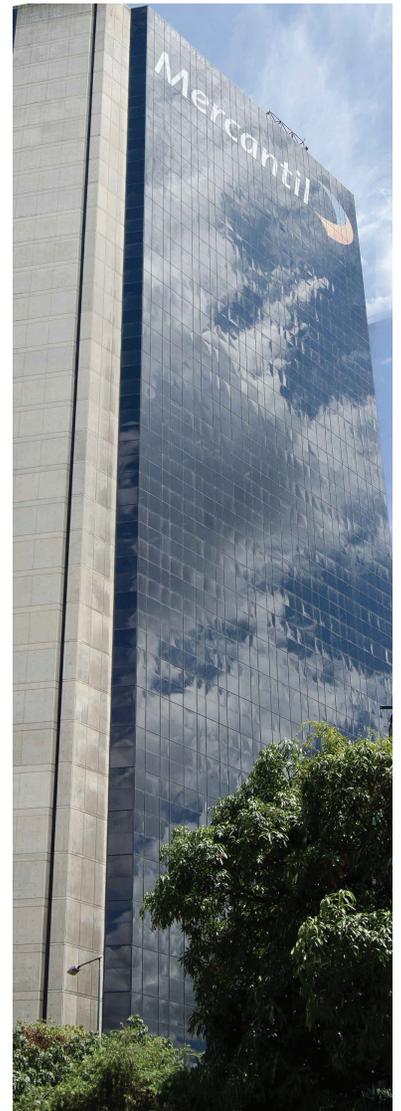


Informe **Anual 2024**

Contenido

Hacia el nuevo siglo Mercantil	3
Presentación	5
Indicadores Relevantes	6
Junta Directiva y Administración	9
Convocatoria Asamblea General Ordinaria	10
Informe de la Junta Directiva	11
Estados Financieros Consolidados con Sucursal en el Exterior	32
Informe de los Comisarios	33
Estados Financieros	34
Entorno Económico	36
Análisis de Resultados Consolidados	42
Direcciones Corporativas y Oficinas Internacionales	51



Hacia el nuevo siglo Mercantil

Nos enorgullece presentar el informe de resultados 2024, que marca el inicio de la conmemoración de un hito trascendental en la historia de Mercantil: la celebración de nuestros primeros 100 años.

Desde nuestros inicios, en marzo de 1925, hasta la celebración de este primer siglo de existencia, Mercantil ha pasado de ser un banco nacido en la ciudad de Caracas, a convertirse en una multinacional de servicios financieros, comprometida profundamente con las comunidades donde está presente.

Durante un siglo, hemos sido un referente de excelencia, innovación y compromiso con nuestros clientes y comunidades. Este informe no solo refleja los logros alcanzados en el último año, sino que también celebra un legado de 100 años de trayectoria, crecimiento y adaptación a los desafíos de cada época.

Los resultados de 2024 son un testimonio del arduo trabajo, la dedicación y la visión estratégica que han caracterizado a Mercantil a lo largo de su historia. En un entorno dinámico y competitivo, hemos logrado mantenernos a la vanguardia, superando las expectativas y generando valor para nuestros accionistas, clientes y colaboradores. Este informe detalla los indicadores financieros más relevantes, estados financieros, análisis de los resultados consolidados, entre otras informaciones destacadas de nuestra organización.

Al celebrar nuestro centenario, reafirmamos nuestro compromiso de seguir construyendo un futuro próspero para Mercantil, basados en nuestros valores fundamentales y adaptándonos a las nuevas tendencias y oportunidades del mercado. Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores, aliados y accionistas por ser parte fundamental de nuestra historia y por permitirnos celebrar juntos este hito tan significativo.

Estamos convencidos de que el futuro de Mercantil está en manos de nuestros clientes. Por eso, seguiremos trabajando arduamente para merecer su confianza y para construir juntos un futuro de bienestar e innovación.

¡Gracias por ser parte de nuestra evolución!







Mercantil C.A., Banco Universal es una institución líder en el sistema financiero venezolano con activos consolidados de Bs 35.409 millones, un patrimonio de Bs 7.301 millones y más de 2.600 trabajadores. Es la principal subsidiaria de Mercantil Servicios Financieros, la primera y más completa empresa de servicios financieros en Venezuela.

Mercantil cuenta, para el 31 de diciembre de 2024, con más de cuatro millones de clientes que utilizan sus productos y servicios a través de una red de canales compuesta por 184 oficinas a escala nacional y más de 60.100 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 1.178.000 conversaciones, siendo uno de los principales medios de interacción con los clientes.

Mercantil C.A., Banco Universal es el primer banco privado de Venezuela en Depósitos de Ahorro con 27,4 % de mercado, es tercero en Depósitos en Moneda Extranjera y cuarto en Captaciones Totales más Otras Obligaciones a la Vista, con una participación de mercado de 13,3 % y 14,9 %, respectivamente.

Desde su fundación en 1925, participa principalmente en el mercado venezolano mediante el financiamiento al comercio y los servicios, la construcción, la agricultura, el turismo y la manufactura. 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 y Mastercard 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 y emprendimiento, ratificando su permanente compromiso social con el país.

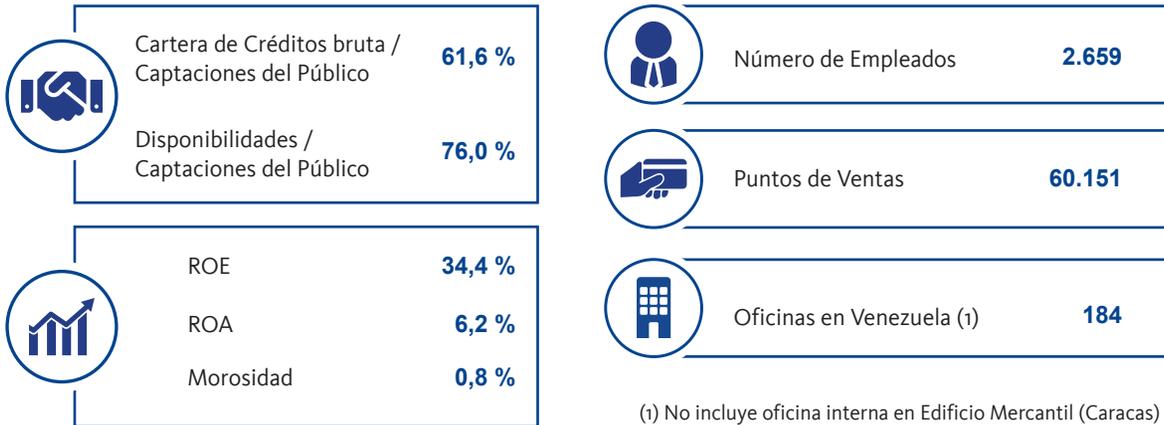
La misión de Mercantil Banco Universal es “Satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros, así como las aspiraciones de sus trabajadores, apoyando el fortalecimiento de las comunidades donde actúa y agregando valor a sus accionistas permanentemente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

Con 100 años de actividad financiera, a través de los años, Mercantil ha desarrollado un conjunto de principios y valores que conforman su Cultura y que 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)

Diciembre 2024



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

Participación de Mercado

(Sistema financiero privado venezolano)

%	Lugar	
27,4	1	Depósitos de Ahorro
13,3	3	Depósitos en Moneda Extranjera
14,9	4	Captaciones Totales + Otras Obligaciones a la vista
14,2	4	Total Activo
12,5	4	Cartera de Créditos Bruta



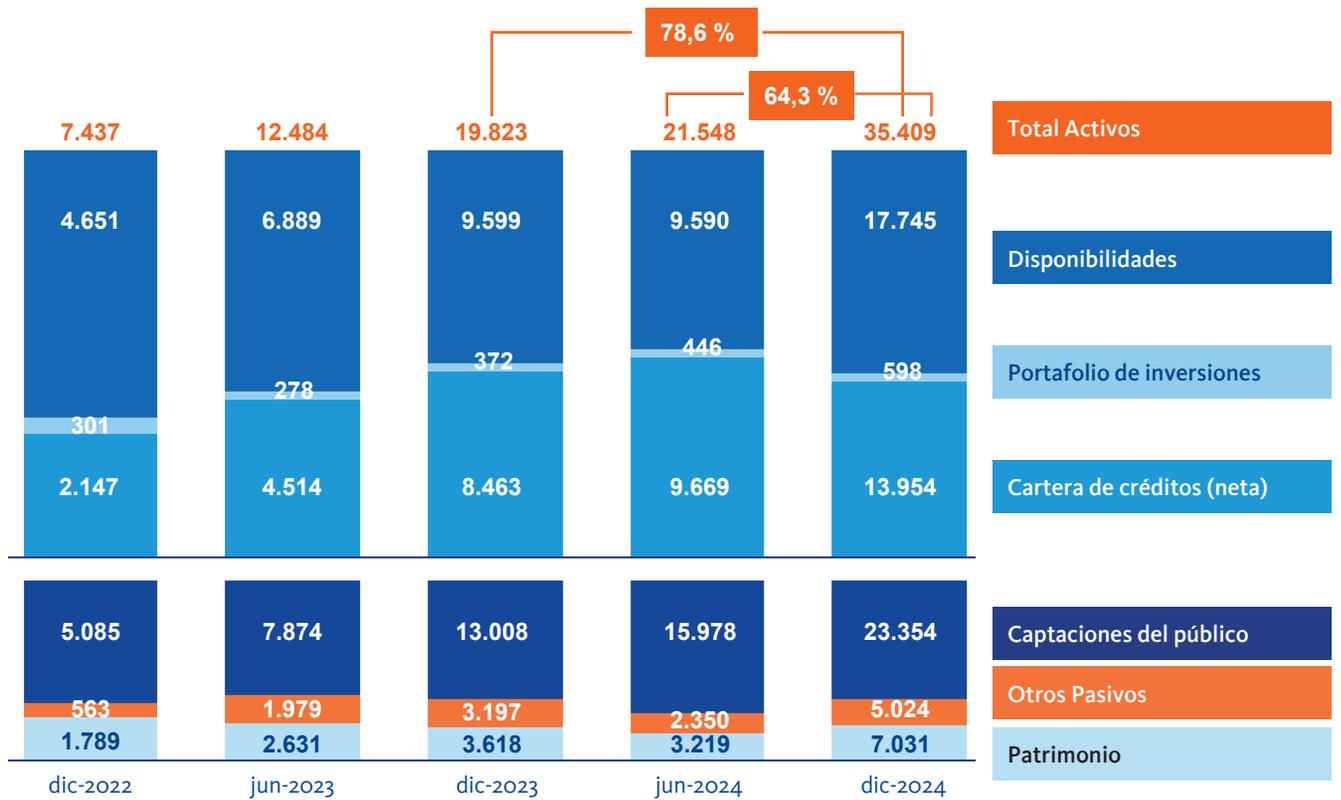
Margen de Intermediación Financiera

 **Bs 4.650 MILLONES**

Aumentos de 78,9 % y 102,4 % en comparación con el primer semestre de 2024 y segundo semestre de 2023, respectivamente.

Estado de Situación Financiera

(Expresado en millones de Bs)





100 años

Junta Directiva

Principales	Gustavo Vollmer A. Presidente
	Nelson Acosta B. Presidente Ejecutivo
	Alfredo Travieso P. ² Gustavo Galdo C. ³ Luis A. Marturet M. ^{1, 2, 3} Roberto Vainrub A. ³ Ignacio Vollmer S. ^{**}
Suplentes	Alejandro González S. ^{2, 3} Rafael Sánchez B. ³ Nelson Pinto A. ^{**} René Brillembourg C. ¹ Claudio Dolman C. ² Gustavo A. Vollmer S. ^{1, 3} Gustavo Machado C. ^{1, 3}
Secretario	Rafael Stern S.
Secretario Suplente	María Gabriela Fuenmayor
Comisarios Principales	Leopoldo Machado E. 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

(elevado a Bs 601.476.819,58 en la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 09 de julio de 2024, pendiente de aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban))

CONVOCATORIA ASAMBLEA ORDINARIA

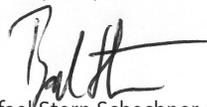
Por disposición de la Junta Directiva, se convoca a los señores accionistas para una Asamblea General Ordinaria que tendrá lugar en la Sede del Banco, Avenida Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, San Bernardino, Caracas, el día 25 de marzo de 2025, a las 8:00 de la mañana, con el siguiente objeto:

1. Considerar el Informe que presenta la Junta Directiva y los Estados Financieros Auditados del Banco al 31 de diciembre de 2024, con vista al Informe de los Comisarios.
2. Designar los Miembros Principales y Suplentes de la Junta Directiva que estatutariamente corresponde y fijar la remuneración de todos los miembros de dicha Junta.
3. Considerar la "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 25 de marzo de 2025, sobre la designación del Auditor Interno de Mercantil, C.A., Banco Universal".
4. Resolver sobre la "Propuesta para la consideración y decisión sobre aumentos de capital correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, que la Junta Directiva de Mercantil, C.A., Banco Universal, somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2025"
5. Considerar la "Propuesta para el Decreto y Pago de Dividendos en efectivo de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondiente al año 2025 que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2025".
6. Considerar la "Propuesta para Aumentar el Capital Social Suscrito y Pagado de Mercantil, C.A., Banco Universal, que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2025".

Nota: Se hace del conocimiento de los señores accionistas que: a) El Informe que presenta la Junta Directiva, el Informe de los Comisarios y los Estados Financieros Auditados por los Auditores Externos "Lara, Marambio y Asociados (Deloitte)"; b) El Memorándum de Observaciones y Recomendaciones sobre los Procedimientos Contables y de Control Interno; c) La "Propuesta que la Junta Directiva somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas a celebrarse el 25 de marzo de 2025, sobre la designación del Auditor Interno de Mercantil, C.A., Banco Universal"; d) La "Propuesta para la consideración y decisión sobre aumentos de capital correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025, que la Junta Directiva de Mercantil, C.A., Banco Universal, somete a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2025"; e) La "Propuesta para el Decreto y Pago de Dividendos en efectivo de Mercantil, C.A., Banco Universal correspondiente al año 2025 que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2025"; y, f) La "Propuesta para Aumentar el Capital Social Suscrito y Pagado de Mercantil, C.A., Banco Universal, que somete la Junta Directiva a la consideración de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 25 de marzo de 2025", 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. De conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales del Banco, se hace del conocimiento de los señores accionistas, que cada grupo de acciones comunes "A" que represente por lo menos el veinte por ciento (20%) del capital suscrito por dichas acciones, tiene el derecho de postular y designar un Director Principal y el Suplente que corresponda.

Caracas, 13 de febrero de 2025.

Por Mercantil, C.A., Banco Universal



Rafael Stern Schechner
Secretario Junta Directiva

Informe de la Junta Directiva

Caracas, 13 de febrero de 2025

Señores Accionistas:

Nos complace informarles los resultados y principales actividades de Mercantil, C.A., Banco Universal (el Banco), correspondientes al segundo semestre del año 2024, con referencia también a los de todo el año.

Los Estados Financieros del Banco correspondientes al segundo 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 sus 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 economía acumuló en el año 2024 cuatro años consecutivos de crecimiento. Estimaciones preliminares apuntan a que el Producto Interno Bruto (PIB) podría haber crecido cerca del 9%, impulsado principalmente por el sector petrolero tras la reactivación de operaciones de empresas extranjeras en el país, una mayor expansión fiscal que estimuló el consumo interno, y la desaceleración de la inflación, que alcanzó su nivel más bajo en 12 años.

El sector petrolero en particular, según cifras publicadas por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP), reportó un aumento de la producción de 17,6% para ubicarse en promedio en 921 miles de barriles diarios (mbd) durante el año 2024, lo que representó el nivel más alto en los últimos cinco (5) años. Sin embargo, por fuentes secundarias, el crecimiento de la producción petrolera fue inferior, situándose en 15,4% para un promedio de 855 mbd en el mismo período. Una parte significativa del crecimiento en la producción de petróleo continuó siendo impulsada por Chevron, que además aumentó las exportaciones de petróleo a los Estados Unidos de América, pasando de un promedio de 140 mbd en el año 2023 a 234 mbd en el año 2024, lo que representó un incremento de 66,8% (variación interanual). Como resultado, Estados Unidos de América se convirtió en el principal destino de las exportaciones de petróleo venezolano, con una participación del 42,9% en promedio durante al año 2024 (27,0% en 2023). Le siguen China, con un 33,7% (59,4% en 2023), España, con un 10,7% (5,0% en 2023) e India, con un 10,5% (3,1% en 2023).

En paralelo, los precios de cesta petrolera venezolana medidos por la canasta merey reportada por la OPEP, alcanzaron un promedio de US\$/b 65,3 en el año 2024, lo que representó un leve crecimiento de 1,3% en comparación con los US\$/b 64,4 registrados en el año 2023.

Este favorable entorno del mercado petrolero nacional determinó un aumento en la generación de divisas de la economía, que permitió al Banco Central de Venezuela (BCV) incrementar los volúmenes de intervenciones cambiarias, alimentar de divisas los circuitos productivos del país y moderar las expectativas de los agentes económicos sin deterioro de las reservas internacionales, que se situaron al cierre de 2024 en US\$10.263 millones, es decir, US\$449 millones más que en diciembre de 2023.

Desde la política monetaria, se observó una intensificación en las colocaciones de Títulos de Cobertura que aumentaron desde el equivalente a US\$2.745 millones en 2023 a US\$14.863 millones en 2024. Este incremento, junto a las restricciones sobre la creación secundaria de dinero reflejadas en un coeficiente de encaje legal que se mantuvo elevado (73%), las penalizaciones a los cortos de tesorería y la eliminación en el mes de octubre de 2024 de descuentos sobre los requerimientos de encaje distintos a los asociados a los Títulos de Cobertura y a la intervención cambiaria, moderaron el crecimiento de las variables nominales y con ello, el desplazamiento del tipo de cambio. De hecho, el tipo de cambio oficial registró una variación anual de 44,7 % para ubicarse en Bs./US\$52 al cierre de 2024. Esto representó una desaceleración significativa a menos de la mitad de aumento observado en el año anterior (105,6%), lo que condicionó la trayectoria de los precios de la economía. Según cifras del mensaje anual de la Presidencia de la República, la tasa de inflación alcanzó 48% en 2024, lo que supone la menor variación desde 2012.

Por su parte, desde la política fiscal se mantuvo la expansión del gasto y el componente indexado de las remuneraciones, que se concentraron principalmente en bonos. En cambio, el salario mínimo permaneció congelado en Bs. 130 desde 2022. Una fracción del aumento en el gasto fiscal fue financiada por el incremento en los ingresos tributarios no petroleros, los cuales se duplicaron, alcanzando un equivalente de US\$12.086 millones en 2024, en comparación con US\$5.751 millones en 2023.

Bajo este contexto, la base monetaria registró una variación interanual de 183,8% (151,5% en 2023), lo que pudo impulsar el crecimiento de la cartera de crédito, aunque con limitaciones, especialmente en la última parte del año, debido a las medidas sobre los requerimientos de encaje. En conjunto, esto resultó en una variación de la liquidez monetaria (M2) de 153,1% (268,2% en 2023) marcando así seis años consecutivos de desaceleración gradual del agregado monetario.

En cuanto al desempeño del sistema bancario nacional, a pesar del mantenimiento del encaje en 73% y la eliminación de los descuentos a los requerimientos de encaje sobre el 50% de las tenencias de efectivo y por pago de la penalización por déficit de encaje, la banca continuó priorizando la concesión de préstamos. De allí, que la cartera de crédito alcanzó en dólares equivalentes US\$2.342 millones al cierre de 2024, lo que resultó en un aumento de US\$915 millones en relación con el año 2023, esto fue poco más de US\$200 millones con respecto al aumento experimentado en 2023 (US\$690 millones). Por otra parte, 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 cartera productiva (6%) y créditos comerciales y microcréditos (entre 8% y 16%).

En relación con la calidad de la cartera de créditos medida a través del indicador créditos vencidos + morosos/ cartera bruta, ésta alcanzó 1,9% al cierre de 2024 (2% en 2023), lo que resultó en el nivel más bajo desde el año 2018.

Desde el lado del pasivo bancario, las captaciones del público en moneda nacional desaceleraron su tasa de crecimiento interanual desde 283,6% en 2023 hasta 140,3% en 2024, en línea con la desaceleración del crecimiento de M2 (liquidez monetaria).

Por su parte, los gastos de personal + generales + administrativos registraron un aumento interanual de 74,8% en 2024, significativamente por debajo del crecimiento experimentado en 2023 (366,6%). No obstante, siendo este crecimiento superior al activo promedio (69,5%), el indicador de eficiencia gastos de personal + generales + administrativos / activo promedio desmejoró levemente, al pasar de 10,4% en 2023 a 10,8% en 2024.

En relación a la rentabilidad bancaria, el resultado neto de la banca registró en 2024 un aumento de 79,3%, casi tres (3) veces por debajo del incremento experimentado en 2023 (236,7%), lo que al comparar con el mayor crecimiento experimentado en el activo y el patrimonio, determinaron una desmejora en los indicadores de rentabilidad. El ROA pasó de 6,9% en 2023 a 5,6% en 2024, en tanto que, el ROE se ubicó en 28,2% en 2024 frente a 30,3% en 2023.

Pasando a los resultados del Banco, la utilidad neta alcanzada al cierre del segundo (2°) semestre de 2024 fue de Bs.1.117 millones.

El activo total se situó en Bs.35.409 millones, 64,3% por encima del nivel registrado en junio de 2024 de Bs.21.548 millones. El patrimonio alcanzó Bs.7.031 millones, 118,4% superior al registrado en junio de 2024, el cual se ubicó en Bs.3.219 millones.

Las captaciones del público se situaron en Bs.23.354 millones, 46,2% superior respecto al nivel registrado en junio de 2024 de Bs.15.978 millones.

Durante el segundo (2°) semestre de 2024, el Banco efectuó diversos aportes de carácter normativo y obligatorio a distintos organismos oficiales, que en su conjunto alcanzaron la suma de Bs.644 millones y que representan el 16,2% de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.

En cuanto al aumento de capital del Banco aprobado por la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas del 09 de julio de 2024, a la fecha se está a la espera de la autorización correspondiente por parte de la Sudeban.



Pronunciamento Informes de Riesgo Crediticio

Los informes de Riesgo Crediticio respecto a la proporcionalidad de las garantías recibidas sobre la cartera de crédito señalan que 65,5% se encuentra respaldada con algún tipo de garantía. Cuando se incluye la cartera contingente la proporcionalidad de las garantías es de 67,3% (incluye las reservas de dominio sobre vehículos).

Al menos el 94,3% de los créditos otorgados por los segmentos Empresas Medianas y Digital Empresas poseen algún tipo de garantía y el segmento Digital Personas posee el 58,3% de sus créditos garantizados. Los correspondientes a las empresas pertenecientes al segmento Corporativo poseen 51,1% 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

En materia de operaciones activas, en el segundo (2°) semestre de 2024, 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 en su conjunto a la suma de Bs.3.211 millones.

1987
Un cambio en la banca



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 en Venezuela experimentó un incremento de 42,8% respecto al saldo arrojado al cierre del mes de junio de 2024, al ubicarse en Bs.10.289.772 miles. Así, el Banco se sitúa de quinto (5°) en este rubro en el Sistema Financiero total, con una participación de mercado de 8,1%. Por otra parte, considerando únicamente el Sistema Financiero Privado, al Banco le corresponde la cuarta (4°) posición, con una participación de 12,5%.

El índice de cartera vencida y en litigio sobre la cartera bruta se mantuvo en 1,1%, menor que el del Sistema Financiero Venezolano, el cual reportó 1,9%. El índice de cobertura calculado como provisión sobre el total de cartera vencida más litigio aumentó en relación con junio de 2024, al situarse en 336,6% frente a 178,9%.

La cartera de crédito bruta está compuesta principalmente por un 57,0% de créditos destinados a financiar en primera instancia capital de trabajo, seguido por créditos agrícolas, con un 23,6%. El crecimiento en las colocaciones fue promovido principalmente por la cartera de consumo y créditos destinados a la mujer, los cuales registran incrementos de 188,7% y 90,6%, respectivamente, en relación a sus saldos de cierre de junio de 2024.

La cartera de crédito bruta al cierre del mes de diciembre de 2024, está distribuida en los siguientes sectores económicos:

Actividad	En Bolívares	Porcentaje (%)
Agrícola, Pesquera y Forestal	2.432.573.473	23,64
Construcción	4.556.272	0,04
Comercio Mayor y Detal Restaurantes y Hoteles	5.473.825.387	53,20
Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	34.982.146	0,34
Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios prestados a Empresas	2.188.653.072	21,27
Servicios Comunales Sociales y Personales	74.386.387	0,72
Otras Actividades	80.795.600	0,79
Total Cartera	10.289.772.337	100,00

De conformidad con lo establecido en las diversas disposiciones legales, los bancos están obligados a dirigir hacia el sector microempresarial y a la Cartera Productiva Única Nacional (CPUN), un porcentaje de la cartera de créditos bruta. Exceptuando la cartera de Credimujer cuyo porcentaje requerido es de 3,75% habiéndose alcanzado el 0,33%, las cuotas de cumplimiento de las mencionadas carteras al 31 de diciembre de 2024 se encuentran por encima de

lo exigido en la normativa vigente, tal como se indica a continuación: a) Microempresarial: Porcentaje requerido 3%–Porcentaje alcanzado 3,42%; y, b) CPUN: i) Sector Agroalimentario: Porcentaje requerido 25%–Porcentaje alcanzado 28,19%.

En relación con la Cartera Credimujer, mediante Decreto N° 4.874 de la Presidencia de la República, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.742 de fecha 25 de octubre de 2023, se incorpora a la CPUN el sector productivo desarrollado por las mujeres mediante proyectos que requieran financiamiento, a fin de promover y fortalecer la soberanía económica nacional, habiendo instruido la Sudeban en el mes de noviembre de 2023, dirigir el 15% del 25% previsto para la CPUN de cada mes a dichos financiamientos en el marco del programa Credimujer, esto es un 3,75% sobre el saldo de la cartera bruta al cierre del trimestre inmediato anterior, excluyendo el incremento por actualización de capital de la cartera comercial. Vale señalar que desde el mes de septiembre de 2024 no se han recibido aprobaciones de crédito vinculados a dicha Cartera por parte del Comité Rector. Igualmente destaca la poca demanda de este tipo de créditos, lo cual ha afectado el cumplimiento de la obligatoriedad fijada para esta cartera, no obstante las campañas de mercadeo realizadas a través de distintos medios para promocionarlos.

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 segundo semestre de 2024 en sus diversas modalidades de atención del 10,1% respecto a junio 2024, con un saldo de Bs.246.574 miles.

Por otra parte, los créditos destinados a la CPUN alcanzaron un saldo de Bs.2.460.970 miles. 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 en el sector agroindustrial de los mismos.

Productos y Servicios

Durante el segundo (2°) semestre de 2024, el Banco continuó ofreciendo productos y servicios adaptados a las necesidades de sus 4.344.187 clientes activos y titulares de al menos un (1) producto.

La cartera de tarjetas de crédito cerró en Bs.896.680.226, lo que representa 8,71% del total de la cartera de crédito del Banco, contando al término del período con 1.755.670 tarjetahabientes.

Para el cierre del semestre, el Banco registró una participación de mercado de 13,3%, convirtiéndose en el tercero (3°) del Sistema Financiero Privado, con más de US\$142,3 millones en captaciones en divisas y depósitos acumulados superiores a US\$579,1 millones. En el período se activaron 82.710 nuevas cuentas en moneda extranjera.

El Chatbot Mercantil Inteligencia Artificial (MIA)–disponible en la Página Web y en la aplicación móvil del Banco–alcanzó 1.178.000 conversaciones al cierre del semestre, 64% por encima de la cifra lograda en el mismo período del año 2023. Entre julio y diciembre se totalizaron más de 4.639.000 gestiones de esquemas de seguridad, 48.847 consultas de estatus de reclamos, 5.728 captura de reclamos, 103.057 conversaciones del chat con agentes humanos y 266.090 consultas de saldos de cuentas. En el año 2024, MIA incorporó funcionalidades como la que permite eliminar las preguntas de seguridad de la Banca en Línea Personas (MELP) para luego reconfigurarlas y hacer referimientos. También desde el Chatbot se registraron 17.000 solicitudes de nuevas cuentas y Puntos de Venta (POS). Adicionalmente, se desplegó el menú para clientes jurídicos y se incorporaron las funcionalidades de suspensión y activación de tarjetas de crédito. Por igual, se inició el despliegue de kioscos MIA en algunas oficinas de interés, comenzando con las del Sambil La Candelaria, Las Delicias Maracay y Guarenas. MIA sigue avanzando y posicionándose como la “asistente virtual que sí resuelve”. Desde que se creó hace cinco (5) años, acumula 20.261.865 conversaciones, cifra que la ubica entre los canales digitales de interacción con el cliente más importante. Al término del año la experiencia del cliente mejoró sustancialmente, arrojando un NPS (Net Promoter Score) de 79,7%.

Sobre la estrategia de Open Banking, se desarrollaron y liberaron nuevas APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones), destacando Agendamiento de Pagos, que permite a los comercios ofrecer planes de financiamiento a sus usuarios para adquirir servicios de forma programada las 24 horas del día de los 365 días del año. Con este proceso de cobro de cuotas se promueve la simplificación y eficiencia de la gestión de cobro y conciliación de los clientes jurídicos. Adicionalmente, se desplegó el nuevo Botón de Pagos Web para Solicitud de Débito Inmediato Interbancario, que permite hacer cobros y pagos a través de la Cámara Inmediata. Este esquema es una evolución de los botones de pagos que brinda a los clientes una integración más sencilla, rápida y segura, con menor inversión por integración. De igual modo, se adaptó el Botón de Pagos con tarjetas para la aceptación de Tarjetas de Débito (TDD) Mastercard. La ampliación de las opciones de cobro a los clientes jurídicos, permitió aumentar las captaciones y potenciar la venta de productos. En el último semestre, se registró un incremento de 5% en las transacciones y de 20% en el monto recaudado, afianzando el liderazgo del Portal de APIs.

Bajo el marco de la transformación digital y cumpliendo con el compromiso de entrega continua de valor a los clientes, se incorporaron nuevas funcionalidades en el aplicativo Mercantil Móvil Personas (MMP). Entre estas, se incluyen notificaciones push, lectura automática de OTP recibidos por mensaje de texto (SMS) y la posibilidad de realizar liquidaciones de préstamos dentro de las Líneas de Crédito Plus (LC Plus) y Línea de Crédito Express. Además, se incorporó la opción de gestionar la TDD Mastercard Mercantil para activar y desactivar el servicio de pagos sin contacto (Contactless), de uso en puntos de venta físicos y de comercio electrónico. Adicionalmente, se incluyó la opción de consultar los datos de la tarjeta para pagos por comercio electrónico, siendo el Banco pionero en el uso de código dinámico CVC en esta tarjeta, que junto al registro único de dispositivo aplicado también en el segundo semestre, brindan una mayor seguridad a los clientes. La app MMP alcanzó 1.345.414 descargas al cierre de 2024, manejando adicionalmente el 68% de los pagos móviles enviados desde el Banco.

En lo que a Mercantil Móvil Empresas (MME) refiere, se completó la migración y mejora de los esquemas de seguridad en los servicios que ofrece, permitiendo el acceso dual a clientes de la experiencia actual y de la nueva experiencia de la Banca en Línea Empresas (MELE). Además, para los usuarios de la nueva experiencia, se comenzó a incorporar servicios de autogestión, como Pronto Crédito Empresarial (PCE) y se continuará con productos adicionales que faciliten los procesos cotidianos de pago de servicios y facturas. Actualmente el aplicativo ha mantenido un crecimiento sostenido, que permitió cerrar el año con una participación de 13.800 usuarios.



Por lo que respecta a la nueva experiencia Mercantil en Línea Personas (MELP), se incorporaron funcionalidades adaptadas a las necesidades actuales del cliente, entre las que destacan, el Pago de los servicios Banaviv y Cantv, Consulta y Solicitud de Líneas de Crédito, Gestión de Tarjeta de Débito Mastercard Mercantil para activar y desactivar el servicio de pagos sin contacto (Contactless) y Compras por Internet. Por igual, se habilitó la Solicitud de Fideicomisos los fines de semana y la Consulta y Eliminación de Beneficiarios de Pago de Servicios. La nueva MELP cuenta al cierre de 2024 con 1.790.000 clientes activos, que disfrutaron de un diseño amigable y dinámico, realizando transacciones de manera fácil desde cualquier dispositivo.

En el caso de la nueva experiencia de Mercantil en Línea Empresas (MELE), se incorporaron funcionalidades tales como, la Solicitud de Cheques de Gerencia, Gestión de Beneficiarios y Servicios, Pago de Servicios Cantv, Histórico de Transacciones para la consulta de Transferencias y Pago de Servicios, Fideicomiso y dentro de este último, Datos de Fideicomiso, Distribución de Cartera de Inversiones y Balance General de Contabilidad. Al término del año, suman 2.655 los clientes jurídicos migrados y el plan es incluir cada vez más funcionalidades que permitan la total migración de los clientes a una MELE sencilla, dinámica y autogestionada y el cierre de la banca clásica.

Por su parte, el Portal de Pagos Mercantil al cierre de diciembre de 2024 contaba con 70.000 usuarios registrados, 15% por encima del número registrado en el semestre anterior. Apuntando al crecimiento, se realizaron mejoras de Experiencia de Usuario, como el pago directo para cada convenio, se impulsó la estrategia de menos “Clicks” y se amplió la cantidad de convenios que el usuario puede consultar en una sola página, esto junto a una vista gráfica más atractiva y de consulta más fácil. Asimismo, se agregó el uso de TDD Mastercard y la inclusión de cobros con C2P en la oferta de métodos de pago, lo que permite a los comercios afiliados aumentar de manera considerable su recaudación, ya que ambos métodos de pagos son interbancarios. Luego de habilitados ambos botones, los comercios aumentaron 30% la cantidad de pagos recibidos y 60% el monto recaudado.

En cuanto al Servicio de Envío de Divisas incluido en el Portal de Pagos Mercantil, este se ha mantenido estable, observando un monto promedio de envío cercano al millón de dólares mensuales, lo que demuestra la lealtad que tienen los clientes hacia el producto y la marca Mercantil. Se llevó adelante una campaña de fidelización, resultando sesenta (60) clientes ganadores de premios con un valor entre US\$10 y US\$300, que pudieron enviar a sus familiares y amigos a sus cuentas Mercantil en bolívares.

En relación al Servicio de Pago Móvil, Tpago, cierra el segundo (2º) semestre de 2024 con 208.000.000 de transacciones de los productos P2P, P2C, C2P y Vuelto, representando un crecimiento de 11% con respecto al primer (1º) semestre de 2024. Al cierre de dicho año, cuenta con 2.556.021 afiliados a P2P y P2C, de los cuales 2.515.001 son Personas Naturales. La aplicación mantiene una gestión de 18% del total de operaciones de pago móvil.

Acerca de los Puntos de Venta (POS), en el período se afiliaron 4.352 nuevos comercios con la incorporación de 5.222 POS, llegándose a facturar Bs.5.222 millones. El año 2024 cerró con 25.199 comercios afiliados, 60.151 terminales y las facturaciones acumuladas se situaron en Bs.108.853 millones.

100 años

Bajo la orientación de automatización de operaciones, al cierre de 2024 se totalizaron 673.000.000 de transacciones financieras y no financieras, de las cuales 99,59 % se realizaron por canales electrónicos.

Paralelamente, en el semestre se ejecutaron diversas campañas digitales, 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 60.000.000 personas alcanzadas, por encima de 289.000.000 de impresiones y más de 5.000.000 de “Clicks” en el sitio web del Banco.

Informe sobre Reclamos y Denuncias y Forma de Solución

Durante el segundo (2º) semestre de 2024, fueron realizadas a través de los distintos canales del Banco un total de 580.000.000 de transacciones financieras, representando un incremento de un 26% en comparación con los resultados del semestre inmediato anterior.

Asimismo, el número de transacciones que fueron objeto de reclamo alcanzaron a 38.964, que equivalen al 0,007% del total de las transacciones efectuadas en dicho semestre. Estas transacciones reclamadas por un monto de Bs.119.708.372 fueron reportadas a la Sudeban a través del módulo de transmisión AT13 del Sistema de Información Integral Financiero (SIIF). De dicho total, 19.122 (49%) por un monto de Bs.61.994.115 fueron declaradas procedentes; 8.787 (23%) por un monto de Bs.33.884.050 fueron declaradas no procedentes y, 11.055 (28%) por un monto de Bs.23.830.207, se encontraban en proceso de solución.

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

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	71	0	178.656	0	23	0	26.436	0	75	1	100.004	0
31	Tarjeta de Débito	6.349	33	12.574.128	20	2.187	25	7.431.569	22	4.455	40	8.312.356	35
32	Tarjeta Prepagada	42	0	42.437	0	251	3	499.356	1	17	0	14.107	0
34	Cheques	1.447	8	2.979.416	5	3	0	39.270	0	1	0	23.422	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	11.075	58	46.184.081	75	6.167	70	25.713.903	76	6.424	58	15.275.076	64
41	Cuenta de Ahorros	137	1	35.220	0	156	2	173.516	1	83	1	105.242	0
42	Fideicomiso	1	0	178	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales		19.122	100	61.994.116	100	8.787	100	33.884.050	100	11.055	100	23.830.207	100

También durante el semestre se presentaron algunas incidencias en el canal Pago Móvil (Tpago) derivadas del desempeño de la plataforma tecnológica, generándose a consecuencia de ello eventos de Time Out en las operaciones efectuadas a través de dicho canal. Como correctivos, se ejecutaron entre otras acciones, la atención de reintegro de los fondos a los clientes en un tiempo promedio de cinco (5) días hábiles. En relación a las operaciones reclamadas con Tarjeta de Débito (TDD) en Puntos de Venta (POS), se continúan realizando 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 segundo semestre, que los casos decididos alcanzaron a 1.731, habiendo sido declarados procedentes 7 que alcanzaron la suma de Bs.13.402,00, mientras que los “No Procedentes” se ubicaron en 1.724, de los cuales 1.723 fueron por Bs.20.144.796,00 y 1 por US\$4.344,00.

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 segundo (2°) semestre de 2024, la Red de Oficinas mantiene un total de 185 agencias a nivel nacional; la Red de Cajeros Automáticos (ATM's) dispone de 777 equipos, ubicados en 201 locaciones y, el Canal Puntos de Venta (POS) posee 60.151 dispositivos situados en 25.199 establecimientos. El servicio de POS es prestado a los clientes a través de la filial Inversiones Platco, C.A.

Posición Coeficiente de Adecuación Patrimonial

El índice de patrimonio respecto a los activos y operaciones contingentes ponderados con base en riesgos alcanzó un 48,7 %, siendo el mínimo regulatorio de 12%.

Informe Auditor Externo

Como antes se expresó, los Estados Financieros del Banco correspondientes al año 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 74,9%, al igual que el de disponibilidades e inversiones entre las captaciones del público, mientras que para el cierre de junio de 2024, el primero (1°) de los índices mencionados fue de 58,7% y el segundo (2°), de 59,0%. Por su parte, el Índice de Solvencia Patrimonial, que corresponde al patrimonio respecto a los activos totales menos las inversiones mantenidas en el Estado Venezolano alcanzó 31,5%, siendo el mínimo regulatorio de 9%. Al 30 de junio de 2024 este índice se ubicó en 19,0%. El índice de rentabilidad respecto al patrimonio alcanzó 34,4%, ubicándose para el primer (1°) semestre de 2024 en 15,5% y respecto a los activos fue de 6,2%, mientras que para junio de 2024 fue de 2,8%.

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 año 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 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; 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 a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PCLC/FT/FPADM) y el seguimiento a los planes de acción establecidos para atender las recomendaciones e instrucciones impartidas por los entes reguladores.

Particular mención se hace de las diez (10) auditorías efectuadas en materia de PCLC/FT/FPADM al proceso de Fideicomiso, a la Política Conozca su Empleado, a la Unidad de PCLC/FT/FPADM, a la Plataforma Tecnológica que soporta la Unidad de Auditoría y a las oficinas del Banco de las regiones Oriente, Occidente, Centro Occidente, Metropolitana I y II y a la Sucursal del Banco en Curazao, con una calificación promedio de 1,11 – Excelente y una calificación anterior promedio de 1,14–Excelente, 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 las observaciones reportadas en las evaluaciones realizadas y de los auditores externos, 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

En el segundo (2º) 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) La Ley Orgánica para la Inclusión, Igualdad y Desarrollo Integral de las Personas con Discapacidad; b) La Ley de Fiscalización, Regulación, Actuación y Financiamiento de las Organizaciones Sociales sin Fines de Lucro; c) La Ley Orgánica Libertador Simón Bolívar; d) La Circular del Banco Central de Venezuela (BCV) de fecha 29 de agosto de 2024 en la que se informa que a partir del 04 de septiembre de 2024 deducirá diariamente del encaje, un porcentaje de las denominaciones del bolívar soberano reexpresado; e) El Aviso Oficial del BCV de fecha 10 de diciembre de 2024, en el que se ratifica la prohibición para las personas jurídicas que integran el sector bancario de participar como demandantes de divisas bajo el mecanismo de Intervención Cambiaria; f) La Circular de la Unidad de Inteligencia Financiera (UNIF) de la Sudeban identificada con el Nro. UNIF-DDG-DGOE-003079 de fecha 30 de agosto de 2024, contentiva del Instructivo y Formulario DGOE-001/2024 Reporte de Actividad Sospechosa por parte de los Sujetos Obligados del Sector Bancario; g) Las Normas que rigen

los Canales de Comercialización y el Uso de las Tecnologías del Mercado Financiero (FINTECH) y Tecnologías del Mercado de la Actividad Aseguradora (INSURTECH); y, h) La Providencia del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) SNAT-2024-000120 del 26 de noviembre de 2024, contentiva del Calendario para la Declaración y Pago de la Contribución Especial para la Protección de las Pensiones de Seguridad Social a cumplirse en el año 2025.

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

Por otra parte, durante el segundo (2º) semestre de 2024 se atendieron visitas de la Sudeban, entre otras, las dirigidas a verificar en la Red de Oficinas, la Calidad del Servicio Bancario en materia de pago a pensionados, el cumplimiento de la normativa de bioseguridad y de los deberes formales y, la disponibilidad del efectivo y, la de Inspección General realizada con el objetivo de revisar la cartera de crédito e inversiones en títulos valores y las operaciones efectuadas en moneda extranjera nacional (Mesa de Cambio / Intervención Bancaria / Menudeo).

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

Además, en el período de la cuenta también se dieron visitas de inspección por parte de otros entes oficiales, entre otros, el Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social del Trabajo; la Defensoría del Pueblo; la Corporación Eléctrica Nacional (Corpoelec); el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL); el Instituto Municipal de Aseo Urbano (IMAU); el Servicio Desconcentrado de Administración Tributaria del Estado Barinas (SATEB); Desechos Sólidos de Miranda Desomi, C.A. (DESOMI); el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SAMAT) y, distintas Alcaldías, todos en las áreas de su competencia.

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

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

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

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

Hacia los 100 años

El 23 de marzo de 1925, por iniciativa de un grupo de 98 empresarios venezolanos, se constituyó con el nombre de Banco Neerlandio Venezolano el hoy Mercantil, C.A., Banco Universal. Ubicado en la Gran Casa de Camejo, en la esquina del mismo nombre en la ciudad de Caracas, inició sus operaciones el 03 de abril del mismo año, con un capital social de Bs.3.200.000 y una nómina de 16 empleados, bajo la conducción de una junta directiva presidida por Francisco A. Guzmán Alfaro.

Durante su existencia, el Banco ha mantenido los principios éticos que animaron su creación, teniendo siempre como norte la prestación de un excelente servicio a la clientela y público en general, afianzándose como una institución sólida e innovadora, líder de referencia en el sistema financiero venezolano, constituyendo su misión satisfacer las necesidades de los clientes mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros, así como las aspiraciones de sus trabajadores, apoyando el fortalecimiento de las comunidades donde actúa y agregando valor a sus accionistas permanentemente con sentido de largo plazo.

El próximo 23 de marzo de 2025, el Banco arribará a sus primeros 100 años de fundado. En la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas que se celebró el 14 de noviembre de 2024, se aprobó la extensión de la duración del Banco hasta el 23 de marzo de 2125, acto trascendente con el que se abre un nuevo capítulo para los próximos 100 años de Mercantil.

Para conmemorar tan significativa e importante fecha, se tiene diseñada una variada programación que incluye eventos de impacto educativos, sociales y culturales, con actividades de carácter institucional que se cumplirán en el transcurso del año 2025.



Desarrollo y Ambiente Laboral

Al cierre del año 2024, el Banco contaba con 2.510 colaboradores fijos y 149 contratados y aprendices, de los cuales el 39% prestaba servicios en la Red de Oficinas. El índice de rotación de personal fue de alrededor del 1%, lo que evidencia la estabilidad y satisfacción percibidos por los colaboradores con relación a las buenas condiciones laborales y oportunidades de crecimiento proporcionados.

En materia de adiestramiento, con la finalidad de fortalecer la implementación de la Metodología OKRs (Objective and Key Results), se realizó una encuesta a los colaboradores involucrados con el propósito principal de identificar las lecciones aprendidas en las diferentes fases del ciclo de OKRs, obteniendo una participación del 87%. Para lograr este objetivo, se implementó una campaña comunicacional y educativa en la que se destacó la importancia de identificar y documentar las lecciones aprendidas. También se elaboraron cápsulas informativas con los conceptos fundamentales de la Metodología OKRs y la importancia del uso de la herramienta Profit.

En cuanto al desarrollo y consolidación de capacidades y habilidades profesionales para los distintos roles y responsabilidades, el Banco cuenta con una oferta de aprendizaje que permitió alcanzar al 90% de los colaboradores y 17.691 horas de formación, de las cuales el 55% fueron presenciales y el 45% restante virtuales.



Durante el mes de octubre se realizó la captación de 23 jóvenes profesionales para la ejecución del Programa de Formación Intensivo en materia de Educación Financiera, con una duración de seis meses, con miras a lograr la preparación necesaria para el manejo eficiente de los procesos vinculados a las áreas de ventas, crédito, negocios y finanzas, apuntando así a la formación de talentos integrales de crédito, altamente valorados en la organización.

Igualmente, en el semestre se realizó el diagnóstico de competencias actitudinales para los colaboradores en los roles de Liderazgo, Ventas y Soporte de Experiencia al Cliente, con una participación del 91,15% de la población. Los resultados de esta medición se utilizaron para la identificación de talento potencial, fortalezas y áreas de oportunidad, que constituyen la base para impulsar procesos de selección más efectivos, diseñar planes de desarrollo personalizados, mejorar el desempeño individual y colectivo e identificar planes de sucesión.

Por lo que refiere a la compensación, durante el segundo (2°) semestre de 2024 se realizaron ajustes progresivos al Ingreso Mínimo Mercantil (IMM), situándose en un 28,41% acumulado para el período, lo que evidencia el esfuerzo realizado por mantener el poder adquisitivo de los colaboradores. Estas acciones han permitido que el Banco mantenga una posición de liderazgo en el sector financiero venezolano en términos de compensación, asegurando que sus colaboradores perciban ingresos competitivos a pesar del entorno inflacionario y cambiario. Adicionalmente, en el año 2024 el Banco implementó un Plan de Incentivos que complementa la compensación, fortaleciendo aún más el poder adquisitivo de los colaboradores y reconociendo su desempeño. Esta estrategia, sumada a los ajustes salariales por encima de la inflación y la devaluación, refuerza el compromiso del Banco con el bienestar de sus colaboradores.

En otro orden de ideas, en el marco de la implementación de iniciativas orientadas a mejorar la Experiencia del Cliente, durante el año 2024 el NPS (Net Promoter Score) de atención en la Red de Oficinas mostró una tendencia general positiva. El NPS es una métrica utilizada para medir el nivel de satisfacción del cliente con los productos o servicios adquiridos a una empresa. Durante el período, se realizó la creación y distribución de material de apoyo consistente en infografías, videos y guías, que abordaron temas claves, como la atención al cliente, la comunicación efectiva, reuniones ágiles y trabajo en equipo para el personal de las oficinas.

También en el período de la cuenta, el Banco continuó promoviendo acciones que permitieron ofrecer beneficios para ampliar el bienestar y la seguridad integral de los colaboradores y sus familias. Así, respecto al Plan Básico de la póliza de seguro, asumió por los colaboradores el 80% del costo de la prima mensual y el 20% restante, así como el 100% del costo de la póliza de exceso. Cabe destacar el Servicio de Venemergencia con el que cuenta la póliza, proporcionando asistencia inmediata de urgencias y emergencias en donde se encuentren los asegurados las 24 horas, los 365 días del año.

Como parte del compromiso de la empresa con su gente, se prosiguió con el Programa para Necesidades Razonables, otorgando 885 créditos a los colaboradores, orientados a la adquisición de vivienda principal, vehículos, motocicletas, lentes correctivos y atención a la salud (emergencias médicas propias o familiares directos). También se sirvieron más de 187.000 platos en el comedor con un subsidio aproximado del 75% y se incentivó la promoción de espacios de recreación y esparcimiento. Por igual, se continuó reconociendo la trayectoria de los colaboradores, entregando reconocimiento por años de servicio a 554 de ellos.

En cuanto a la Seguridad y Salud Laboral, a través de los diferentes programas de medicina preventiva y del trabajo se brindó atención al 58% de la población. Adicionalmente, bajo el programa de bienestar mental y emocional se dio atención psicológica al 8% de los colaboradores y se dictaron cinco conferencias asociadas a este tema, con la participación del 47% de aquellos.

Por su parte el Banco, camino a sus primeros 100 años, siguió dando pasos significativos en la implementación de su Estrategia Corporativa de Sostenibilidad basada en criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG), adoptando una nueva línea de uniformes sostenibles para el personal de atención de la Red de Oficinas.

Esta indumentaria cómoda, funcional y vanguardista, está confeccionada en telas elaboradas a partir de botellas de plástico PET (Tereftalato de Polietileno), textiles orgánicos y denim (mezclilla), con certificaciones sostenibles y algodón de alta calidad. En total, se confeccionaron más de 6.000 piezas entre camisas, pantalones y chaquetas con más de 65.000 botellas de plástico PET recogidas del océano y convertidas en textiles. El uso de textiles hechos a partir de plástico reciclado garantiza la reducción del impacto ambiental que habría causado la renovación de la indumentaria del personal de atención en las oficinas con telas convencionales. Una tela PET consume 85% menos de energía y genera 77% menos emisiones de dióxido de carbono que una orgánica, prolongando también la vida útil de las piezas, lo que reduce la necesidad de reemplazarlas frecuentemente, disminuyendo el desperdicio de telas y promoviendo un estilo de vida más sostenible.

Sostenibilidad

En Mercantil se contribuye con el Desarrollo Sostenible a través de la implementación de una Estrategia Corporativa de Sostenibilidad, que incorpora los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en su gestión del negocio para crear valor a todos sus grupos de interés.

Los principales objetivos de la Estrategia de Sostenibilidad de Mercantil, son la gestión responsable del negocio, ser un buen ciudadano corporativo y contribuir con el Desarrollo Sostenible

La Estrategia Corporativa de Sostenibilidad se alinea con las acciones priorizadas por Naciones Unidas en la Agenda Global 2030 para contribuir al desarrollo en el largo plazo de las economías, la sociedad y el ambiente. Mercantil está enfocado en aportar significativamente al logro de siete de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU, siguientes: i) Acción por el Clima, ii) Salud y Bienestar; iii) Educación de Calidad; iv) Igualdad de Género; v) Trabajo Decente y Crecimiento Económico; vi) Ciudades y Comunidades Sostenibles; y, vi) Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Para la integración de los criterios ASG en los Objetivos Estratégicos de Mercantil, las áreas de foco se centran en: i) Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales a través de prácticas responsables en las operaciones, cuidando que las decisiones financieras y empresariales consideren su impacto en el entorno y la sociedad, todo ello bajo los más altos estándares éticos, fundamentados en los valores esenciales de Mercantil y el estricto cumplimiento de la normativa vigente; y, ii) Compromiso con el bienestar y la innovación, fomentando el desarrollo y la calidad de vida de los colaboradores y comunidades, mientras se diseñan productos y servicios financieros inclusivos. A través de la innovación y la digitalización, se facilitará el acceso a soluciones que responden a las necesidades de los clientes de Mercantil.

Compromiso Social

La inversión social del Banco realizada directamente y a través de la Fundación Mercantil, de la cual es patrocinante, se destinó 39% a la educación, 37% a la promoción del emprendimiento, 14% a organizaciones de asistencia social y 10% a la salud.

En materia educativa, se incorporó a la Alianza por la Educación, proyecto educativo que marca un hito en el país, al integrar los esfuerzos de la academia, el empresariado y organizaciones sociales, en una agenda común de programas que contribuirán a la transformación de la educación en Venezuela. El Banco está directamente involucrado en el pilar de formación docente, el cual consiste en capacitar en cascada a directores y docentes de educación básica. El programa dio inicio en 109 escuelas públicas en todo el país, beneficiando a más de 36.250 niños, 1.200 docentes y 200 directores. También ha contribuido en la promoción del pilar de formación docente con el objetivo de ampliar el alcance del programa a través de la contribución de nuevas voluntades.

Adicionalmente, dio respaldo a destacadas instituciones, tales como la Asociación Civil Superación Personal a través de la Tecnología (SUPERATEC), para fortalecer habilidades STEM a 162 niños y jóvenes de zonas populares de Caracas como parte de un Plan Vacacional Tecno enfocado en Robótica y Programación, que desde el año 2021 suma 473 beneficiarios; la Fundación para el Desarrollo de la Educación (FUEDUCA), para la formación de técnicos medios en contabilidad e informática del Instituto Técnico de Adiestramiento para el Trabajo (ITAT), y 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, la cual se encuentra actualmente en proceso de creación.

Durante el año tuvieron lugar sendas ediciones de dos de sus principales programas: Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables y Concurso Ideas, a través de los cuales contribuye al desarrollo de capacidades en los emprendedores y fomenta espacios para el intercambio de ideas y el acercamiento al sector empresarial. También 85 colaboradores del Banco se vincularon con ambos concursos, participando como evaluadores en sus diferentes etapas, brindando formación y mentorías a los participantes. Fundación Ideas realizó



la XXII edición anual de Concurso Ideas, contando con Mercantil como patrocinador principal y co-organizador de esta competencia anual que logró convocar 357 propuestas provenientes de 22 estados del país, las cuales fueron sometidas a un riguroso proceso de evaluación que resultó en 154 proyectos semifinalistas, más de 200 emprendedores formados en el Instituto de Estudios Avanzados de Administración (IESA) y premios en sus tres categorías (negocios, social y digital), además de menciones por parte de empresas aliadas, destacando el Premio Especial Mercantil Emprendedores Digitales y el Premio Especial Mercantil Jóvenes Emprendedores Sociales. Por su parte, el Concurso Universitario Promoviendo Líderes Socialmente Responsables, mejor conocido como “RetoU”, desarrolló su vigésima (20ª) edición premiando las mejores propuestas de innovación social que se encuentren alineadas a la Agenda Global de Desarrollo Sostenible presentadas por jóvenes universitarios. En esta edición compitieron 174 estudiantes provenientes de 43 universidades y 16 estados del país, quienes recibieron mentorías personalizadas, así como también formación en liderazgo y temas relevantes para la formulación e implementación de sus proyectos, por parte de prestigiosos aliados tales como el Instituto de Estudios Avanzados de Administración (IESA), Organización de las Naciones Unidas (ONU) Venezuela, KPMG, Opción Venezuela e Integrando la Vida. Mercantil ha sido el patrocinante principal de este concurso desde sus inicios y forma parte de su comité organizador, junto a Rotary Venezuela y la Alianza Social de Venamcham.

En materia de salud, contribuyó con la labor de importantes organizaciones, como la Fundación Amigos del Niño con Cáncer, la Fundación Patronato Hospital de Niños J.M. De Los Ríos y con la Universidad del Zulia, ésta última para la realización de su XI Congreso Científico Internacional de la Facultad de Medicina, durante el cual se hizo énfasis en el uso de la inteligencia artificial e innovaciones en salud, agrupando más de 4.000 médicos e incluyendo jornadas de salud comunitarias en zonas populares del Estado Zulia. El respaldo a organizaciones de asistencia social se enfocó en tres organizaciones con las cuales se mantiene una tradición de apoyo, vinculando a los colaboradores a través de donaciones y labores de voluntariado, como la Asociación Civil Comedores Madre Teresa de Calcuta (Comatec), que brinda más de 200 platos de sopa diariamente a personas de bajos recursos del oeste de Caracas, la Red de Casas Don Bosco, que ofrece atención y protección integral a adolescentes en situación de vulnerabilidad y la Sociedad de Ayuda de Ancianos Desamparados-Hogar San José, que alberga en su sede de Caracas a 149 ancianos. Adicionalmente, patrocinó una serie de eventos de recaudación de fondos a beneficio de diferentes organizaciones sin fines de lucro, entre ellas la Organización Social Católica San Ignacio (OSCASI), Autismo dejando Huella, Vístete de Sueños, Instituto Venezolano para el Desarrollo Integral del Niño (INVEDIN), Autismo en voz alta, Fundahígado, Fundación Amigos del Hospital San Juan de Dios, Hogar Bambi, Fundación Techo, Asociación Civil Tejiendo Redes, Asociación de Damas Libanesas (ADALIVE) y el Instituto Venezolano Suizo Henry Pittier.



De igual forma, patrocinó actividades académicas y estudiantiles de las universidades Católica Andrés Bello, Metropolitana, Monteávila, Central de Venezuela, Católica del Táchira e Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), así como también actividades culturales de Amigos Asowagner, Amigos Sinfónicos, Instituto de Investigación para el Desarrollo de las Artes en Venezuela y la gira nacional de la Fundación Schola Cantorum de Venezuela.

También contribuyó con la participación de la delegación que representó a Venezuela en los juegos paralímpicos de París 2024, patrocinó un juego amistoso entre la comunidad indígena Pemón y el equipo de fútbol sub 23 de la Universidad Central de Venezuela y por segundo año consecutivo patrocinó al Maratón de la Corporación Andina de Fomento (CAF), que logró convocar cerca de 6.000 corredores a las calles y avenidas de Caracas, siendo el único en Venezuela avalado por el Council for Responsible Sport como evento Evergreen que fomenta la conciencia ambiental, inclusión, economía circular, consumo energético y movilidad responsable.

Patrocinó igualmente el evento Perspectivas Sociales 2024. Confianza y Alianzas, realizado por la Cámara Venezolano Americana de Comercio e Industria (VENAMCHAM) y el Premio a la Excelencia 2024 otorgado por el Centro Nacional para la Competitividad, destinado a reconocer a organizaciones venezolanas destacadas por su exitoso desempeño y modelaje en excelencia.

Por otra parte, desarrolló iniciativas de inclusión y educación financiera que dieron como resultado que 18.822 niños formalizaran su primera relación con el banco a través del producto Mi Primera Cuenta y que como acompañamiento a las jornadas de promoción de este producto en diversos colegios de Caracas, se realizaron 7 charlas de educación financiera que contaron con 155 asistentes. De igual manera, impulsó el crecimiento de la CPUN, realizando una jornada de promoción del producto Credimujer en la oficina principal Sambil La Candelaria, acompañada de más de 20 charlas, con la asistencia de 237 mujeres, quienes realizaron 209 solicitudes de crédito y abrieron 33 cuentas. De igual modo ofreció a través de su página Web y Redes Sociales (RRSS) contenidos sobre educación financiera y emprendimiento, que fueron desarrollados por la Fundación Ideas y Álvaro Pérez Kattar. En total se difundieron 7 Webinars y 28 microvideos, acompañados con Posts de impulso, que alcanzaron 189.627 visualizaciones.

Durante el mes de la concienciación de la lucha contra el cáncer de mama, fueron divulgadas, a través de sus Redes Sociales (RRSS) -para el conocimiento de sus clientes y la comunidad en general- alianzas con diversos centros de salud a nivel nacional para ofrecer descuentos y facilidades en exámenes diagnósticos preventivos, mientras que a lo interno, contribuyó con un aporte equivalente al 50% del valor de un eco mamario o una mamografía a todas sus colaboradoras y cónyuges de sus colaboradores y desarrolló una campaña comunicacional que resaltó la importancia de la detección temprana de esta enfermedad.

En materia ambiental destacan iniciativas que promueven prácticas de consumo más responsable entre sus colaboradores y clientes, tales como, la utilización de 5.000 sobres y 760.000 trípticos informativos elaborados con papel 100% reciclado, certificado por Forest Stewardship Council (FSC) en el marco de la migración de la Tarjeta de Débito MasterCard y el reciclaje de 151 toneladas de papel bond usado, gracias a una alianza con la recicladora EcoZamora, equivalentes a 2.200 árboles.

Por lo que refiere al Voluntariado, en el año 2024 fueron convocadas más de 20 actividades de voluntariado que sumaron a 143 colaboradores, lo cual representa el 8% de la plantilla total. En total se invirtieron 5.383 horas, de las cuales el 70% (3.820 horas) se desarrollaron en horario laboral. Los beneficiarios alcanzaron 2.361 personas, abarcando niños, adultos y adultos mayores atendidos por 11 instituciones ubicadas en Caracas y en los estados Carabobo, Anzoátegui y Apure y a los residentes de 2 comunidades de los estados Sucre y La Guaira. Se realizaron actividades de tipo educativo, recreativo, de alimentación, de acompañamiento y bienestar emocional, de recaudación de insumos, enseres y alimentos no perecederos, dirigidos a niños y niñas que reciben atención integral en la Red de Casas Don Bosco y Hogar Bambi, personas de la tercera edad atendidas en el Hogar San José,

el Asilo La Providencia y Comedores Madre Teresa de Calcuta, familias de la comunidad de Cumanacoa afectadas por el huracán Beryl y pacientes atendidos en el Hospital Oncológico Luis Razetti, entre otros. Las actividades de voluntariado ambiental incluyeron una jornada de limpieza de playas en el Estado La Guaira y encuentros quincenales para la recuperación de los jardines del Museo de Arte Colonial, vecino a la sede principal de Mercantil Banco.

Destaca durante el año la formación impartida por el Dividendo Voluntario para la Comunidad (DVC), enfocada en aumentar capacidades y reconocer talentos al momento de servir al otro, y un evento interno de reconocimiento a la labor de los voluntarios que tuvo lugar al cierre del año, para agradecer su labor y compartir planes para el año siguiente.

En otro orden de ideas, conforme a lo resuelto en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de septiembre 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 diciembre de 2024, en Bs.86.411,00.

Durante el segundo (2°) semestre de 2024, 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 delegaron en algunos miembros del Comité Ejecutivo varias de las funciones de la Presidencia Ejecutiva.

Atentamente,

Gustavo Vollmer A.

Nelson Acosta B.

Alfredo Travieso P.

Luis A. Marturet M.

Claudio Dolman

Gustavo Machado C.



RIFJ-000029(1-0)

Mercantil



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)		Diciembre 31	Junio 30
	Activo	2024	2024
Disponibilidades		17.744.867.732	9.589.578.366
Inversiones en títulos valores		597.915.364	445.510.615
Cartera de créditos		13.954.211.472	9.668.835.328
Intereses y comisiones por cobrar		201.975.041	88.336.776
Inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales		293.870.322	232.227.947
Bienes realizables		0	0
Bienes de uso		228.442.523	17.723.628
Otros activos		2.388.098.535	1.505.312.162
TOTAL DEL ACTIVO		35.409.380.989	21.547.524.822
	Pasivo		
Captaciones del público		23.354.314.449	15.978.059.732
Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat		2.015.094	1.874.575
Otros financiamientos obtenidos		1.929.971.903	728.652.026
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera		16.358	10.532
Intereses y comisiones por pagar		23.708.939	27.275.091
Acumulaciones y otros pasivos		3.067.982.487	1.592.402.720
TOTAL DEL PASIVO		28.378.009.230	18.328.274.676
	Total del Patrimonio	7.031.371.759	3.219.250.146
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO		35.409.380.989	21.547.524.822
Resultados		Consolidado	
(Expresado en Bs)		Diciembre 31	Junio 30
	Semestre Finalizado	2024	2024
Ingresos financieros		2.559.257.027	1.505.213.442
Gastos financieros		592.533.783	675.687.260
Margen Financiero Bruto		1.966.723.244	829.526.182
Ingresos por recuperaciones de activos financieros		2.596.518	4.734.014
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros		107.021.812	51.567.421
Margen Financiero Neto		1.862.297.950	782.692.775
Otros ingresos operativos		3.200.311.780	2.073.026.187
Otros gastos operativos		412.719.033	256.150.782
Margen de Intermediación Financiera		4.649.890.697	2.599.568.180
Gastos de transformación		3.140.664.458	2.276.974.379
Margen Operativo Bruto		1.509.226.239	322.593.801
Ingresos por bienes realizables		0	0
Ingresos operativos varios		44.919.361	71.907.324
Gastos por bienes realizables		0	0
Gastos operativos varios		126.878.656	84.909.828
Margen Operativo Neto		1.427.266.944	309.591.297
Ingresos extraordinarios		0	0
Gastos extraordinarios		4.151.043	2.513.552
Resultado Bruto antes de Impuestos		1.423.115.901	307.077.745
Impuesto sobre la renta		306.031.414	45.886.855
RESULTADO NETO		1.117.084.487	261.190.890
Aplicación del Resultado Neto			
Reserva Legal		0	0
Otras Reservas de Capital		0	0
Resultados Acumulados		1.117.084.487	261.190.890
Aporte Losep		14.416.974	3.127.185

(*) 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, 14 de febrero de 2025

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 31 de diciembre 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.

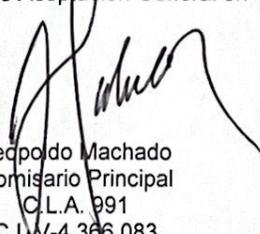
Fuimos nombrados como Comisarios del Instituto por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de fecha 30 de septiembre de 2024 a la cual asistimos. Asimismo, dejamos expresa constancia que no hemos recibido denuncias de los accionistas sobre hechos o actuaciones de los administradores del Instituto.

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 consolidados antes mencionados presentan razonablemente el balance general consolidado de Mercantil, C.A. Banco Universal al 31 de diciembre de 2024 y los estados consolidados de resultados, 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 (SUDEBAN), estas normas difieren en algunos aspectos importantes de los principios de Contabilidad de Aceptación General en Venezuela (VEN-NIF).

Atentamente,


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


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

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

Estados Financieros

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

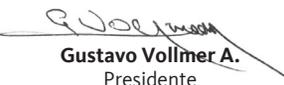
Estado de Situación Financiera (Expresado en Bs)

Activo	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2024	Diciembre 31 2024	Junio 30 2024	Junio 30 2024
DISPONIBILIDADES	17.455.289.337	17.744.867.732	9.353.412.815	9.589.578.366
Efectivo	4.366.710.474	4.366.710.474	4.500.908.966	4.500.908.966
Banco Central de Venezuela	12.275.613.328	12.275.613.328	3.677.624.864	3.677.624.864
Bancos y otras Instituciones financieras del país	55.476	55.476	61.490	61.490
Bancos y corresponsales del exterior	812.908.147	1.102.486.542	1.173.608.827	1.409.774.378
Oficina matriz y sucursales	0	0	0	0
Efectos de cobro inmediato	1.912	1.912	1.208.668	1.208.668
(Provisión para disponibilidades)	0	0	0	0
INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	46.137.480	597.915.364	69.340.054	445.510.615
Colocaciones en el Banco Central de Venezuela y operaciones interbancarias	0	0	45.000.000	45.000.000
Inversiones en títulos valores para negociar	0	0	0	0
Inversiones en títulos valores disponibles para la venta	321	321	641	641
Inversiones en títulos valores mantenidas hasta su vencimiento	0	0	0	0
Inversiones de disponibilidad restringida	46.137.159	597.915.043	24.339.413	400.509.974
Inversiones en otros títulos valores	0	0	0	0
(Provisión para inversiones en títulos valores)	0	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITOS	9.925.220.960	13.954.211.472	7.025.390.318	9.668.835.328
Créditos vigentes	9.898.170.794	13.998.924.496	6.894.449.209	9.584.978.481
Créditos reestructurados	283.306.032	283.306.032	211.374.444	211.374.444
Créditos vencidos	98.828.830	98.828.830	96.775.015	96.775.015
Créditos en litigio	9.466.681	9.466.681	5.147.631	5.147.631
(Provisión para cartera de créditos)	(364.551.377)	(436.314.567)	(182.355.981)	(229.440.243)
INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	177.621.015	201.975.041	73.927.871	88.336.776
Rendimientos por cobrar por disponibilidades	0	0	0	0
Rendimientos por cobrar por inversiones en títulos valores	16.383	1.881.887	51.992	991.300
Rendimientos por cobrar por cartera de créditos	167.105.486	189.594.008	64.521.189	77.990.787
Comisiones por cobrar	17.664.951	17.664.951	11.722.779	11.722.778
Rendimientos y comisiones por cobrar por otras cuentas por cobrar	0	0	0	0
(Provisión para rendimientos por cobrar y otros)	(7.165.805)	(7.165.805)	(2.368.089)	(2.368.089)
INVERSIONES EN EMPRESAS FILIALES, AFILIADAS Y SUCURSALES	4.076.087.235	293.870.322	2.710.718.903	232.227.947
Inversiones en empresas filiales y afiliadas	293.870.322	293.870.322	232.227.947	232.227.947
Inversiones en sucursales	3.782.216.913	0	2.478.490.956	0
(Provisión para inversiones en empresas filiales, afiliadas y sucursales)	0	0	0	0
BIENES REALIZABLES	0	0	0	0
BIENES DE USO	227.819.233	228.442.523	17.723.628	17.723.628
OTROS ACTIVOS	2.383.848.013	2.388.098.535	1.502.494.386	1.505.312.162
TOTAL DEL ACTIVO	34.292.023.273	35.409.380.989	20.753.007.975	21.547.524.822
Cuentas Contingentes Deudoras	244.428.973	244.428.973	171.387.285	171.387.285
Activos de los Fideicomisos	3.635.474.201	3.635.474.201	2.406.155.782	2.406.155.782
Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
Cuentas Deudoras por Otros Encargos de Confianza	0	0	0	0
(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	53.142.949.064	53.148.985.707	38.398.135.030	38.402.363.839
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


Carlos Peña Collazo
Gerente de Contraloría,
Planificación y Gestión Financiera


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)

	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior	Balance de Operaciones en Venezuela	Consolidado con Sucursal en el Exterior
	Diciembre 31 2024	Diciembre 31 2024	Junio 30 2024	Junio 30 2024
Pasivo y Patrimonio				
CAPTACIONES DEL PÚBLICO	23.302.417.417	23.354.314.449	15.941.704.647	15.978.059.732
Depósitos a la vista	18.626.275.860	18.626.275.860	12.860.973.258	12.860.973.258
Cuentas corrientes no remuneradas	10.489.791.970	10.489.791.970	6.823.372.106	6.823.372.106
Cuentas corrientes remuneradas	2.004.001.012	2.004.001.012	2.162.273.704	2.162.273.704
Cuentas corrientes según Convenio Cambiario N° 20	126.937.629	126.937.629	92.862.421	92.862.421
Depósitos y certificados a la vista	95.593.385	95.593.385	121.087.078	121.087.078
Cuentas corrientes según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	5.909.951.864	5.909.951.864	3.661.377.949	3.661.377.949
Fondos Especiales en Fideicomiso según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad	0	0	0	0
Otras obligaciones a la vista	1.049.556.667	1.049.556.667	516.183.417	516.183.417
Obligaciones por operaciones de mesa de dinero	0	0	0	0
Depósitos de ahorro	2.291.657.197	2.291.657.197	1.512.874.392	1.512.874.392
Depósitos a plazo	0	51.897.032	0	36.355.085
Títulos valores emitidos por la institución	0	0	0	0
Captaciones del público restringidas	1.334.927.693	1.334.927.693	1.051.673.580	1.051.673.580
Derechos y participaciones sobre títulos o valores	0	0	0	0
Obligaciones con el Banco Central de Venezuela	0	0	0	0
Captaciones y Obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	2.015.094	2.015.094	1.874.575	1.874.575
OTROS FINANCIAMIENTOS OBTENIDOS	892.031.259	1.929.971.903	1.550.336	728.652.026
Obligaciones con instituciones financieras del país hasta un año	892.030.800	892.030.800	1.549.871	1.549.871
Obligaciones con instituciones financieras del país a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones con instituciones financieras del exterior hasta un año	459	1.037.941.103	465	727.102.155
Obligaciones con instituciones financieras del exterior a más de un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos hasta un año	0	0	0	0
Obligaciones por otros financiamientos a más de un año	0	0	0	0
Otras Obligaciones por Intermediación Financiera	16.358	16.358	10.532	10.532
INTERESES Y COMISIONES POR PAGAR	3.283.945	23.708.939	960.109	27.275.091
Gastos por pagar por captaciones del público	2.478.847	4.742.042	960.109	1.231.488
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	805.098	18.966.897	0	26.043.603
Gastos por pagar por otras obligaciones por intermediación financiera	0	0	0	0
Gastos por pagar por otras obligaciones	0	0	0	0
Gastos por pagar por obligaciones subordinadas	0	0	0	0
Acumulaciones y Otros Pasivos	3.060.887.441	3.067.982.487	1.587.657.630	1.592.402.720
Obligaciones Subordinadas	0	0	0	0
Otras Obligaciones	0	0	0	0
Total del Pasivo	27.260.651.514	28.378.009.230	17.533.757.829	18.328.274.676
Total del Patrimonio	7.031.371.759	7.031.371.759	3.219.250.146	3.219.250.146
Total del Pasivo y Patrimonio	34.292.023.273	35.409.380.989	20.753.007.975	21.547.524.822


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Carlos Peña Collazo
Gerente de Contraloría,
Planificación y Gestión Financiera


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
	Diciembre 31 2024	Diciembre 31 2024	Junio 30 2024	Junio 30 2024
INGRESOS FINANCIEROS	2.324.212.119	2.559.257.027	1.335.576.337	1.505.213.442
Ingresos por disponibilidades	15.866.641	15.866.641	118.808.030	118.808.030
Ingresos por inversiones en títulos valores	202.772.186	215.164.536	464.758	9.069.597
Ingresos por cartera de créditos	2.105.351.802	2.328.004.360	1.216.171.444	1.377.203.710
Ingresos por otras cuentas por cobrar	221.490	221.490	132.105	132.105
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
GASTOS FINANCIEROS	551.934.756	592.533.783	651.634.048	675.687.260
Gastos por captaciones del público	365.968.662	367.486.245	235.192.146	235.462.877
Gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela	113.265.018	113.265.018	287.093.377	287.093.377
Gastos por captaciones y obligaciones con el Banco Nacional de Vivienda y Hábitat	0	0	0	0
Gastos por otros financiamientos obtenidos	10.936.639	50.018.083	2.272.147	26.054.628
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	61.764.437	61.764.437	127.076.378	127.076.378
MARGEN FINANCIERO BRUTO	1.772.277.363	1.966.723.244	683.942.289	829.526.182
Ingresos por recuperaciones de activos financieros	2.596.518	2.596.518	1.127.185	4.734.014
Gastos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	103.340.545	107.021.812	45.741.293	51.567.421
Gastos por incobrabilidad de créditos y otras cuentas por cobrar	103.340.545	107.021.812	45.741.293	51.567.421
Constitución de provisión y ajustes de disponibilidades	0	0	0	0
MARGEN FINANCIERO NETO	1.671.533.336	1.862.297.950	639.328.181	782.692.775
Otros ingresos operativos	3.397.845.741	3.200.311.780	2.224.685.643	2.073.026.187
Otros gastos operativos	412.699.333	412.719.033	256.125.548	256.150.782
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	4.656.679.744	4.649.890.697	2.607.888.276	2.599.568.180
GASTOS DE TRANSFORMACIÓN	3.132.535.450	3.140.664.458	2.269.926.318	2.276.974.379
Gastos de personal	1.124.940.291	1.128.345.898	922.058.080	924.757.730
Gastos generales y administrativos	2.007.595.159	2.012.318.560	1.347.868.238	1.352.216.649
MARGEN OPERATIVO BRUTO	1.524.144.294	1.509.226.239	337.961.958	322.593.801
Ingresos por bienes realizables	0	0	0	0
Ingresos por programas especiales	0	0	0	0
Ingresos operativos varios	30.001.306	44.919.361	56.539.167	71.907.324
Gastos por bienes realizables	0	0	0	0
Gastos por depreciación, amortización y desvalorización de bienes diversos	0	0	0	0
Gastos operativos varios	126.878.656	126.878.656	84.909.828	84.909.828
MARGEN OPERATIVO NETO	1.427.266.944	1.427.266.944	309.591.297	309.591.297
Ingresos extraordinarios	0	0	0	0
Gastos extraordinarios	4.151.043	4.151.043	2.513.552	2.513.552
RESULTADO BRUTO ANTES DE IMPUESTO	1.423.115.901	1.423.115.901	307.077.745	307.077.745
Impuesto sobre la Renta	306.031.414	306.031.414	45.886.855	45.886.855
RESULTADO NETO	1.117.084.487	1.117.084.487	261.190.890	261.190.890
APLICACIÓN DEL RESULTADO NETO				
RESERVA LEGAL	0	0	0	0
UTILIDADES ESTATUTARIAS	0	0	0	0
Junta Directiva	0	0	0	0
Funcionarios y Empleados	0	0	0	0
OTRAS RESERVAS DE CAPITAL	0	0	0	0
RESULTADOS ACUMULADOS	1.117.084.487	1.117.084.487	261.190.890	261.190.890
Aporte Losep	14.416.974	14.416.974	3.127.185	3.127.185


Nelson Acosta Bracho
Presidente Ejecutivo


Alejandro Balestrini
Gerente de Finanzas


Carlos Peña Collazo
Gerente de Contraloría,
Planificación y Gestión Financiera


Gustavo Vollmer A.
Presidente

Entorno Económico

La economía global siguió mostrando en 2024 una notable resiliencia frente a los shocks de origen geopolítico, y las principales economías han iniciado un movimiento para alcanzar una posición neutral en sus políticas monetarias. Esa fortaleza destaca en el caso de Estados Unidos (EE. UU.), con un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) en 2024 de 2,5 %, por encima de lo que muchos observadores habían anticipado. Por otra parte, China pudo lograr un 5,0 % de crecimiento del PIB a pesar de los problemas con la confianza de los consumidores y las exportaciones, mientras que la Eurozona tuvo un desempeño ligeramente por encima de la zona recesiva, alcanzando un 0,9 %.

Centrándonos en EE. UU., el resultado inflacionario de 2024 (2,9 % para el IPC) que se traduce en tan solo una caída de 0,1pp en los últimos seis meses del año, ha causado, junto a las lecturas del mercado laboral y el PIB, que la Reserva Federal tenga que revisar su estrategia de recortes de tasas de interés, lo que redundará en un ritmo de reducciones mucho más lento de lo que se había estimado durante el año. Por su parte, el mercado laboral, que venía dando una señal de aflojamiento progresivo con una tasa de desempleo que alcanzó 4,1 %, se ha detenido durante la segunda parte del año.

En Venezuela, la economía acumuló en 2024 cuatro años consecutivos de crecimiento. En el mensaje anual de la Presidencia de la República se indicó que el PIB creció más del 9 %, impulsado principalmente por el sector petrolero tras la reactivación de operaciones de empresas extranjeras en el país, una mayor expansión fiscal que estimuló el consumo interno, y a la desaceleración de la inflación que alcanzó su nivel más bajo en 12 años.

Síntesis de Resultados	2021	2021	2021	2021
Mercado Petrolero Nacional. Promedio				
Precio de la Cesta Venezolana (USD/b)	51,3	76,8	64,4	65,3
Producción de Crudo, Comunicación Directa (mbd)	635	717	783	921
Exportaciones de Crudo (mbd)	466	438	517	564
Var. Anual				
Precio de la Cesta Venezolana	71,8 %	49,7 %	-16,1 %	1,3 %
Producción de Crudo, Comunicación Directa	13,8 %	12,9 %	9,2 %	17,6 %
Exportaciones de Crudo	0,3 %	-6,0 %	18,2 %	9,0 %
Liquidez Monetaria				
Variación Anual	635,2 %	354,2 %	268,2 %	153,1 %
Tipo de Cambio Oficial. Bs /USD				
Fin de período	4,6	17,5	36,0	52,0
Variación Anual	315,2 %	280,4 %	105,6 %	44,7 %
Inflación (Nacional) %				
Variación Anual	686,4 %	234,1 %	189,8 %	48,1 %
Tasas de Interés. Fin de Período				
Activa promedio (6 principales bancos)	53,6 %	57,4 %	56,3 %	59,0 %
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

Según cifras publicadas por la Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) el sector petrolero reportó un aumento de la producción de 17,6 % para ubicarse en 921 miles de barriles diarios (mbd) en promedio durante 2024, lo que representó el nivel más alto de los últimos cinco años. Sin embargo, según fuentes secundarias, el crecimiento de la producción petrolera fue inferior, situándose en 15,4 % para un promedio de 855 mbd.

Una parte significativa del crecimiento en la producción de petróleo continuó siendo impulsada por Chevron, que además aumentó las exportaciones de crudo a Estados Unidos, pasando de un promedio de 140 mbd en 2023 a 234 mbd en 2024, lo que representó un incremento de 66,8 % a/a. Como resultado, Estados Unidos se convirtió en el principal destino de las exportaciones venezolanas de petróleo, con una participación de 42,9 % en promedio durante 2024 (27,0 % en 2023). Le siguen China con un 33,7 % (59,4 % en 2023), España con un 10,7 % (5,0 % en 2023) e India con un 10,5 % (3,1 % en 2023).

En paralelo, los precios de cesta petrolera venezolana medidos por la canasta merey reportada por la OPEP, alcanzaron un promedio de USD/b 65,3 en 2024 (USD/b 64,4 en 2023) lo que representó un leve crecimiento de 1,3 %.

Este favorable entorno del mercado petrolero nacional determinó un aumento en la generación de divisas en la economía, lo que permitió al Banco Central de Venezuela incrementar los volúmenes de intervenciones cambiarias, alimentar de divisas los circuitos productivos del país y moderar las expectativas de los agentes económicos sin deterioro de las reservas internacionales que, al cierre de 2024, se situaron en USD 10.263 millones, es decir, USD 449 millones más que en diciembre de 2023.

Desde la política monetaria, se observó una intensificación en las colocaciones de títulos de cobertura que aumentaron desde el equivalente a USD 2.745 millones en 2023 a USD 14.863 millones en 2024. Este incremento, junto a las restricciones sobre la creación secundaria de dinero reflejadas en un coeficiente de encaje legal que se mantuvo elevado (73 %), las penalizaciones a los cortos de tesorería y la eliminación en octubre de descuentos sobre los requerimientos de encaje distintos a los asociados a los títulos de cobertura y a la intervención cambiaria, moderaron el crecimiento de las variables nominales y con ello el desplazamiento del tipo de cambio.

De hecho, el tipo de cambio oficial registró una variación anual de 44,7 % para ubicarse en Bs/USD 52 al cierre de 2024. Esto representó una desaceleración significativa a menos de la mitad del aumento observado en el año anterior (105,6 %), lo que condicionó la trayectoria de los precios de la economía. Según cifras del mensaje anual de la Presidencia de la República, la tasa de inflación alcanzó 48 % en 2024, lo que supone la menor variación desde 2012.

Por su parte, la política fiscal mantuvo un sesgo expansivo explicado por la ejecución del gasto electoral y el componente indexado de las remuneraciones, que se concentraron principalmente en el bono de alimentación y el bono de guerra económica, lo que, junto con el desplazamiento cambiario, contribuyeron al crecimiento del gasto público. En cambio, el salario mínimo, fijado en 2022, permaneció congelado en Bs 130 al término del año 2024.

Una fracción del aumento en el gasto fiscal fue financiada por el incremento en los ingresos tributarios no petroleros, los cuales se duplicaron, alcanzando un equivalente de USD 12.086 millones en 2024, en comparación con USD 5.751 millones en 2023.

Bajo este contexto, la base monetaria registró una variación interanual de 183,8 % (151,5 % en 2023) lo que pudo impulsar el crecimiento de la cartera de crédito, aunque con limitaciones, especialmente en la última parte del año debido a las medidas sobre los requerimientos de encaje. En conjunto, esto resultó en una variación de la liquidez monetaria (M2) de 153,1 % (268,2 % en 2023) marcando así seis años consecutivos de desaceleración gradual del agregado monetario.

En cuanto al desempeño del sistema bancario nacional, a pesar del mantenimiento del encaje en 73% y la eliminación de los descuentos a los requerimientos de encaje sobre el 50 % de las tenencias de efectivo y por pago de la penalización por déficit de encaje, la banca continuó priorizando la concesión de préstamos. De allí que la cartera de crédito alcanzó al equivalente de USD 2.342 millones al cierre de 2024, lo que resultó en un aumento de USD 915 millones (64,1 %) en relación con el año 2023, cuando la cartera de crédito alcanzó al equivalente de USD 1.427 millones. Este incremento en 2024 fue poco más de USD 200 millones mayor al aumento experimentado en 2023 (USD 690 millones). Por otra parte, 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 continuaron 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 %).

En relación con la calidad de la cartera de créditos, medida a través del indicador créditos vencidos + morosos/ cartera bruta, esta alcanzó 1,9 % al cierre de 2024 (2 % en 2023), lo que resultó en el nivel más bajo desde el año 2018.

Desde el lado del pasivo bancario, las captaciones del público en moneda nacional desaceleraron su tasa de crecimiento interanual desde 283,6 % en 2023 hasta 140,3 % en 2024, en línea con la desaceleración del crecimiento de M2.

Por su parte, los gastos de personal + generales + administrativos registraron un aumento interanual de 74,8 % en 2024, significativamente por debajo del crecimiento experimentado en 2023 (366,6 %). No obstante, siendo este crecimiento superior al activo promedio (69,5 %), el indicador de eficiencia gastos de personal + generales + administrativos / activo promedio desmejoró levemente, al pasar de 10,4 % en 2023 a 10,8 % en 2024.

En cuanto a la rentabilidad bancaria, el resultado neto de la banca registró en 2024 un aumento de 79,3 %, casi tres veces por debajo del incremento experimentado en 2023 (236,7 %), lo que, al comparar con el mayor crecimiento experimentado en el activo y el patrimonio, determinaron una desmejora en los indicadores de rentabilidad. El ROA pasó de 6,9 % en 2023 a 5,6 % en 2024, en tanto que, el ROE se ubicó en 28,2 % en 2024 frente a 30,3 % en 2023.

El mercado de seguros continuó mostrando un desempeño favorable en línea con la recuperación de la actividad económica interna. Las primas netas cobradas (medidas en Bs) registraron un crecimiento interanual de 57,8 % en 2024 (387,9 % en 2023), con un mayor aumento interanual en el primer semestre de 78,5 % que desaceleró hasta 44,4 % en el segundo semestre, atribuible en buena parte a la menor estabilidad del tipo de cambio. En dólares equivalentes (como referencia al tipo de cambio de venta de cierre de mes publicado por el BCV), las primas netas cobradas alcanzaron USD 756,4 millones en 2024 (USD 693,6 millones en 2023). El mercado asegurador continuó conformado por 51 empresas y cinco de ellas concentraron 66 % de las primas netas cobradas.



Los siniestros pagados (netos de salvamento), registraron un aumento de 64,3 % en 2024 (386,4 % en 2023), lo que en dólares equivalentes resultó en USD 367,4 millones, 13,6 % por sobre el registro de 2023. El crecimiento de los siniestros frente a las primas deterioró el índice de siniestralidad tras dos años consecutivos de mejora, al ubicarse en 48,6 %, lo que resultó en el registro más elevado desde diciembre de 2021.

No obstante, el sector continuó con un nivel suficiente de reservas para cubrir la potencial siniestralidad del sector. 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), cerró en 4,4 en 2024, similar al nivel de 2023 (habrá suficiente cobertura cuando el índice es mayor o igual a 1).

Por otra parte, el sector mostró una gestión superavitaria, con un resultado técnico bruto por USD 54,2 millones en 2024, luego de nueve años consecutivos de déficit. Mantuvo un superávit financiero equivalente a USD 35 millones, sin embargo, este nivel resultó 68,2 % por debajo del registro de 2023 (USD 110 millones). Además, se mantuvo el control de los gastos de administración (gastos de personal y generales), que desaceleraron su tasa de crecimiento desde 132,9% en 2023 hasta 64,6% en 2024.



Análisis de los Resultados

Consolidados con Sucursal en el exterior

Estado de Situación Financiera

Las cifras se comparan con respecto al 30 de junio de 2024

Activo Total

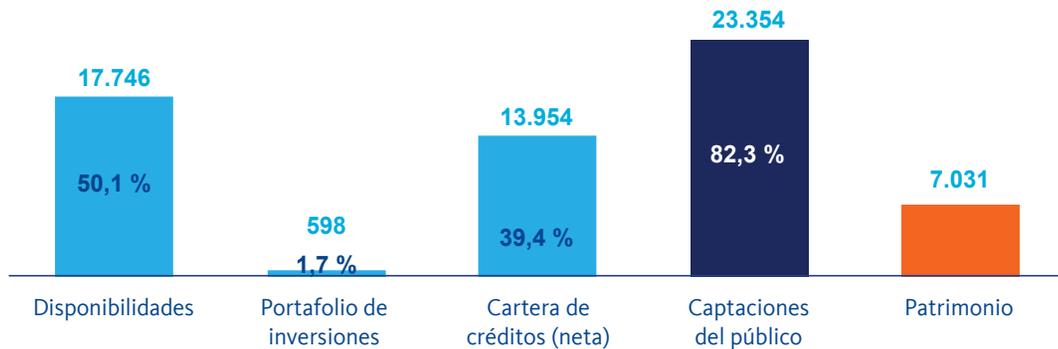
Bs 35.409
millones
64,3 %



Participación de Mercantil en Total Activos **14,2 %**

Principales rubros del Estado de Situación Financiera

(En millones de Bs)



Disponibilidades

Bs 17.745
millones
85,0 %



Indicadores

Disponibilidades / Captaciones del público **76,0 %**

Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público **78,5 %**

Cartera de Créditos, neta

Bs 13.954 millones

44,3 %
en el semestre



Cartera Única Productiva **Bs 2.708 millones 29,5 %** de aumento en el semestre

Cartera de Créditos Bruta **12,5 % de participación** y cuarto lugar en el Sistema Financiero Privado

El **97,3 %** de la Cartera de créditos está en situación vigente

Cobertura de **402,9 %** de cartera vencida y en litigio (Cartera consolidada) (336,6 % sobre operaciones en Venezuela)

Cartera de Créditos por Segmentos de negocios

Diciembre 2024

- 30 %**  Empresas Medianas y Pequeñas
- 39 %**  Corporaciones
- 31 %**  Personas



Indicadores de Calidad de Cartera de Créditos ¹

	Promedios del Sistema	Diciembre 31 2024	Junio 30 2024	Diciembre 31 2023
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	1,9	1,1	1,4	1,1
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	4,4	3,5	2,5	2,8

(1) Sobre operaciones en Venezuela

Cartera Única Productiva Nacional (a)
31 de diciembre 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	2.433	28,19%	25,00%	97	206	6,00%	Cartera de créditos bruta al 30/09/2024
Credimujer (b)	28	0,33%	3,75%	179	189	6,00%	Cartera de créditos bruta al 30/09/2024
Microcréditos (c)	247	3,42%	3,00%	58	83	16,00%	Cartera de créditos bruta al 30/06/2024

- (a) El 29 de enero de 2020 fue publicado en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 la creación de la Cartera Única Productiva Nacional, conformada para el financiamiento de los sectores agroalimentarios, manufacturero, turístico, salud e hipotecario. Así mismo se eliminan las disposiciones normativas que regulan las carteras dirigidas obligatorias.
- (b) 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 fijó un 15 % del 25 % previsto para la 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.
- (c) De acuerdo con la Ley de Instituciones del Sector Bancario, se estableció en 3 % el porcentaje de cumplimiento de la cartera de microcréditos, cuya base de cálculo es la cartera bruta del semestre inmediatamente anterior al momento de su cálculo.

Captaciones del Público

Bs 23.954 millones
46,2 % 

Depósitos a la vista
Bs 18.626 millones 44,8 %
(Representan el 79,8% de los recursos captados) 

Depósitos de ahorro
Bs 2.292 millones 51,5 % 

Cuenta corriente según Sistema de Mercado Cambiario de Libre Convertibilidad
Bs 5.910 millones 61,4 % 

Depósitos por Segmentos de negocios
Diciembre 2024

- 37 % ■ Empresas Medianas y Pequeñas
- 28 % ■ Corporaciones
- 35 % ■ Personas



■ **Patrimonio**

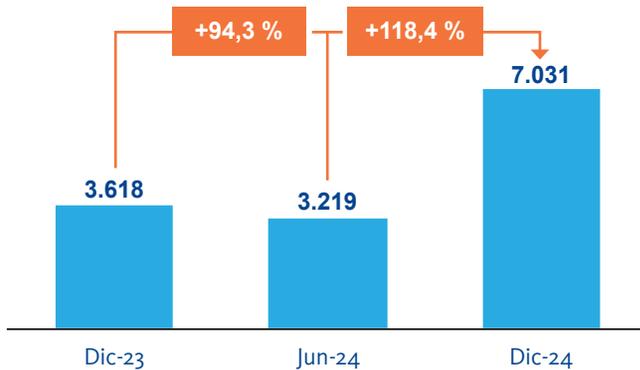
Bs 7.031 millones
118,4 %



Patrimonio sobre activos **31,5 %** (mínimo requerido 9 %)

Patrimonio sobre activos ponderados **48,7 %** (mínimo requerido 12 %)
(Según las normas de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario)

Patrimonio
(En millones de Bs)



El aumento con respecto a junio de 2024 de Bs 3.912 millones, que incluye principalmente el resultado neto acumulado del segundo semestre de 2024 de Bs. 1.117 millones, ganancia por ajustes diferencial cambiario neto por Bs. 830 millones y ganancia neta por variaciones de crédito según lo establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV) por Bs. 1.759 millones.

Estado de Resultados

Las cifras del segundo semestre de 2024 se comparan con respecto al semestre finalizado el 30 de junio de 2024

Margen Financiero Bruto

Bs 1.967
millones
137,1 %



El margen financiero bruto / activos financieros promedio se ubicó en **22,0 %**

Ingresos Financieros

principalmente por los ingresos por cartera de créditos que representan 91,0 % del total de los ingresos financieros. Los ingresos por inversiones en títulos valores presentan una variación de 2.272 % para situarse en Bs. 215 millones en el semestre.

Bs 2.599
MILLONES
70,0 %



Gastos Financieros

principalmente por la disminución en los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela por Bs 174 millones que presenta una variación de -60,5 %, y los otros gastos financieros de Bs. 65 millones con una variación del -51,4%. Los gastos por obligaciones con el Banco Central de Venezuela y las captaciones del público representan 19,1% y 62,0 %, respectivamente del total de los gastos financieros.

Bs 593
MILLONES
12,3 %



El índice de intermediación financiera

Cartera de créditos bruta / depósitos se situó en 59,8 %



Gastos por Incobrabilidad y desvalorización de Activos Financieros

Bs 107
millones
107,5 %



La provisión para cartera de créditos acumulada cerró en **Bs 436** millones con una variación del **90,2 %**

Otros Ingresos, operativos
Conformados principalmente por:

Bs 3.200 millones
54,4 %



Ingresos por comisiones por productos digitales
Bs 2.105 millones, con 31,8 % de incremento:

Comisiones por el uso de tarjetas de créditos y débitos, otras comisiones por operaciones de clientes, entre otros.



Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas **Bs 704 millones, con 59,8 % de incremento**



Diferencia en Cambio **Bs 369 millones 1.520,7% de aumento**



Otros ingresos operativos por **Bs 23 millones (71,3 % de aumento)**, conformado principalmente, por los ingresos por participación patrimonial en empresas filiales y afiliadas.



Otros Ingresos, netos

- 66 %** Ingresos por comisiones por productos digitales
- 22 %** Comisiones por servicios Conexus y tarjetas de créditos a las marcas
- 12 %** Diferencia en cambio
- 1 %** Otros ingresos operativos



Gastos de Transformación

Conformados principalmente por:

Bs 3.140 millones
37,9 %



Gastos de personal **Bs 1.128 millones 22,0 %**
El aumento obedeció a la aplicación de compensación y beneficios acordes al mercado



Gastos de servicios externos contratados
Bs 690 millones 14,1 %, por concepto de:



Bs **183 millones (19,8 %)** por gastos de traslado y comunicaciones



Bs 508 millones (289,4 %) por gastos por servicios externos, honorarios y otros desembolsos necesarios para adecuar y garantizar las medidas de bioseguridad en las oficinas así como para mantener los servicios de comunicación on line y de comunicación con los clientes y personal con trabajo a remoto.



Mantenimiento y gastos de seguros de bienes de uso **Bs 490 millones 41,4 %**



Licencias y mantenimiento de software de **Bs 200 millones -4,8 %**



Aportes a entes reguladores por **Bs 131 millones 35,9 %**



Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / activo total promedio es de **24,3 %**

Índice de eficiencia medido por los gastos de transformación / ingresos totales netos es de **65,4 %**

Impuestos y Contribuciones

Para el semestre finalizado el 31 de diciembre 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 Bs)

Impuestos Municipales	79
Fondo de Protección Social de los Depósitos Bancarios	77
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario	53
Impuesto al Valor Agregado	26
Servicio Autónomo Fondo Nacional de los Consejos Comunales	15
Impuesto a las transacciones financieras	9
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. 635 millones y representan el 15,9 % de los gastos de transformación, operativos e impuestos del Banco.



Indicadores Relevantes

Mercantil, C. A. Banco Universal

Resultados Consolidados con Sucursales en el Exterior

<i>Semestre Finalizado</i> (En Bs excepto porcentajes y otros indicadores)	Diciembre 31 2024 bolívares	Junio 30 2024 bolívares	Diciembre 31 2023 bolívares	Junio 30 2023 bolívares	Diciembre 31 2022 bolívares
Balance General					
Total Activo	35.409.380.989	21.547.524.822	19.822.834.413	12.483.869.672	7.436.706.319
Cartera de créditos (neta)	13.954.211.472	9.668.835.328	8.463.436.527	4.513.725.696	2.147.176.306
Captaciones del público	23.354.314.449	15.978.059.732	13.008.210.976	7.874.336.449	5.085.425.561
Patrimonio	7.031.371.759	3.219.250.146	3.617.724.929	2.630.759.925	1.788.913.674
Cuentas de Resultados					
Margen financiero bruto	1.966.723.244	829.526.182	914.259.178	1.143.467.742	409.417.783
Margen de intermediación financiera	4.649.890.697	2.599.568.180	2.297.853.251	1.932.406.564	779.320.115
Gastos de transformación	3.140.664.458	2.276.974.379	1.992.073.788	1.107.812.133	332.838.806
Resultado bruto antes de Impuesto	1.423.115.901	307.077.745	269.069.556	759.309.255	423.141.058
Resultado neto	1.117.084.487	261.190.890	240.014.403	635.243.572	369.690.728
Indicadores de Rentabilidad (%)					
Margen financiero bruto / Activos financieros promedios	22,0	18,0	36,7	62,5	86,6
Otros ingresos operativos / Ingresos totales	59,0	69,5	62,4	43,4	49,8
Resultado neto / Patrimonio promedio (ROE)	34,4	15,5	31,1	54,9	85,8
Resultado neto / Total Activo promedio (ROA)	6,2	2,8	6,7	12,6	12,9
Indicadores de Adecuación Patrimonial (%)					
Patrimonio / Activos ponderados por factor de riesgo (mínimo regulatorio 12%) (1)	48,7	33,8	44,6	58,6	82,8
Índice de Solvencia (%)					
Patrimonio / Total Activo (mínimo regulatorio 9%) (1)	31,5	19,0	23,8	26,7	41,2
Indicadores de Calidad de Créditos (%)					
Cartera vencida + litigio / Cartera de créditos bruta	0,8	1,0	0,9	0,9	0,7
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos vencida + litigio	402,9	225,1	278,5	282,2	357,5
Provisión cartera de créditos / Cartera de créditos bruta	3,0	2,3	2,5	2,7	2,5
Indicadores de Eficiencia (%)					
Gastos de transformación / Total Activo promedio	24,3	24,2	39,4	21,9	22,7
Gastos de transformación / Ingresos totales netos	65,4	83,6	82,0	54,8	40,8
Indicadores de Liquidez (%)					
Disponibilidades / Captaciones del público	76,0	60,0	73,8	87,5	91,5
Disponibilidades e Inversiones / Captaciones del público	78,5	62,8	76,7	91,0	97,4
Otros Indicadores (%)					
Cartera de créditos / Captaciones del público	59,8	60,5	65,1	57,3	43,3
Activos financieros / Total Activo	42,0	47,5	45,3	39,0	33,4
Activos financieros / Captaciones del público	63,7	64,1	69,0	61,9	48,9
Numero de empleados (3)	2.659	2.585	2.552	2.521	2.512
Red de Distribución					
Oficinas en Venezuela (2)	184	190	193	200	203
Número de cajeros automáticos (ATM) (4)	581	569	589	564	551
Número de puntos de venta (POS) (5)	60.151	52.189	52.397	50.399	51.932
Participación de Mercado (%) (6)					
Cartera de crédito bruta	12,5	16,1	16,9	14,7	15,1
Captaciones totales + Otras obligaciones a la vista	14,9	15,3	16,2	16,6	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 29 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



