Jurídicas, con lo que quedará demostrado que es la Asistente Virtual que ¡sí resuelve!. Desde que inició este servicio, las conversaciones de MIA alcanzan la cifra de 14.115.847, manteniéndose como uno de los canales digitales de interacción con el cliente más importantes.

Sobre la estrategia de *Open Banking* se han desarrollado distintas iniciativas para actualizar tecnológicamente las API (*Application Programming Interface*) de pagos, así como para incrementar la cantidad de clientes que se han integrado a los distintos botones de pago (Tarjetas, Móviles y Vuelto). Durante el semestre se registró un incremento de 9 % en la cantidad de transacciones y un crecimiento de 20 % en el monto recaudado. También se ha potenciado la comercialización del API de transferencia electrónica de datos, como un gran aliado en la automatización de los procesos financieros de las empresas, al procesar archivos de nómina, proveedores, domiciliación, fideicomiso, conciliación de Tarjetas de Crédito (TDC) y Débito (TDD) y conciliaciones especializadas (como pagos móviles). *Open Banking* ha permitido a los clientes aumentar sus recaudaciones digitales, favoreciendo transacciones más limpias y cómodas.

En cuanto a Mercantil Móvil Empresas (MELE), se incorporó la funcionalidad de Mercadeo de Divisas, la cual permite a los clientes Personas Jurídicas la compra y venta de moneda extranjera en los inventarios disponibles. Por su parte, en Mercantil Móvil Personas (MMP), se incluyeron las recargas de la empresa telefónica Movistar, sin previa afiliación. Actualmente, la calificación de esta aplicación es de 4.0 puntos en Android y de 3.9 puntos en iOS. A la fecha se mantiene el reto de cubrir las expectativas de los usuarios con nuevos productos y servicios.

Bajo el marco de la transformación digital y cumpliendo con el compromiso de entrega continua de valor, a MELP Nueva Experiencia se le agregaron todas las funcionalidades para lograr el cierre de la experiencia anterior. Su diseño amigable y dinámico permite realizar transacciones de manera fácil, desde cualquier dispositivo. Adicionalmente, MELP fue reconocida con el galardón Plata a los Innovadores Financieros de Fintech de las Américas, en la categoría de Innovación de Canales, dada la cantidad de funcionalidades de valor que posee.

En cuanto a Mercantil en Línea Empresas (MELE), al cierre de 2023 se desplegó a producción una nueva experiencia más intuitiva y moderna y se inició un piloto con noventa (90) clientes. A esta herramienta se le incorporaron nuevas funcionalidades. Esta nueva Banca en Línea permitirá homologar la experiencia de Personas y Empresas.

En el caso del Portal de Pagos Mercantil, este cuenta con unos sesenta mil (60.000) usuarios registrados, alcanzando una recaudación por pagos de servicios cinco (5) veces mayor a la registrada en igual período del año 2023. Fue mejorada la experiencia de uso añadiendo los logos de los comercios, lo que ha favorecido la ubicación de los recaudadores.

En lo que concierne al Servicio de Envío de Divisas, incluido en el Portal de Pagos Mercantil, ha experimentado un crecimiento sostenido en cantidad de operaciones desde su activación en diciembre de 2023, permitiendo que familiares o amigos de nuestros clientes puedan enviarles fondos de manera segura y confiable a su cuenta Mercantil en bolívares.

En cuanto a la herramienta TPago, esta cierra el primer semestre de 2024 con unas ciento ochenta y siete millones (187.000.000) de transacciones (P2P, P2C, C2P y Vuelto) y casi dos millones quinientos mil (2.500.000) afiliados a P2P y P2C, de los cuales unos dos millones cuatrocientos mil (2.400.000) son Personas Naturales. Se avanzó en la implementación de innovaciones para mejorar la experiencia del cliente e impulsar la recaudación. En este sentido, la aplicación se enriqueció con una nueva funcionalidad de solicitud de fondos. La aplicación mantiene una gestión de 18 % del total de operaciones de pago móvil y una calificación de 4.2 puntos de valorización en el *Market Place* de Android.

Por otro lado, en materia de Puntos de Venta (POS), se afiliaron 3.993 nuevos POS, con los cuales se llegó a facturar Bs. 1.598 millones. El primer semestre de 2024 cerró con 21.155 comercios afiliados y las facturaciones acumuladas fueron de Bs.41.028 millones.

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre del primer semestre de 2024 se totalizaron unas quinientas ochenta millones (580.000.000) de transacciones financieras y no financieras, de las cuales 99,55 % se realizaron por canales electrónicos.

A lo largo del primer semestre de 2024, se ejecutaron diversas campañas digitales pagas, a través de las Redes Sociales (RRSS) Instagram, Facebook, X (antes Twitter), LinkedIn y Google Ads para impulsar iniciativas estratégicas de negocios y marca, que dieron como resultado más de ciento siete millones (107.000.000) personas alcanzadas, por encima de doscientas cuarenta y cuatro millones (244.000.000) de impresiones y más allá de dos millones (2.000.000) de clics en el sitio web del Banco.

También el Banco, involucrado como está con sus colaboradores, desarrolla programas e iniciativas orientadas a mejorar sus condiciones laborales, sus capacidades profesionales y desarrollo dentro de la organización. Igualmente, de manera continua se esfuerza en ofrecer a sus colaboradores y familiares beneficios que garanticen su salud y bienestar. Como institución, el Banco reconoce que sus colaboradores son el activo más importante para alcanzar el éxito.

En línea con lo expuesto, en materia de Desarrollo y Ambiente Laboral, al cierre del primer semestre de 2024, el Banco contaba con una fuerza laboral de 2.484 trabajadores fijos, de los cuales 47 % correspondía a la Red de Oficinas.

En materia de captación y selección, en este primer semestre 2024 se siguieron reforzando las capacidades digitales de la organización mediante el ingreso de veintiocho (28) nuevos talentos captados para las áreas de Ciberseguridad, desarrollo web y ciencias de datos. Todos estos nuevos recursos concluyeron exitosamente las formaciones intensivas ofrecidas en *Bootcamps* internacionales de renombre y desde abril de 2024, se encuentran trabajando en diferentes proyectos relacionados con sus respectivas especialidades. En esa misma dirección y en forma complementaria se realizó un proceso especial de captación de talento para fortalecer al equipo de desarrollo del computador central (Mainframe). En total ingresaron diez (10) nuevos recursos en marzo de 2024, iniciando en ese mismo mes, su formación intensiva con consultores especializados en esa materia. En junio de 2024, concluyeron la formación y fueron asignados a diferentes proyectos en ejecución.

Por otro lado, en el primer trimestre de 2024, se culminó el programa de formación en técnicas de retroalimentación dirigido a todos los supervisores del Banco, para fortalecer nuestra retroalimentación y desarrollo. De igual manera, la implementación de la metodología OKR (*Objectives and Key Results*), iniciada en 2023, ha continuado avanzando de manera significativa. Como ya es habitual, se continúan impartiendo talleres y cursos presenciales y en línea, conferencias asociadas con diferentes áreas de conocimientos prioritarios para la organización, así como otros de carácter regulatorio o asociados al fortalecimiento de habilidades blandas para todos los niveles organizacionales. Cabe destacar que la modalidad de adiestramiento virtual sigue siendo la vía de formación más utilizada, representando el 78 % del total de horas de formación impartidas en el semestre. Es importante resaltar que el 93 % de los trabajadores del Banco participaron en alguno de los eventos de formación en el período mencionado.

En el área de desarrollo de talento, en este primer semestre de 2024, se diseñó el nuevo modelo de competencias actitudinales alineado con el propósito y estrategia de la organización. El modelo considera los roles de liderazgo, negocios/ventas, soporte y experiencia al cliente y competencias Mercantil que serán la base para la ejecución del diagnóstico de competencias en la organización. Para garantizar la ejecución y soporte de este proyecto, se adquirió la licencia de una herramienta automatizada, muy reconocida en el mercado latinoamericano para la realización del diagnóstico de competencias. En una primera fase, durante el segundo trimestre de 2024, se realizó el diagnóstico de competencias para los trabajadores de la unidad de Negocios del banco, cuyos resultados serán la base para definir y fortalecer la gestión de ventas y soporte al cliente a través de las acciones de desarrollo a ser implementadas a partir del segundo semestre del año 2024.



Por otra parte, enfocados en optimizar la atención al cliente se implementaron diversas iniciativas, entre las que destacan, la formación en materia de retroalimentación, trabajo en equipo y agilidad en las reuniones, una mayor participación, uso y fortalecimiento de la “Comunidad de Práctica de Atención al Cliente Mercantil” y, el reconocimiento público en la Comunidad de Práctica, de las oficinas ganadoras en el semestre y de los empleados con los mejores desempeños a nivel regional y nacional. Estas acciones, junto con la distribución de material de apoyo y la implementación de un esquema de incentivos, contribuyeron en general a fortalecer el trabajo colaborativo y a seguir consolidando nuestra posición como una institución referente en la calidad de servicio. En lo específico, estas acciones se reflejaron en un crecimiento en el *Net Promoter Score* (NPS) de la red de oficinas durante este primer semestre, alcanzando un promedio de 77,17 %. Este resultado representa un aumento del 6,33 % en comparación con el semestre anterior, evidenciando una mejora continua en la percepción de nuestros clientes sobre la calidad de la atención recibida.

En materia de compensación, el incremento acumulado del ingreso mensual de los trabajadores del Banco se ubicó en 15,79 % para el período de enero a junio de 2024. Este incremento es superior a la inflación acumulada para ese mismo período, la cual se calculó en 8,91 %, según la información publicada por el BCV, siendo este comportamiento de la inflación mucho menos agresivo que períodos anteriores. Igualmente, durante el primer semestre de 2024 para incentivar el logro de los objetivos estratégicos establecidos, se continuaron con los incentivos por cumplimiento de metas grupales e individuales para negocios y la Red de Oficinas y se implementaron los incentivos para las funciones de soporte.

Bajo el eslogan, “Sumamos una nueva manera de comunicarnos en la Organización”, desde abril de 2024, se empezaron a desarrollar una serie de encuentros periódicos “Cara a Cara”, entre la línea ejecutiva del Banco y colaboradores de distintos niveles de la organización para promover la comunicación directa y cercana. Esta iniciativa lleva por nombre “Encuentro con el Comité Ejecutivo” y en cada oportunidad, el Presidente Ejecutivo del Banco, acompañado de otros integrantes del Comité Ejecutivo, invitan a grupos de colaboradores a conversar sobre asuntos de interés común. Esta iniciativa favorece la comunicación, cercanía entre la alta dirección y los colaboradores del Banco, la transparencia y la integración. En estos encuentros se suministra información de primera mano sobre la visión, objetivos y planes de la organización directamente de los líderes y, a la vez, se comparten y escuchan ideas, sugerencias e inquietudes propias o de los equipos de trabajo de los asistentes.

En otro orden, Mercantil teniendo como prioridad el bienestar de sus trabajadores y su grupo familiar, nuevamente, y de forma temporal, siguió otorgando una póliza de exceso cuya prima es pagada totalmente por la empresa, brindando, así, una amplia red de proveedores y variedad de servicios que permiten cuidar de la salud de sus colaboradores y la de su grupo familiar directo.

Adicionalmente, en el Edificio Sede de Mercantil, C.A., Banco Universal, durante este semestre se sirvieron unos ciento noventa y dos mil (192.000) almuerzos, con un precio subsidiado por la empresa. Además, a través del Programa para Necesidades Razonables para los Trabajadores, se siguió apoyando a los colaboradores, mediante créditos orientados a la adquisición de vivienda principal, vehículos, motocicletas, lentes correctivos y atención a la salud (emergencias médicas propias o de familiares directos). En materia de Seguridad y Salud Laboral, se continuaron reforzando las actividades propias para la prevención de riesgos en el trabajo, cumpliendo con lo establecido en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual fue actualizado y aprobado por los colaboradores y Comité de Seguridad y Salud Laboral en el mes de junio de 2024. Durante este semestre, se brindó atención médica ocupacional al 24 % de los colaboradores a escala nacional. En abril de 2024, con motivo de la semana de la Seguridad y Salud Laboral, se realizaron jornadas oftalmológicas y nutricionales, atendiendo al 91 % de los colaboradores que se inscribieron para participar en estas jornadas de salud. También se realizaron audiometrías al 80 % de los colaboradores expuestos a ruidos y atención telefónica, según lo definido en las Notificaciones de Riesgo y, en los casos que aplicase, se hicieron las referencias médicas necesarias. Por otra parte, el Servicio de Seguridad y Salud Laboral siguió dando especial atención a los temas asociados a la Salud Mental, brindando apoyo psicológico a los colaboradores y organizando charlas sobre “La Salud Mental en las Empresas” y “La Ansiedad: La Otra Pandemia”.

De igual manera, el Banco desde sus inicios, desarrolla programas e iniciativas que maximizan la calidad de vida y el bienestar de las diferentes comunidades con quienes interactúa, las cuales inciden en las líneas de educación, inclusión financiera, promoción del emprendimiento, entre otras, procurando su crecimiento socioeconómico.

En ese sentido, la inversión social del Banco durante el primer semestre de 2024 realizada, a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, se destinó a la promoción del emprendimiento y a la educación.

Comprometidos con la promoción del emprendimiento, se dio continuidad a dos (2) de sus principales programas, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, mejor conocido como “Reto U” y el Concurso Ideas, los cuales brindan a los emprendedores un espacio para el encuentro, el desarrollo de capacidades que redundan en el fortalecimiento de sus propuestas y de aproximación a representantes del sector empresarial.

El Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, arribó a su vigésima (20°) edición, premiando las mejores propuestas de innovación social que se encuentren alineadas a la Agenda Global de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas (ONU), presentadas por estudiantes universitarios a escala nacional. Desde sus inicios en el año 2004, ha contado con Mercantil como patrocinante principal, integrando su Comité Organizador junto a Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham. Adicionalmente, se encuentran entre sus aliados, el Instituto de Estudios Avanzados de Administración (IESA), ONU Venezuela, KPMG, Opción Venezuela e Integrando la Vida, ofreciendo formación especializada a los participantes en temas como liderazgo, formulación de proyectos sociales, gestión financiera de proyectos y desarrollo sostenible.

Por su parte, Fundación Ideas convocó la XXIII edición anual de Concurso Ideas, que ha contado igualmente desde sus inicios con Mercantil como patrocinador principal y co-organizador, invitando a emprendedores de todo el país a presentar sus propuestas en esta competencia anual de planes de negocios, emprendimiento social y digital. En el marco de este concurso, Mercantil entrega el Premio Especial Mercantil Emprendedores Digitales y el Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales. Cabe destacar que colaboradores de Mercantil se vinculan como voluntarios en ambos concursos, participando como evaluadores en sus diferentes etapas, brindando formación y mentorías a los participantes.

En materia de aportes, durante el semestre se entregó uno (1) a la Universidad del Zulia, para la realización del XI Congreso Científico Internacional de la Facultad de Medicina, durante el cual se hizo énfasis al uso de la inteligencia artificial en la medicina e innovaciones en salud, congregando a más de cuatro mil (4.000) médicos, incluyendo jornadas de salud comunitarias y actividades de promoción de estilos de vida saludables en zonas populares del Estado Zulia.

También se dio respaldo a la Asociación Civil Centro al Servicio de la Acción Popular (CESAP) para el desarrollo de la primera malla curricular de la Universidad de Innovación Social Armando Janssens, actualmente en proceso de creación.

Igualmente, se patrocinaron eventos de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro, entre ellas, la Organización Social Católica San Ignacio (OSCASI), obra social del Colegio San Ignacio, Autismo dejando Huella, Vístete de sueños, Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño (INVEDIN), Fundahígado, Hogar Bambi, Fundación Techo, Asociación Civil Tejiendo Redes, Asociación de Damas Libanesas (ADALIVE), Instituto Venezolano Suizo Henry Pittier, la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) y la Universidad Monteávila.

También se contribuyó con la delegación que representó a Venezuela en los juegos paralímpicos de París 2024 y por segundo (2º) año consecutivo se patrocinó al Maratón CAF 2024, un evento verde y socialmente responsable que convocó a más de cinco mil quinientos (5.500) corredores a las calles y avenidas de Caracas y que cuenta con la certificación de *Council for Responsible Sport* (CRS).

Pasando a la materia del Voluntariado, como parte del impulso que el Banco quiere dar a su Programa de Voluntariado Corporativo, durante abril de 2024 se impartieron formaciones a los voluntarios para aumentar sus capacidades y reconocer su talento al momento de servir al otro, contando para ello con el apoyo del Dividendo Voluntario para la Comunidad (DvC) del cual Mercantil forma parte.

Al cierre del semestre se cuenta con doscientos diecisiete (217) voluntarios que progresivamente se han ido incorporando en actividades sociales y de ambiente, comenzando por la Ciudad de Caracas.

También en junio de 2024 y con motivo de la conmemoración del 60° aniversario del DVC, veintiséis (26) Voluntarios de Mercantil participaron en la Eco- Caminata organizada en el Municipio Baruta, mientras que ocho (8) voluntarios hicieron parte de una noche llena de alegría y buena música con interés social y cultural en la Concha Acústica de Bello Monte en apoyo a la Organización Nacional de Trasplantes de Venezuela (ONTV), orientando a los asistentes al evento, recolectando fondos en un potazo de apoyo a la ONTV y como parte de la producción durante el desarrollo del concierto.

A finales de abril de 2024, por segundo año consecutivo, se efectuó la recaudación de los aportes de los colaboradores de Mercantil, con los que fue posible preparar una gran sopa durante tres (3) días, que beneficiaron a unas trescientas sesenta (360) personas en situación de vulnerabilidad que acuden a los Comedores Madre Teresa de Calcuta (COMATEC) diariamente.

A partir de mayo de 2024, los Voluntarios de Mercantil iniciaron las actividades de recuperación de los jardines y zona boscosa de la Quinta Anauco, sede del Museo de Arte Colonial en Caracas, contando para ello con la guitura experta de la Sociedad Amigos del Árbol (Sadárbol) en el diseño de las actividades y orientación para preservar los lineamientos del paisajismo de la época, dentro de la práctica de la jardinería orgánica. Las mejoras en los accesos al bosque de la Quinta Anauco ya son visibles, destacando poco a poco en los jardines el desmalezamiento y limpieza de las caminerías y la adecuación de un lugar para la preparación del compost que será utilizado en la recuperación de los jardines en próximas jornadas que tienen lugar quincenalmente.

En junio de 2024, los Voluntarios de Mercantil regalaron a unos ciento cincuenta (150) abuelos que viven en el Hogar San José, ubicado en Caracas, no solo compañía, sino también momentos de alegría y baile.

Como eventos especiales y para conmemorar el Día de la Madre, Mercantil, junto a Tu Arte y Tu Vino organizó un compartir con las madres de Caracas, Maracaibo y Valencia. Cada una de las participantes, con distintos niveles de experiencia, pintó un cuadro con la guía de expertos, disfrutando de una experiencia única y distinta. Asimismo, para la celebración del Día del Padre, se realizó un torneo de dominó en la región Capital con la participaron de 44 equipos. Además, se entregaron entradas de cine a los padres de todas las regiones del país para celebrar este día especial en compañía de su familia.

En total durante el semestre, se dedicaron casi trescientas (300) horas a la formación de Voluntarios y más de quinientas (500) horas de Voluntariado, para un total de unas ochocientas (800) horas. Igualmente, participaron más de doscientos (200) Voluntarios en acciones que beneficiaron a más de un mil (1.000) personas.

Igualmente, el Banco está comprometido a operar bajo los más altos estándares éticos, arraigados en sus valores fundamentales, así como a cumplir con todas las normativas pertinentes. A tales efectos, cuenta con un eficaz sistema de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva PCLC/FT/FPADM, lo cual refleja su compromiso inquebrantable con la integridad y la transparencia en todas sus operaciones, 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.

Para concluir este Informe, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2024, 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 2024, último del período objeto de este informe, en Bs.61.914,00.

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

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Acosta B.

Luis A. Marturet M.

Gustavo Galdo C.

Claudio Dolman C.

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

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

### Situación Financiera

Consolidado

(Expresado en Bs )

	Activo	Junio 2024	Diciembre 2023
Disponibilidades		9.589.578.366	9.599.167.040
Inversiones en títulos valores		445.510.615	372.128.287
Cartera de créditos		9.668.835.328	8.463.436.527
Intereses y comisiones por cobrar		88.336.776	63.342.522
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales		232.227.947	168.454.683
Bienes realizables		0	0
Bienes de uso		17.723.628	19.669.782
Otros activos		1.505.312.162	1.136.635.572
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b>21.547.524.822</b>	<b>19.822.834.413</b>
	<b>Pasivo</b>		
Captaciones del público		15.978.059.732	13.008.210.976
Captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat (Banavih)		1.874.575	1.617.773
Otros financiamientos obtenidos		728.652.026	1.714.257.561
Otras obligaciones por intermediación financiera		10.532	44.262
Intereses y comisiones por pagar		27.275.091	22.267.694
Acumulaciones y otros pasivos		1.592.402.720	1.458.711.218
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>		<b>18.328.274.676</b>	<b>16.205.109.484</b>
	<b>Total del Patrimonio</b>	<b>3.219.250.146</b>	<b>3.617.724.929</b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>21.547.524.822</b>	<b>19.822.834.413</b>

### Estado de Resultados

Consolidado

(Expresado en Bs )

Semestre finalizado

	Junio 2024	Diciembre 2023
Ingresos financieros	1.505.213.442	1.504.118.578
Gastos financieros	675.687.260	589.859.400
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>829.526.182</b>	<b>914.259.178</b>
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	4.734.014	3.408.045
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	51.567.421	91.989.737
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>782.692.775</b>	<b>825.677.486</b>
Otros ingresos operativos	2.073.026.187	1.665.277.746
Otros gastos operativos	256.150.782	193.101.981
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	<b>2.599.568.180</b>	<b>2.297.853.251</b>
Gastos de transformación	2.276.974.379	1.992.073.788
<b>Margen Operativo Bruto</b>	<b>322.593.801</b>	<b>305.779.463</b>
Ingresos por bienes realizables	0	0
Ingresos operativos varios	71.907.324	35.538.087
Gastos por bienes realizables	0	0
Gastos operativos varios	84.909.828	69.319.565
<b>Margen Operativo Neto</b>	<b>309.591.297</b>	<b>271.997.985</b>
Ingresos extraordinarios	0	5.074.283
Gastos extraordinarios	2.513.552	8.002.712
<b>Resultado Bruto antes de Impuestos</b>	<b>307.077.745</b>	<b>269.069.556</b>
Impuesto Sobre La Renta	45.886.855	29.055.153
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>261.190.890</b>	<b>240.014.403</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>		
Reserva Legal	0	0
Otras Reservas de Capital	0	0
Resultados acumulados	261.190.890	240.014.403
Aporte Losep	3.127.185	2.747.454

(\*) 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, 23 de agosto de 2024

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 consolidado de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2024 y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros con sus notas es responsabilidad de la gerencia del Instituto. Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros con base en nuestros exámenes.


Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 22 de septiembre de 2023 a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.


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

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

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente el balance general consolidado de Mercantil, C.A. Banco Universal al 30 de junio de 2024 y los estados consolidados de resultado, cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el semestre terminado en esa fecha, de conformidad con las instrucciones y normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDIBAN), estas normas difieren en algunos aspectos de los principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,

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

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

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

# Estados Financieros

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

## Estado de Situación Financiera


(Expresado en Bs)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Junio 30 2024	Junio 30 2024	Diciembre 31 2023	Diciembre 31 2023
<b>Activo</b>				
<b>Disponibilidades</b>	9.353.412.815	9.589.578.366	9.469.997.920	9.599.167.040
Efectivo	4.500.908.966	4.500.908.966	4.797.932.177	4.797.932.177
Banco Central de Venezuela	3.677.624.864	3.677.624.864	3.957.359.385	3.957.359.385
Bancos y otras Instituciones financieras del país	61.490	61.490	42.084	42.084
Bancos y corresponsales del exterior	1.173.608.827	1.409.774.378	665.110.785	794.279.905
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.208.668	1.208.668	49.553.489	49.553.489
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
<b>Inversiones en Títulos Valores</b>	69.340.054	445.510.615	8.770.153	372.128.287
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	45.000.000	45.000.000	0	0
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	641	641	652	652
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	24.339.413	400.509.974	8.769.501	372.127.635
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
<b>Cartera de Créditos</b>	7.025.390.318	9.668.835.328	6.074.917.326	8.463.436.527
Créditos vigentes	6.894.449.209	9.584.978.481	6.063.458.191	8.483.758.829
Créditos reestructurados	211.374.444	211.374.444	120.198.994	120.198.994
Créditos vencidos	96.775.015	96.775.015	66.257.759	78.736.677
Créditos en litigio	5.147.631	5.147.631	0	0
(Provisión para cartera de créditos)	(182.355.981)	(229.440.243)	(174.997.618)	(219.257.973)
<b>Intereses y Comisiones por Cobrar</b>	73.927.871	88.336.776	53.696.152	63.342.522
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	51.992	991.300	60.312	263.879
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	64.521.189	77.990.787	48.991.074	58.433.877
Comisiones por cobrar	11.722.779	11.722.778	7.743.605	7.743.605
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(2.368.089)	(2.368.089)	(3.098.839)	(3.098.839)
<b>Inversiones en Empresas Filiales, Afiliadas y Sucursales</b>	2.710.718.903	232.227.947	2.463.843.021	168.454.683
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	232.227.947	232.227.947	168.454.683	168.454.683
Inversiones en sucursales	2.478.490.956	0	2.295.388.338	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
<b>Bienes Realizables</b>	0	0	0	0
<b>Bienes de Uso</b>	17.723.628	17.723.628	19.669.782	19.669.782
<b>Otros Activos</b>	1.502.494.386	1.505.312.162	1.133.483.197	1.136.635.572
<b>Total del Activo</b>	<b>20.753.007.975</b>	<b>21.547.524.822</b>	<b>19.224.377.551</b>	<b>19.822.834.413</b>
Cuentas Contingentes Deudoras	171.387.285	171.387.285	169.213.941	169.213.941
Activos de los Fideicomisos	2.406.155.782	2.406.155.782	1.647.703.674	1.647.703.674
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	38.398.135.030	38.402.363.839	32.217.838.218	32.222.010.533
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)

## Estado de Situación Financiera

(Expresado en Bs)

### Pasivo y Patrimonio

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Junio 30 2024	Junio 30 2024	Diciembre 31 2023	Diciembre 31 2023
<b>Captaciones del Público</b>	15.941.704.647	15.978.059.732	13.008.210.976	13.008.210.976
Depósitos a la vista	12.860.973.258	12.860.973.258	10.410.054.425	10.410.054.425
Cuentas corrientes no remuneradas	6.823.372.106	6.823.372.106	4.641.128.629	4.641.128.629
Cuentas corrientes remuneradas	2.162.273.704	2.162.273.704	1.270.584.252	1.270.584.252
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	92.862.421	92.862.421	95.757.391	95.757.391
Depósitos y certificados a la vista	121.087.078	121.087.078	165.074.860	165.074.860
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	3.661.377.949	3.661.377.949	4.237.509.293	4.237.509.293
Fondos especiales en Fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras obligaciones a la vista	516.183.417	516.183.417	340.279.936	340.279.936
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	1.512.874.392	1.512.874.392	1.091.786.485	1.091.786.485
Depósitos a plazo	0	36.355.085	0	0
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	1.051.673.580	1.051.673.580	1.166.090.130	1.166.090.130
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
<b>Obligaciones con el Banco Central de Venezuela</b>	0	0	0	0
<b>Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Habitat</b>	1.874.575	1.874.575	1.617.773	1.617.773
<b>Otros Financiamientos Obtenidos</b>	1.550.336	728.652.026	1.140.347.134	1.714.257.561
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	1.549.871	1.549.871	1.140.346.663	1.140.346.663
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	465	727.102.155	471	573.910.898
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones por Intermediación Financiera</b>	10.532	10.532	44.262	44.262
<b>Intereses y Comisiones por Pagar</b>	960.109	27.275.091	3.172.888	22.267.694
Gastos por pagar por captaciones del público	960.109	1.231.488	1.730.078	20.824.884
Gastos por pagar por obligaciones con el BCV	0	0	0	0
Gastos por pagar por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por pagar por otros financiamientos obtenidos	0	26.043.603	1.442.810	1.442.810
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
<b>Acumulaciones y Otros Pasivos</b>	1.587.657.630	1.592.402.720	1.453.259.589	1.458.711.218
<b>Obligaciones Subordinadas</b>	0	0	0	0
<b>Otras Obligaciones</b>	0	0	0	0
<b>Total del Pasivo</b>	17.533.757.829	18.328.274.676	15.606.652.622	16.205.109.484
<b>Total del Patrimonio</b>	3.219.250.146	3.219.250.146	3.617.724.929	3.617.724.929
<b>Total del Pasivo y Patrimonio</b>	<b>20.753.007.975</b>	<b>21.547.524.822</b>	<b>19.224.377.551</b>	<b>19.822.834.413</b>

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Estados Financieros

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

## Estado de Resultados

(Expresado en Bs )

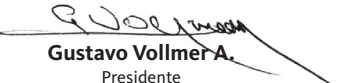
Semestres finalizados

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Junio 30 2024	Junio 30 2024	Diciembre 31 2023	Diciembre 31 2023
<b>Ingresos Financieros</b>	1.335.576.337	1.505.213.442	1.374.129.725	1.504.118.578
Ingresos por disponibilidades	118.808.030	118.808.030	10.052.402	10.052.402
Ingresos por inversiones en títulos valores	464.758	9.069.597	197.199	8.523.152
Ingresos por cartera de créditos	1.216.171.444	1.377.203.710	1.363.742.228	1.485.405.128
Ingresos por otras cuentas por cobrar	132.105	132.105	137.896	137.896
Ingresos por inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales	0	0	0	0
Ingresos por oficina principal y sucursales	0	0	0	0
Otros ingresos financieros	0	0	0	0
<b>Gastos Financieros</b>	651.634.048	675.687.260	572.704.904	589.859.400
Gastos por captaciones del público	235.192.146	235.462.877	184.181.842	201.336.338
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	287.093.377	287.093.377	325.843.765	325.843.765
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	2.272.147	26.054.628	14.498.601	14.498.601
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	127.076.378	127.076.378	48.180.696	48.180.696
<b>Margen Financiero Bruto</b>	683.942.289	829.526.182	801.424.821	914.259.178
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	1.127.185	4.734.014	630.332	3.408.045
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	45.741.293	51.567.421	81.362.005	91.989.737
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	45.741.293	51.567.421	81.362.005	91.989.737
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
<b>Margen Financiero Neto</b>	639.328.181	782.692.775	720.693.148	825.677.486
Otros ingresos operativos	2.224.685.643	2.073.026.187	1.779.005.179	1.665.277.746
Otros gastos operativos	256.125.548	256.150.782	193.073.823	193.101.981
<b>Margen de Intermediación Financiera</b>	2.607.888.276	2.599.568.180	2.306.624.504	2.297.853.251
<b>Gastos de Transformación</b>	2.269.926.318	2.276.974.379	1.985.013.103	1.992.073.788
Gastos de personal	922.058.080	924.757.730	642.884.986	645.456.055
Gastos generales y administrativos	1.347.868.238	1.352.216.649	1.342.128.117	1.346.617.733
<b>Margen Operativo Bruto</b>	337.961.958	322.593.801	321.611.401	305.779.463
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	56.539.167	71.907.324	19.706.149	35.538.087
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	84.909.828	84.909.828	69.319.565	69.319.565
<b>Margen Operativo Neto</b>	309.591.297	309.591.297	271.997.985	271.997.985
Ingresos extraordinarios	0	0	5.074.283	5.074.283
Gastos extraordinarios	2.513.552	2.513.552	8.002.712	8.002.712
<b>Resultado Bruto antes de Impuesto</b>	307.077.745	307.077.745	269.069.556	269.069.556
Impuesto sobre la Renta	45.886.855	45.886.855	29.055.153	29.055.153
<b>Resultado Neto</b>	<b>261.190.890</b>	<b>261.190.890</b>	<b>240.014.403</b>	<b>240.014.403</b>
<b>Aplicación del Resultado Neto</b>				
<b>Reserva Legal</b>	0	0	0	0
<b>Utilidades Estatutarias</b>	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
<b>Otras Reservas de Capital</b>	0	0	0	0
<b>Resultados Acumulados</b>	261.190.890	261.190.890	240.014.403	240.014.403
<b>Aporte Losep</b>	3.127.185	3.127.185	2.747.454	2.747.454

  
Nelson Acosta Bracho  
Presidente Ejecutivo

  
Alejandro Balestrini  
Gerente de Finanzas

  
Mercedes Rivas  
Gerente de Contraloría

  
Gustavo Vollmer A.  
Presidente

# Entorno Económico

La economía global siguió mostrando en el primer semestre de 2024 (IS24) una notable resiliencia frente a los shocks de origen geopolítico y el sesgo restrictivo de la política monetaria de los bancos centrales de las principales economías. Esta resistencia ha hecho que, entre otros, el Fondo Monetario Internacional (FMI) haya revisado al alza tanto su estimación de crecimiento global 2023, de 3,1 % a 3,3 %, y manteniendo su pronóstico de la variación del producto mundial en 3,2 % para 2024. Esa fortaleza destaca en particular, en los casos de Estados Unidos, con un mayor crecimiento del Producto Interno Bruto esperado en 2024 (2,6 %), aunque con un leve ajuste a la baja para China (5,0 %), con alta dependencia de la confianza de los consumidores y las exportaciones, mientras que la Eurozona se aleja de la zona recesiva (0,9 %).

Centrándonos en EE. UU., el resultado inflacionario de junio (3,0 % para el IPC) le confiere, junto a la más reciente lectura de desempleo, una mayor credibilidad a la narrativa del soft landing de la economía estadounidense. Las presiones inflacionarias se concentran principalmente en el sector de servicios, con un aumento del 5 %, mientras que el sector de bienes está experimentando deflación, con una disminución del 1,7 %. El principal factor detrás de las recientes presiones inflacionarias sigue siendo el componente de vivienda del Índice de Precios al Consumidor (IPC). Mensualmente su lectura moderó hasta el 0,2 % el incremento mensual más lento del año. Por su parte, el mercado laboral sigue dando una señal de aflojamiento progresivo, con una tasa de desempleo que alcanzó el 4,3 %, pero también reflejado en variables que vienen dando señales a la baja como la menor relación de vacantes a desempleo, la tasa de vacantes, la relación de renunciaciones a despidos, y el porcentaje de puestos cubiertos con personas de calificación menor a la requerida.

Síntesis de Resultados	IS - 2021	IS - 2022	IS - 2023	IS - 2024
<b>Mercado Petrolero Nacional. Promedio</b>				
Precio de la Cesta Venezolana (USD/b)	45,9	81,1	59,6	70,0
Producción de Crudo, Comunicación Directa (mbd)	545	751	769	884
Exportaciones de Crudo (mbd)	454	441	504	585
<b>Var. Anual</b>				
Precio de la Cesta Venezolana	51,8 %	76,6 %	-26,5 %	17,5 %
Producción de Crudo, Comunicación Directa	-21,6 %	37,8 %	2,4 %	15,0 %
Exportaciones de Crudo	-22,3 %	-2,9 %	14,3 %	16,1 %
<b>Liquidez Monetaria</b>				
Variación acumulada	260,4 %	103,4 %	104,4 %	71,0 %
Variación promedio anual	1.404,6 %	314,9 %	356,5 %	208,0 %
<b>Tipo de Cambio Oficial. Bs /USD</b>				
Fin de período	3,2	5,5	28,0	36,4
Variación Acumulada	190,9 %	20,4 %	60,2 %	1,4 %
Variación Anual	1.475,5 %	71,9 %	406,0 %	30,1 %
<b>Inflación (Nacional) %</b>				
Variación acumulada	322,0 %	38,0 %	108,4 %	8,9 %
Variación anual	2.507,9 %	157,2 %	404,4 %	51,4 %
<b>Tasas de Interés. Fin de Período</b>				
Activa promedio (6 principales bancos)	57,5 %	57,4 %	55,2 %	59,3 %
DPF 90 días (6 principales bancos)	36,0 %	36,0 %	36,0 %	36,0 %

Fuente: OPEP, Tanker Trackers, Banco Central de Venezuela y cálculos propios

En Venezuela, la actividad económica interna mantuvo en el IS24 la senda de recuperación iniciada en la última parte del año 2021, en medio de un favorable desempeño del mercado petrolero nacional, mayor expansión fiscal en vísperas de la contienda electoral del 28 de julio y menor deterioro del salario real ante la desaceleración de la tasa de inflación.

En efecto, en el mercado petrolero nacional, de acuerdo con la información publicada por la OPEP, la producción nacional promedió 884 mil barriles diarios (mbd) en el IS24, lo que significó el nivel más elevado para similar lapso desde el año 2019, además un aumento de 115 mbd en relación con el IS23, mientras que, por fuentes secundarias el incremento resultó similar (+111 mbd). Destaca que, una fracción importante de este crecimiento provino de Chevron tras el reinicio de sus operaciones en el país a finales de 2022, lo que se tradujo en la reapertura del comercio petrolero con EE. UU. De allí que la participación de EE. UU. en las exportaciones petroleras venezolanas, alcanzaron un promedio de 34,5 % en el IS24 (23,3 % en el IS23), solo antecedido por China con 41,1 % (67,7 % en el IS23), y seguido de España con 11,4 % (2,9 % en el IS23) y la India con 10,8 % (0 % en el IS23).

En cuanto a los precios petroleros, medidos por la canasta merey reportada por la OPEP, alcanzaron un promedio de USD/b 69,9 en el IS24, lo que supuso un aumento de USD/b 10,4 en relación con el IS23, en claro contraste con la caída de USD/b 21,6 experimentada en la primera parte de 2023.

Bajo este contexto, las reservas internacionales en poder del Banco Central de Venezuela (BCV) experimentaron un aumento de USD 634 millones al cierre de junio de 2024 al compararlo con el nivel de igual mes del año pasado, para cerrar en USD 10.305 millones, esto es, el nivel más elevado desde julio del año 2022. Además, el BCV continuó haciendo uso de reservas internacionales para financiar las intervenciones en el mercado cambiario y controlar así las presiones sobre el tipo de cambio, a lo que también contribuyó la oferta de divisas de Chevron. De allí que el tipo de cambio oficial mostró una variación interanual de 33,9 % en junio de 2024, en claro contraste con el registro de 409,2 % experimentado en junio de 2023. Estos menores desplazamientos del precio de la divisa se traspasaron a inferiores ajustes interanuales de la tasa de inflación desde 404,4 % en junio de 2023 hasta 51,4 % en junio de 2024.

Por otra parte, el BCV continuó con el uso activo de sus instrumentos de política monetaria. El encaje legal se mantuvo en 73 %, continuaron las penalizaciones por déficit de encaje y amplias colocaciones de títulos de cobertura. En efecto, la adjudicación de títulos de cobertura alcanzó USD 3.389 millones en el IS24 (USD 555 millones en el IS23), además resultó en el registro más elevado desde que iniciaron estas operaciones en abril de 2022. Bajo este contexto, la base monetaria continuó desacelerándose, al pasar de una variación interanual de 393,5 % en junio de 2023 a 163,5 % en junio de 2024, esto es el registro más bajo para igual mes desde el año 2016. Esta expansión de dinero primario, junto con la creación secundaria de dinero vía créditos, determinó una expansión interanual de la liquidez monetaria (M2) de 208,0 % en junio de 2024, por debajo del registro alcanzado en igual lapso de 2023 (356,5 %).

Desde la esfera fiscal, por segundo año consecutivo el Gobierno no realizó ajustes al alza del salario mínimo manteniéndose en Bs 130 y tampoco modificó el bono de alimentación (USD 40). En su lugar, incrementó el Bono de Guerra Económica (BGE) de los empleados públicos activos hasta USD 90 (antes USD 60), para los jubilados del sector público hasta USD 91 (antes USD 70) y para los pensionados hasta USD 33 (antes USD 25), bonos que son indexados al tipo de cambio oficial publicado por el BCV. Por el lado de los ingresos, la recaudación tributaria interna bajo la jurisdicción del Seniat alcanzó USD 5.468 millones en el IS24, lo que resultó el doble de la recaudación de igual lapso del año 2023 (USD 2.664 millones). En cuanto al desempeño del sistema bancario nacional, a pesar de que se mantuvieron las restricciones a la intermediación crediticia, la banca continuó priorizando la concesión de préstamos. En dólares equivalentes experimentó un aumento de USD 432 millones en el IS24, casi el doble del crecimiento experimentado en el IS23 (USD 261 millones) para cerrar en USD 1.859 millones en junio de 2024, siendo el registro más elevado desde octubre de 2018. Destaca que se mantuvo en 25 %, el porcentaje que mensualmente la banca debió destinar a la Cartera Única Productiva y como parte de ella, 15 % al financiamiento de apoyo a la mujer (Credimujer). Además, los créditos continúan indexados al tipo de cambio oficial y se mantuvieron inalteradas las tasas de interés de la cartera productiva (6 %) y créditos comerciales y microcréditos (entre 8 % y 16 %).

Por su parte, la calidad de la cartera de créditos medida a través del indicador créditos vencidos + morosos/cartera bruta cerró en 2,2 % en junio de 2024, una leve desmejora frente al registro de 2,0 % de diciembre de 2023.

Refiriéndonos a las captaciones del público en moneda nacional y en línea con la desaceleración en el crecimiento de M2, pasaron de un aumento de 115,7 % en el IS23 a 68,3 % en el IS24.

Respecto a los indicadores de eficiencia y en línea con las menores presiones inflacionarias del primer semestre del año, los gastos de personal + generales + administrativos aumentaron en 15,7 %, que al crecer por debajo del activo promedio (22,0 %) determinó una leve mejora en el indicador de eficiencia al ubicarse en 6,6 % al cierre de junio de 2024 (6,7 % en diciembre de 2023).

En cambio, los indicadores de rentabilidad desmejoraron. El resultado neto de la banca disminuyó en 8,0 % en el IS24, lo que frente al aumento del activo y del patrimonio, determinó que el ROA cerrara en 4,4 % en junio de 2024 (6,6 % en diciembre de 2023) y el ROE alcanzó 22,1 % en junio de 2024 frente a 30,3 % en diciembre de 2023.

El mercado de seguros mostró un favorable desempeño, en línea con la recuperación de la actividad económica interna y la estabilidad del tipo de cambio. En este sentido, las primas netas cobradas (medidas en Bs) registraron un crecimiento interanual de 78,5 % en el IS24, comparado con igual lapso del año anterior (532,5 % en el IS23), y medidas en dólares (como referencia el tipo de cambio de venta de cierre de mes publicado por el BCV) aceleró su tasa de crecimiento, al pasar de 25,0 % en el IS24, para alcanzar USD 479,9 millones. Además, casi 2/3 de las primas netas cobradas están concentradas en 5 aseguradoras de las 51 empresas que conforman el sector.

En relación con los siniestros pagados (netos de salvamento), estos registraron un aumento interanual de 104,1 % en el IS24 (437,5 % en el IS23), lo que medido en dólares resultó en un incremento interanual de 57 % en el IS24 (6,2 % en el IS23), para ubicarse en USD 257,9 millones. El mayor crecimiento de los siniestros pagados frente a las primas cobradas determinó una desmejora en el índice de siniestralidad, que pasó de 47,0 % en junio de 2023 a 53,7 % en junio de 2024, lo que resultó en el registro más elevado para similar período desde 2022.

El índice de cobertura de reservas (medido como el cociente entre las inversiones aptas para la representación de las reservas técnicas y las reservas técnicas), se redujo por cuarto año consecutivo hasta alcanzar 4,1 % en junio de 2024 (4,4 % en junio de 2023), lo que resultó en el nivel más bajo para similar período desde 2017, no obstante, en un nivel suficiente para cubrir la siniestralidad potencial del sector (habrá suficiente cobertura cuando el índice es mayor o igual a 1).

En cuanto a la gestión propia de la actividad aseguradora, medido a través del resultado técnico bruto, alcanzó una utilidad de USD 78,8 millones en el IS24, en claro contraste con el déficit de USD 67,2 millones en el IS23, además no se registraba un resultado superavitario para similar lapso desde 2015. En cuanto a los gastos de administración (gastos de personal y generales) desaceleraron su tasa de crecimiento interanual en línea con las menores presiones inflacionarias, desde 523,5 % en junio de 2023 hasta 77,1 % en junio de 2024.

Finalmente, en cuanto a los resultados financieros, si bien el sector se mantuvo con una utilidad financiera, registró una caída de más del 90 % en el IS24 comparado con igual lapso de 2023, para ubicarse en USD 1,6 millones.

# Análisis de Resultados

Consolidados con Sucursal en el exterior

## Estado de Situación Financiera

Las cifras se comparan con respecto al 31 de diciembre de 2023

### Activo Total

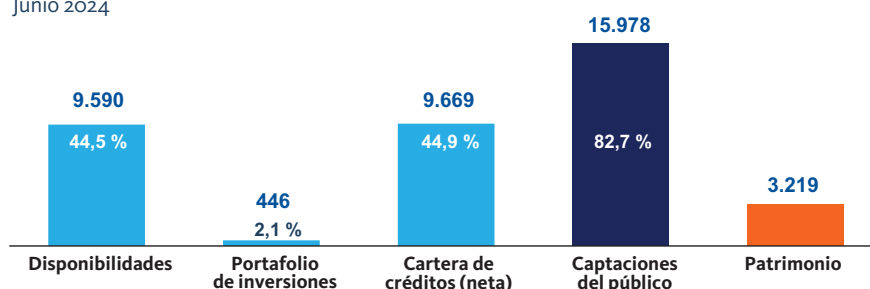
**Bs 21.548**  
MILLONES

▲ **8,7 %**

Participación de Mercantil  
en Total Activos **14,4 %**

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

Junio 2024



### Disponibilidades

**Bs 9.590**  
MILLONES

▼ **0,1 %**

### Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **60,0 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **62,8 %**

### Cartera de Créditos

**Bs 9.669**  
MILLONES

▲ **14,2 %**

En el semestre

Cartera Única Productiva Bs 1.532 millones  
82,6 % de aumento en el semestre.

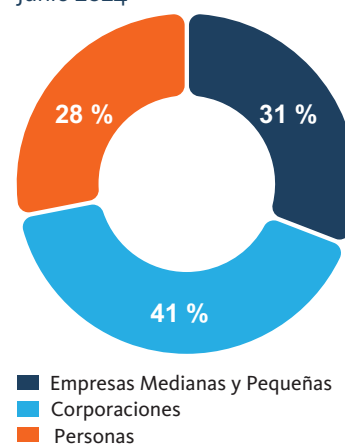
Cartera de créditos bruta 16,1 % de participación y  
tercer lugar en el Sistema Financiero Privado.

El 96,8 % de la Cartera de créditos está en situación  
vigente.

Cobertura de 225,1 % de cartera vencida y en litigio  
(Cartera consolidada)  
(178,9 % sobre operaciones en Venezuela).

### Cartera de Créditos por Segmentos de Negocios

Junio 2024



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

	Promedios del Sistema	Junio 30 2024	Diciembre 31 2023	Junio 30 2023
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	2,2	1,4	1,1	0,9
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	4,1	2,5	2,8	2,7

(1) Sobre operaciones en Venezuela

## Cartera Única Productiva Nacional <sup>a</sup>

30 de junio de 2024

Actividad	Saldo Mantenido (en millones de Bs)	Mantenido (%)	Requerido (%)	Número de deudores	Número de créditos otorgados	Tasas de interés anual máxima (%)	Base de cálculo
Agroalimentarios	1.853	33,26	min. 25,00	96	216	6,00	Cartera de créditos bruta al 31/03/2024 (no incluye valoraciones)
Credimujer	15	0,27	3,75	85	84	6,00	Cartera de créditos bruta al 31/03/2024 (no incluye valoraciones)
Microcréditos	224	3,58	3,00	85	98	16,00	Cartera de créditos bruta al 31/12/2023

(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. El 25 de octubre de 2023 fue publicado en Gaceta Oficial N° 42.742 la creación de un nuevo sector productivo desarrollado por las mujeres mediante proyectos que requieran financiamiento a fin de promover y fortalecer la soberanía económica nacional, así mismo, en noviembre de 2023, se fija un 15 % del 25 % previsto para la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN) de cada mes, esto es un 3,75% sobre el saldo de la cartera bruta al cierre del trimestre inmediatamente anterior, excluyendo el incremento por actualización de capital de la cartera comercial.

## Captaciones del Público

**Bs 15.978**  
MILLONES

▲ **22,8 %**

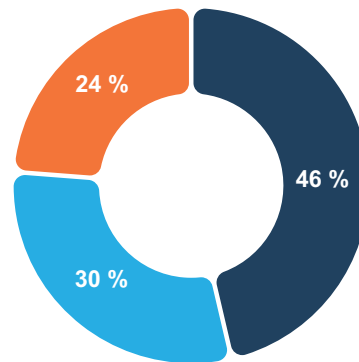
▲ **Depósitos a la vista**  
Bs 12.861 millones **23,5 %**  
(Representan el 80,5 % de los recursos captados)

▲ **Depósitos de ahorro**  
Bs 1.513 millones **38,6 %**

▼ **Cuenta corriente según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad**  
Bs 3.661 millones **-13,6 %**

## Depósitos por Segmentos de Negocios

Junio 2024



■ Personas  
■ Corporaciones  
■ Empresas Medianas y Pequeñas

## Sistema Financiero Privado Venezolano

	Posición	% de participación
Depósitos de Ahorro	1	26,9
Cartera de créditos bruta	3	16,1
Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la Vista	4	15,3
Depósitos en Moneda Extranjera	4	13,4
Total Activo	4	14,4



## Patrimonio

**Bs 3.219**  
MILLONES

↓ **11,0 %**

### Patrimonio sobre activos

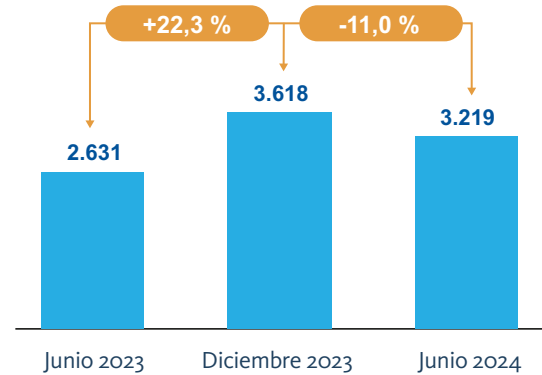
**19,0 %** (mínimo requerido 9 %)

### Patrimonio sobre activos ponderados

**33,8 %** (mínimo requerido 12 %)

(Según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

### Patrimonio (en millones de bolívares)



La disminución con respecto a diciembre de 2023 de Bs 398 millones, incluye principalmente el resultado neto acumulado del primer semestre de 2024 de Bs 261 millones, dividiendo en efectivo por Bs 419 millones, ganancia por ajustes diferencial cambiario neto por Bs 108 millones y pérdida neta por variaciones de crédito según lo establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) por Bs 361 millones.

## Estado de Resultados

Las cifras del primer semestre de 2024 se comparan con respecto al semestre finalizado el 31 de diciembre de 2023

## Margen Financiero Bruto

**Bs 830**  
MILLONES

↓ **9,3 %**

El margen financiero bruto / activos financieros promedio se ubicó en **18,0 %**

### Ingresos Financieros

**Bs 1.505**  
MILLONES  
↑ **0,1 %**

principalmente por los ingresos por cartera de créditos que representan 91,5 % del total de los ingresos financieros. Los ingresos por disponibilidades presentan una variación de 1.082 % para situarse en Bs 119 millones en el semestre.

### Gastos Financieros

**Bs 676**  
MILLONES  
↑ **14,6 %**

principalmente por el incremento en los gastos por otros financiamientos obtenidos por Bs 12 millones que presenta una variación de 79,7 %, y los otros gastos financieros de Bs 79 millones con una variación del 163,7%. Los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela y las captaciones del público representan 42,5 % y 34,8 %, respectivamente del total de los gastos financieros.

### El índice de intermediación financiera

↑ **Cartera de créditos / depósitos se situó en 60,5 %**

## Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

**Bs 52**  
MILLONES  
↓ **43,9 %**

▲ La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en Bs 229 millones con una variación del 4,6 %

## Otros Ingresos, operativos

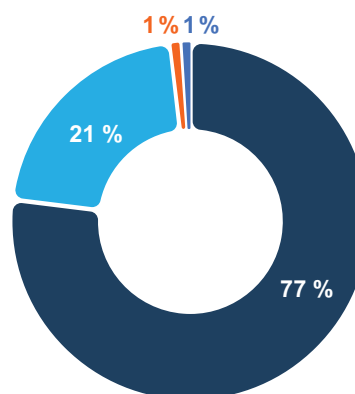
**Bs 2.073**  
MILLONES  
▲ **24,5 %**

Conformados principalmente por:

- ▲ Ingresos por comisiones por productos digitales Bs 1.595 millones, con 24,1 % de incremento: Comisiones por el uso de tarjetas de crédito y débito, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.
- ▲ Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de crédito a las marcas Bs 440 millones, con 19,9 % de incremento
- ▲ Diferencia en Cambio Bs 23 millones 100 % de aumento
- ▼ Otros ingresos operativos por Bs 15 millones (0,7 % de aumento), conformado principalmente por los ingresos por participación patrimonial en empresas filiales y afiliadas.

### Otros Ingresos, netos

Junio 2024



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

## Gastos de Transformación

**Bs 2.277**  
MILLONES  
▲ **14,3 %**

Conformados principalmente por:

- ▲ Gastos de personal **Bs 924 millones 43,3 %**  
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado.
- ▼ Gastos de servicios externos contratados **Bs 296 millones -44,4 %**, por concepto de:
  - **Bs 152 millones (55,9 %)** por gastos de traslado y comunicaciones
  - **Bs 144 millones (-67,0 %)** por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para optimizar el servicio prestado a través de las oficinas y canales electrónicos a los clientes.
- ▲ Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 346 millones 20,7 %**
- ▲ Licencias y mantenimiento de software de **Bs 211 millones 49,5 %**
- ▲ Impuestos y contribuciones por **Bs 146 millones 14,1 %**
- ▲ Aportes a entes reguladores por **Bs 96 millones 56,2 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de 24,2 %

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de 83,6 %

## Impuestos y Contribuciones

---

Para el semestre finalizado el 30 de junio de 2024, Mercantil, C.A. Banco Universal y su sucursal reportaron gastos por varios tipos de impuestos y contribuciones, los principales son:

Impuestos y contribuciones	(Expresado en millones de bolívares)
Impuestos Municipales	78
Impuesto a las transacciones financieras	60
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	52
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	44
Impuesto al Valor Agregado	20
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	13
Impuesto a los grandes patrimonios	6

---

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

De acuerdo a diversas disposiciones normativas, el Banco ha cancelado aportes obligatorios a distintos organismos oficiales, que en su conjunto, en el semestre, alcanzan la suma de Bs. 354 millones y representan el 13,3 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

# Mercantil, C.A. Banco Universal

## Indicadores Relevantes

### Resultados Consolidados con Sucursal en el Exterior

Semestre finalizado (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Junio 30 <b>2024</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2023</b> bolívares	Junio 30 <b>2023</b> bolívares	Diciembre 31 <b>2022</b> bolívares	Junio 30 <b>2022</b> bolívares
<b>Balance General</b>					
Total Activo	21.547.524.822	19.822.834.413	12.483.869.672	7.436.706.319	2.231.491.028
Cartera de créditos (neta)	9.668.835.328	8.463.436.527	4.513.725.696	2.147.176.306	447.300.057
Captaciones del público	15.978.059.732	13.008.210.976	7.874.336.449	5.085.425.561	1.823.046.005
Patrimonio	3.219.250.146	3.617.724.929	2.630.759.925	1.788.913.674	223.648.752
<b>Cuentas de Resultados</b>					
Margen financiero bruto	829.526.182	914.259.178	1.143.467.742	409.417.783	(2.292.719)
Margen de intermediación financiera	2.599.568.180	2.297.853.251	1.932.406.564	779.320.115	192.136.331
Gastos de transformación	2.276.974.379	1.992.073.788	1.107.812.133	332.838.806	177.697.069
Resultado bruto antes de Impuesto	307.077.745	269.069.556	759.309.255	423.141.058	8.330.094
Resultado neto	261.190.890	240.014.403	635.243.572	369.690.728	8.230.817
<b>Indicadores de Rentabilidad (%)</b>					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	18,0	36,7	62,5	86,6	(1,2)
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	69,5	62,4	43,4	49,8	101,0
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	31,1	31,1	54,9	85,8	9,9
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	6,7	6,7	12,6	12,9	0,9
<b>Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)</b>					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12 %) <sup>(1)</sup>	33,8	44,6	58,6	82,8	37,6
<b>Índice de Solvencia (%)</b>					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9 %) <sup>(1)</sup>	19,0	23,8	26,7	41,2	14,2
<b>Indicadores de Calidad de Créditos (%)</b>					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	1,0	0,9	0,9	0,7	1,5
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	225,1	278,5	282,2	357,5	264,1
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	2,3	2,5	2,7	2,5	2,3
<b>Indicadores de Eficiencia (%)</b>					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	24,2	39,4	21,9	22,7	20,4
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	83,6	82,0	54,8	40,8	77,5
<b>Indicadores de Liquidez (%)</b>					
Disponibilidades / Captaciones del público	60,0	73,8	87,5	91,5	82,4
Disponibilidades e Inversiones / Captaciones del público	62,8	76,7	91,0	97,4	88,8
<b>Otros Indicadores (%)</b>					
Cartera de créditos / Captaciones del público	60,5	65,1	57,3	43,3	25,1
Activos financieros / Total Activo	47,5	45,3	39,0	33,4	25,5
Activos financieros / Captaciones del público	64,1	69,0	61,9	48,9	31,3
<b>Número de empleados <sup>(3)</sup></b>	2.585	2.552	2.521	2.512	2.554
<b>Red de Distribución</b>					
Oficinas en Venezuela <sup>(2)</sup>	190	193	200	203	209
Número de cajeros automáticos (ATM) <sup>(4)</sup>	569	589	564	551	549
Número de puntos de venta (POS) <sup>(5)</sup>	52.189	52.397	50.399	51.932	51.539
<b>Participación de Mercado (%) <sup>(6)</sup></b>					
Cartera de crédito bruta	16,1	16,9	14,7	15,1	12,4
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	15,3	16,2	16,6	18,4	18,4

(1) De acuerdo con las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) (mínimo 12 % y 9 % a partir de julio 2019) Se obtiene de dividir el patrimonio mas provisión generica y anticíclica para cartera de créditos y microcréditos entre el total de activos menos las colocaciones y disponibilidades mantenidas en el Banco Central de Venezuela (BCV), así como bonos y obligaciones emitidos por el BCV y Petróleos de Venezuela, S.A.

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

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

(4) Cajeros Automáticos operativos

(5) Puntos de Venta físicos

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

# Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales

## Direcciones Corporativas

### MERCANTIL, C.A. BANCO UNIVERSAL

Avenida Andrés Bello N° 1  
Edificio Mercantil  
Caracas 1010, Venezuela  
Tel.: (58 212) 503.1111  
mercan24@bancomercantil.com  
www.mercantilbanco.com  
@MercantilBanco  
Centro de Atención Mercantil (CAM):  
Tel.: (58 212) 600.2424 - 503.2424

### COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Avenida Andrés Bello N° 1  
Edificio Mercantil, piso 16  
Caracas 1010, Venezuela  
Tel.: (58 212) 503.1670  
mcomunicacionesc@bancomercantil.com

## Sucursal Internacional

### CURAZAO

Gaitowey 35 Willemstad, Curaçao  
Tel.: (5999) 432.5000  
ealberto@bancomercantil.com

## Oficinas de Representación

### BOGOTÁ

Calle 127 # 70G-78  
Oficina 400  
Edificio Regus  
Bogotá, Colombia  
Tel.: (+57 317) 666.9504  
mferro@bancomercantil.com

### LIMA

Av. Canaval y Moreyra N° 452, pisos 15 y 17  
San Isidro, Lima 27, Perú  
Tel.: (511) 442.5100  
rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com







*Avenida Andrés Bello N° 1,  
Edificio Mercantil, Caracas 1050, Venezuela.*



*Teléfono: (58-212) 503.1111*



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